



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO CAFETERÍAS: CASO EMPRESA
CAFÉ AYACUCHANO E.I.R.L. DEL DISTRITO DE
AYACUCHO, 2020**

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

**AUTORA
MOLINA BAUTISTA, WENDY KAREN
ORCID: 0000-0001-6758-933x**

**ASESOR
CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

AYACUCHO – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Molina Bautista, Wendy Karen

ORCID: 0000-0001-6758-933x

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado,
Ayacucho, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela profesional de Administración,
Chimbote, Perú

JURADO

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidenta

Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660- 9490

Miembro

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidenta

Patiño Niño, Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660- 9490

Miembro

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradecer a las MYPES por
permitirme realizar mi
investigación en ella.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía quien, como padre todo poderoso, me permite lograr los objetivos trazados. A mis padres por sus consejos y apoyo incondicional.

RESUMEN

En esta investigación se planteó el siguiente enunciado ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?. El objetivo general: identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología utilizada en la presente investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, Para la recolección de datos, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados muestran que el 43% respondieron “Siempre” la motivación es fundamental en el comportamiento de los empleados, el 57 % de los encuestados dicen que “Siempre” hay una buena coordinación para cumplir las metas que se tienen en el trabajo y el 71% de los encuestados dicen que “siempre” consideran que participan activamente en reuniones de trabajo y dan su acotación en que se puede mejorar o cambiar ciertos puntos que no están dando resultado. Se llegó a la conclusión que trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías se da de manera eficientemente logrando cumplir las metas y objetivos trazados.

Palabras clave: comunicación, liderazgo, trabajo en equipo

ABSTRACT

In this research, the following statement was raised: What are the characteristics of teamwork in micro and small companies in the coffee shops category: case of Ayacuchano E.I.R.L. of the district of Ayacucho, 2020 ?. The general objective: to identify the characteristics of teamwork in micro and small companies in the coffee shop category: Ayacuchano coffee case E.I.R.L. from the district of Ayacucho, 2020. The methodology used in this research was applied with a quantitative approach, descriptive level, non-experimental design. For data collection, the survey technique and the questionnaire instrument were used. The results show that 43% answered "Always" motivation is fundamental in the behavior of employees, 57% of those surveyed say that "Always" there is good coordination to meet the goals they have at work and 71 % of those surveyed say that they “always” consider that they actively participate in work meetings and give their opinion that certain points can be improved or changed that are not working. It was concluded that teamwork in the micro and small businesses in the cafeteria industry occurs efficiently, achieving the goals and objectives set.

Keywords: communication, leadership, teamwork

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vi
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	8
2.1 Antecedentes	8
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	14
III. HIPÓTESIS.....	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1. Diseño de la investigación	23
4.2. La población y muestra.....	24
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26

4.5. Plan de análisis.....	26
4.6 Matriz de consistencia.....	27
4.7. Principios éticos.....	28
V. RESULTADOS.....	29
5.1 Resultados.....	29
5.2 Análisis de resultados	34
VI CONCLUSIONES.....	46
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.	29
Tabla 2 Cohesión en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020	30
Tabla 3 Comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020	31
Tabla 4 Propuesta de mejora en base a los resultados del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano e.i.r.l. del distrito de ayacucho, 2020.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: considera que las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo.....	65
Figura 2: La motivación es fundamental en el comportamiento de los empleados	66
Figura 3: Es informado por la directiva sobre su desempeño de trabajo	66
Figura 4: Participo activamente en reuniones de trabajo	67
Figura 5:La solidaridad entre los empleados repercute en la calidad de servicio	67
Figura 6:Considera que los valores son fundamentales para una buena producción	68
Figura 7: Las buenas actitudes adoptadas influyen en el crecimiento del equipo	68
Figura 8: La comunicación oral es decisiva en la buena marcha de la empresa.....	69
Figura 9: Mi jefe tiene en cuenta mis ideas y aportes para la toma de decisiones.....	69
Figura 10: Hay una buena coordinación para cumplir las metas que se tienen en el	70
Figura 11: Considera que existe confianza entre compañeros para delegar labores diarias	70
Figura 12: Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización	71

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca realizar un diagnóstico de la situación en que se encuentran las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) en la Región Ayacucho (Perú), dado que, en el ambiente empresarial, Las Micro y Pequeñas empresas en el Perú son un componente tremendamente imperativo del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES dan trabajo al 80% de la población económicamente Activa y generan alrededor del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es incuestionable que las MYPES abarcan algunos puntos de vista vitales de la economía de nuestra nación, entre los más esenciales cabe destacar su compromiso y contribución con la era del trabajo, que a pesar de ser genuina en numerosas ocasiones no la produce en condiciones satisfactorias de realización individual, contribuyendo de una manera expansiva a aliviar la alta tasa de desempleo que soporta nuestra nación, lo que contribuye las MYPES en referencia a las exportaciones es, además, un aspecto muy vital a considerar. Según PROMPYME, en 2004 fueron 3,516 las Micro y Pequeñas empresas que exportaron, lo que representa el 65% del total de empresas que lo hicieron. Esto, en cifras, habla de la exportación de \$ 271 millones en 2004, y significa el 2.4% del total de las exportaciones de nuestra nación. (Chambi , 2016)

De la misma manera, los propietarios, familiares y trabajadores de las microempresas accederán al Sistema Integral de Salud (SIS) familiar con un aporte tan solo del 50% de la afiliación y el Estado apoyará y respaldará con la diferencia. Se reconoce para las micro y pequeñas empresas el pago del 50% de la CTS al año, hasta un máximo de tres remuneraciones, así como el abono del 50% de las compensaciones de

julio y diciembre. Con respecto al nuevo Régimen Especial de Renta (RER), solo pagarán el 1.5% de sus ingresos por mes como impuesto a la Renta las MYPES, aunque antes pagaban 2.5%.

Se aclaró que dentro del país las MYPES son el 98,69% del total de empresas y las que generan más empleos y negocios, sea como sea, una característica específica es su alto nivel de informalidad que llega al 72,62%. (Gestión, 2017).

Las innovaciones, tecnologías y comunicación son una parte de las innovaciones en desarrollo que, por regla general, se distinguen con el acrónimo "TICS" y aluden al uso de medios informáticos para almacenar, preparar y difundir todo tipo de datos dentro de la organización.

A partir de ahora, son una figura decisiva dentro de la eficiencia, productividad y competitividad de las empresas, sea lo que sea la empresa y cualquier estimación que pueda ser. Incluso si puede ser una empresa excepcionalmente pequeña, de hecho, en el caso de que sea una sola persona, existe una cadena de servicios "TIC" esenciales con las que cualquier empresa debe negociar, como: asociación web, correos electrónicos, espacio web y páginas web. (Dominguez, 2016).

En Perú, la edad promedio de las MYPES peruanas es de siete a mucho tiempo y como si el 21% tiene sitio web, a pesar de que este nivel es menor en relación a otros países, un uso más prominente de dispositivos y herramientas de innovación y comunicación por parte de las pequeñas y pequeñas empresas peruanas (MYPE) les ofrecería asistencia para disminuir sus costos regulatorios y así promover mejor sus rubros y / o productos

Los avances en la tecnología y la comunicación están cambiando la forma convencional de hacer las cosas y se refieren a un instrumento imperativo en el comercio y negocio, pero trágicamente en el sector de estudios de esta investigación, no todas las empresas han llegado y han utilizado el tic, de hecho en A pesar de que numerosas personas conocen aproximadamente sus aplicaciones, la tremenda mayor parte no ha utilizado computadoras o la Web en su vida y necesita la información fundamental para hacerlo, esto debido a la realidad que existen límites, contando los relacionados con los niveles de instrucción y excepcionalmente poca familiaridad con las TIC. Esto puede deberse a que su uso no está generalizado entre las medianas y pequeñas empresas, lo que restringe la capacidad de los empresarios para poder acceder a ellas y utilizarlas en su oficio y/o estándar de vida.

La innovación y el avance basado en el conocimiento es un cálculo diferencial importante dentro de la eficiencia de una empresa. Esto podría crearse o unirse trabajando en conjunto dedicado a Investigar y Mejorar (I + D por sus siglas en inglés). Contribuir en “I + D” es contribuir en conocimiento-en innovación.

Otra característica del entorno en el que se interesan las MYPES es la cercanía de competidores mundiales caracterizados por ofrecer productos inventivos y de menor costo, introducidos en centros comerciales expansivos que cuentan con cimientos avanzados e innovación de vanguardia donde los clientes se encuentran, compren y comprometerse. Entre los más competidores tenemos: Sweet Coffee, Madame Charlotte, La miel, Miroshnik cacao & coffee , lo que limita al comprador a ir a estos lugares es la ubicación a la vista de la plaza mayor, el buen ambiente de música, el servicio exclusivo por partes del personal capacitado, rápida y buena atención.

El comprador actual se caracteriza por tener el siguiente nivel de instrucción y datos, buscando la seguridad, la consideración competente, la calidad y las distintas diversidades de los productos, lo que implica que MYPE debe ofrecer un servicio y un producto que satisfaga estas necesidades, para ello es fundamental que tanto las MYPES y sus empleados estén en constante preparación.

La parte de los proveedores es de crucial importancia para que el distribuidor les compre productos con el motivo de revenderlos y obtener un beneficio, en la división de estudio de veinte empresarios propietarios de MYPES realizan sus compras directamente al comerciante que se encuentran en nuestra región. a fin de conseguir mejores precios, avances y promociones para así poder disponer de existencias y surtido de productos.

De acuerdo a las cifras que presenta el Panorama Nacional de la Familia (Enaho), elaborada por el Instituto de Estadística e Informática (INEI), en 2019, las micro y pequeñas empresas (Mype) representan el 95% de las empresas peruanas y emplearon el 47,7% de la población económicamente activa (PEA), que es comparable a un desarrollo del 4% en los empleos. Las MYPES registran ventas en constante desarrollo y crecimiento y esto son idénticos al 19,3% del PBI, con una suma de 6% más alta al registrada en el 2018. Sea como fuese, esta columna de la textura del comercio funciona bajo un escenario permanente de informalidad y en condiciones de desventaja competitiva. De acuerdo con Enaho, la casualidad de estas empresas, medida por su estado de afiliación a la Sunat, asciende al 83,8% en 2019. (ComexPerú, 2019)

En el Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), aludiendo a las micro y pequeñas empresas, muestran

que la participación de las MYPES en el PBI ha sido del 42% y también se han representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2015) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2016).

El trabajo en equipo es fundamental para el nuevo conocimiento de las asociaciones actuales. En el momento en que todos comparten los objetivos, metas de la asociación, los resultados son excepcionalmente aceptables. La recopilación de conductas y valores intervienen directamente en la satisfacción de su objetivo principal, visión, misión y objetivos vitales Gómez & Acosta (2017). A nivel internacional una encuesta de trabajo en América Latina dirigida por la empresa internacional Gensler aplicada a más de cuatro mil trabajadores y en nueve de las más grandes ciudades, se determinó que los trabajadores latinos tienen ciertos aspectos más destacados que lo diferencia de otros lugares del mundo, se vio que tienen más aptitudes y capacidades para trabajar en equipo y que dedica gran parte de su tiempo a trabajar en equipo (45%) y socializar (en conjunto, 57%), otro de los resultados más introducidos es que las organizaciones más innovadoras ofrecen a los colaboradores una amplia variedad de espacios diseñados para el trabajo en equipo. Del mismo modo se destacó que las empresas deben buscar un lugar de trabajo que adopte las globales y al mismo tiempo se ajuste a la cultura local Calero (2017). Las organizaciones en el Perú tratan de atraer personas que puedan trabajar en equipo, esto pues sugiere dejar de lado los intereses personales y buscar tanto los beneficios colectivos como de la organización. Sea como fuere, a pesar de los esfuerzos, particularmente de organizaciones medianas y grandes en su ansia de construir grandes grupos de trabajo, normalmente no tienen éxito. Podemos hacer referencia a que para enmarcar una estrategia de trabajo en equipo debe centrarse en los colaboradores que

harán la tarea, y es desconcertante a la luz del hecho de que cada individuo se distingue por sus cualidades, convicciones, límites y necesidades.

En la actualidad las organizaciones consideran el Trabajo en Equipo como una herramienta eficaz y viable para alcanzar los objetivos empresariales. No solo busca obtener tiempos más cortos en todos los procedimientos realizados, sino que conseguir resultados de mayor calidad y producir de forma constante con los objetivos planteados. El mundo actual caracterizado por un entorno siempre cambiante y un enfoque de administración centrado en el cliente hace que esta competencia sea cada vez más solicitada por las empresas. A pesar de que es genuino hay reflexiones sobre el tema, son pocas las que relacionan el trabajo en equipo con la adaptación de los trabajadores dentro en un entorno laboral cambiante. Lo vital de los grupos dentro de la asociación radica en la forma en que permite sacar provecho al máximo la capacidad que tiene cada colaborador, recordando que el recurso humano establece un marco dedicado Gestión (2018), es ahí donde nace mi inquietud de investigar ¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho,2020?, para responder al problema se planteó un objetivo general: identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho,2020, como objetivos específicos: describir como es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020, describir como es la cohesión en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020, describir como es la comunicación en las micro y pequeñas

empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020. Esta investigación se justifica porque beneficiará tanto a los empresarios como emprendedores facilitándoles y proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios de trabajar en equipo utilizando técnicas modernas administrativas en sus micro y pequeñas empresas, ya que trabajar en equipo genera cooperación entre sus individuos e insta a la organización a llenar el mercado ofreciendo un servicio de calidad. Así mismo, se desea incentivar a que las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías manejen diversos planes para mejorar su trabajo en equipo. Finalmente se desea que esta investigación sirva como fuente de investigación para futuros trabajos que tengan la misma línea de investigación. La metodología empleada en la presente investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, en cuanto a la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario de preguntas a través de la encuesta personal. Los resultados muestran que el 43% respondieron “Siempre” la motivación es fundamental en el comportamiento de los empleados, el 57 % de los encuestados dicen que “Siempre” hay una buena coordinación para cumplir las metas que se tienen en el trabajo. Se llegó a la conclusión que trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías se da de manera eficientemente logrando cumplir las metas y objetivos trazados.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Fuentes & Marroquín (2018) en su trabajo de investigación *Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco* tiene como objetivo proponer estrategias para implementar el TE en las Pequeñas Empresas Manufactureras en la zona industrial de Chalco y con ello poder ayudar a esas pequeñas empresas a llevarlo a cabo, para tener mejores resultados tanto en lo productivo, en la calidad de sus productos y sobre todo ayudar a tener un mejor ambiente laboral. Se destaca que es necesario que las empresas conozcan algunas estrategias que puedan ayudarlos a conseguir mayor productividad, ahorro de tiempo y los beneficios que se tienen al implementar el TE, así como la comparación de estas. El trabajo fue de tipo documental, exploratoria, aplicada y de campo. Se aplicó un cuestionario a los empleados y una entrevista a los jefes directos para detectar los puntos más vulnerables en los que hacía falta mejorar o implementar estrategias para trabajar en equipo. Dicho cuestionario y entrevista fueron validadas por el programa SPSS en la escala de Alfa de Cronbach, únicamente para determinar el nivel de confiabilidad. Se concluye que es necesario que las empresas den a conocer las estrategias que se van a implementar al trabajar en equipo, para que todos los trabajadores las pongan en práctica. Como resultados tenemos que el 75% que si es necesario trabajar en equipo en la organización ya que cada trabajador tiene un rol importante en la empresa, el 63% de los jefes está de acuerdo en que a sus subordinados les gusta trabajar en equipo, el 71% de los jefes se encuentra totalmente de acuerdo y de acuerdo en que la empresa fomenta en sus trabajadores el trabajo en equipo pero, por otro lado, una menor parte no cree que la empresa fomente esta forma de trabajo.

Gil (2018) en su trabajo de investigación *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial* tiene como objetivo general analizar la importancia del trabajo en equipo en las organizaciones y su influencia en el desempeño laboral desde un análisis sistemático de literatura entre el año 2001 y 2018. En el presente documento se realizó bajo una revisión literaria. En conclusión el recurso humano es clave para el éxito empresarial, además, se debe tener en cuenta que una organización está conformada por varias personas, y a su vez, estas deben relacionarse entre sí para lograr los objetivos empresariales y es aquí donde se convierte en pieza fundamental el trabajo en equipo, no basta con conformar equipos de trabajo si cada quien actúa de forma individual, es así como se debe lograr una interacción intra y entre grupos con el fin de optimizar el trabajo logrando mejores productos/servicios. Como resultado tenemos que este trabajo debe ser una práctica diaria, sistematizada y bien estructurada en la organización, teniendo que los resultados obtenidos serán óptimos en el tiempo, redundando en satisfacción de nuestros clientes internos y externos, creando un ambiente laboral amigable estableciendo un impacto positivo en el estado de ánimo de los miembros de la organización.

Idrovo (2017) en su trabajo de investigación *El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado baños de agua santa* tiene como objetivo general investigar la incidencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños De Agua Santa. Para esta investigación se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo; cualitativo, además se procedió a la aplicación de una encuesta a todos los trabajadores, y, cuantitativo porque permitió descubrir la hipótesis planteada mediante el análisis e interpretación de datos de la información recolectada. En conclusion se

dice que los factores que generan un deficiente trabajo en equipo dentro de la institución es la falta de comunicación y motivación, los cuales son factores importantes ya que permite dar a los funcionarios oportunidades de crecimiento de manera que en el desempeño de las actividades se realicen de forma eficiente y generando una buena interrelación entre los funcionarios administrativos de la municipalidad. Como resultados tenemos que el 92% señalan que el trabajo en equipo siempre ayudaría a general un ambiente más agradable y libre de estrés; mientras que 1 trabajador que corresponde 1 2% manifiesta que nunca, 92% señalan que el trabajo en equipo siempre es un factor importante en su desempeño laboral; mientras que 4 trabajadores que representan el 8% mencionan que a veces.

Antecedentes nacionales

Huaman (2017) en su trabajo de investigación *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco – 2017*. El objetivo general de este proyecto de investigación es determinar el nivel de relación entre los el trabajo en equipo y desempeño laboral dentro de los colaboradores de las pollerías EL VIAJERO. La metodología que se utilizó en el proyecto de investigación fue enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se concluyó que el funcionamiento de trabajo en equipo influye con una correlación baja en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero. Esto se ha detallado a través del contraste de la hipótesis general, que nos ha permitido comprobar la existencia de esta correlación baja con un 0.256 %. Obteniendo como resultados que la como resultado que el 60% respondieron SIEMPRE y 1.25% NUNCA. Se da porque por que la mayoría de los trabajadores cumplen con en plan de trabajo establecido por la gerencia, el 42.5% respondieron SIEMPRE y 12.5% NUNCA. Esto es porque se tienen reuniones constantes y cada trabajador aporta ideas para la

mejora laboral. el 83.75% respondieron SIEMPRE y 1.25% RARA VEZ. Se aprecia un porcentaje alto de aceptación y es porque los trabajadores se sienten mucho más útiles después de cada capacitación.

Justiniano & Roque (2018) en su trabajo de investigación *Trabajo en equipo y crecimiento empresarial en la corporación d&r E.I.R.L., 2017*. El objetivo es establecer la relación entre trabajo en equipo y el crecimiento empresarial en la corporación d & r E.I.R.L., 2017. El nivel de investigación fue deductivo , El diseño que se empleó fue no experimental, transaccional correlacional. Como conclusión se puede ver que los trabajadores involucrados en las tareas y actividades de la empresa, la toma de decisiones en consenso, teniendo la conformidad para la ejecución de las tareas, y logrando comprometer a los trabajadores se alcanzará el crecimiento empresaria. Como resultado tenemos que el 50% señaló que siempre existe un ambiente de confianza y respeto, el 25% afirmó algunas veces y un 25% declara casi nunca, e el 75% señaló que siempre todos participan de las tareas y un 25% afirmó algunas veces, el 50% señalan que siempre el clima de trabajo es agradable, un 25% casi siempre y el 25% afirmó algunas veces.

Sotomayor (2018) en su trabajo de investigación *Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro instituciones educativas privadas del distrito de san marcos - huari - Áncash, 2015*. La presente investigación tuvo como objeto, describir las principales características del trabajo en equipo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro Instituciones Educativas privadas del Distrito de San Marcos - Huari - Ancash, 2015. Para el desarrollo y ejecución del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y el diseño fue no

experimental transversal. En tal sentido es importante referenciar que los equipos de trabajo ayudan a lograr las metas trazadas. Encontrándose que el 54% de trabajadores manifiesta que casi siempre los miembros del equipo cooperan con los demás miembros para cumplir las metas que se tienen en el trabajo, a su vez del total de trabajadores encuestados el 36% manifiesta que casi siempre los miembros del equipo pueden desarrollar su trabajo con autonomía.

Zamudio (2017) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales ncp (gestión cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015*. La presente tesis de investigación tuvo como objetivo determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro otras actividades empresariales NCP (Gestión de cobranzas) en el distrito de Huaraz, 2015. Esta investigación es de diseño no experimental, transaccional, de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo. En conclusión, los trabajadores encuestados perciben que a veces se cumplen con las conductas como el dominio de tareas, la responsabilidad, asertividad, acuerdos y liderazgo. Entre los resultados que más destacan se pueden mencionar que solamente el 38% de los encuestados afirman que cuando menos con frecuencia y con mucha frecuencia consideran que el trabajo distribuido se efectúa en el tiempo definido; solamente el 40% considera que cuando menos que las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo; el 40% afirma que cuando menos con frecuencia y con mucha frecuencia las experiencias y la formación académica de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo; solamente el 36% considera que cuando menos con frecuencia o mucha frecuencia sus compañeros cumplen sus tareas por encima de los

intereses personales; solamente el 38% considera que con frecuencia y mucha frecuencia que las metas son compartidas con los compañeros de trabajo; y, solamente el 34% considera que cuando menos con frecuencia y mucha frecuencia sus compañeros actúan con rigor y seriedad de acuerdo a lo señalado para sus trabajos.

Antecedentes locales

Berrocal (2019) en su trabajo de investigación *Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación los olivos del distrito san juan bautista, Ayacucho, 2019*. teniendo en cuenta el objetivo general: Describir los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la Asociación los olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Así mismo la metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Que se llegó a la conclusión: que el 50% no tiene la capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de las MYPES. Obteniéndose uno del resultado en la tabla 04 el total de los encuestados 46 trabajadores (100%), que 13 trabajadores (28%) si tiene la capacidad de conducir o guiar en su trabajo, 23 trabajadores (50%) no tiene la capacidad de conducir o guiar y 10 trabajadores (22%) opinan a veces.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Variable. Trabajo en equipo

Sánchez (2018) Trabajar en equipo sugiere trabajar colaborando con otras personas que son parte de ese grupo de trabajo, es decir, ese grupo de personas que componen el equipo. Incluye lograr que el trabajo se realice mediante un compromiso con los miembros del equipo. Siempre existiendo liderazgo, armonía, responsabilidad, comunicación, creatividad, organización, cooperación entre quienes forman en ese equipo de trabajo. El trabajo en equipo requiere que las personas que forman parte de ella tengan los mismos objetivos y destinos para llevar a cabo la tarea encargada. (p.10)

Economia.com (2017) En su artículo “Conoce las dimensiones del trabajo en equipo”, señala lo siguiente “El trabajo en equipo es un ángulo fundamental para la actualización efectiva de un sistema de gestión, ya que permite lograr el apoyo, la participación y compromiso de los miembros de la organización en el cumplimiento de las metas planteadas.

Duran (2018) Es ese colectivo de individuos capaces de conectarse entre sí, de ser conscientes de la identidad de los demás, con sus puntos de vista positivos y negativos y de verse a sí mismos y a los demás como individuos de una unidad. El trabajo que producen será, por lo tanto, mucho mayor en cantidad y calidad que el que resultaría de la simple totalidad del trabajo personal de sus individuos. (p.7)

Salud (2019) están formados por un grupo de personas con conocimientos y aptitudes complementarias que se comprometen con una razón común, establecen y fijan sus avances previstos y concurren en un procedimiento para alcanzarlos, esperando una responsabilidad en conjunto para su cumplimiento. (pág.52)

Olaz (2017) consiste en ajustar y equilibrar un conjunto completo de información, capacidades y capacidades y ponerlas en correspondencia con lo que la recopilación anticipa conjuntamente, puede brindarle al individuo. Los desafíos incluidos en "encajar" todas las piezas de los confunden infieren tomando nota de la importancia de los individuos. Esto implica tener en cuenta que lo importante son los individuos, que la persona da paso al espíritu en conjunto, considerando casi lo que se puede aportar, “apoyándose en el hombro” para darse cuenta de lo que viene y practicando, sobre todo, generosidad sin límites. (p.24)

El trabajo en equipo es la interacción que existe entre un conjunto de personas con diferentes valores, culturas e ideas, que comparten un mismo objetivo en común, donde afinarán sus aptitudes, mejorarán en sus esfuerzos, aplicarán métodos y estrategias, para llevar a cabo las metas propuestas. (Ávila, 2017)

Marroquin (2018) El trabajo en equipo es la unidad elemental en las organizaciones. Cada vez con mayor regularidad, el trabajo se organiza y realiza en equipo, lo que hace que las conformaciones de estos grupos sean excepcionalmente diferentes y los fenómenos y formas que los caracterizan sean complejas y profundamente interrelacionadas; Además, estos han sido utilizados en diferentes ángulos y escenarios, para contribuir a lograr los destinos que la organización propone, desde lograr avances significativos en los procesos administrativos y operativos, hasta lograr cambios radicales dentro de la cultura y estructura de las empresas.(p.20).

Pérez (2017) El trabajo en equipo es una inversión de futuro, una columna esencial de avance en una organización y de avance humano, tanto individual como profesional El grupo ejerce un impacto en la persona, contribuyendo al crecimiento y mejora de su identidad. Lo que

marca la diferencia para tener una mejor comunicación a la hora de trabajar y conduce a mejores resultados.

Gutiérrez (2017) en un trabajo en equipo los miembros deben ser impulsados por un líder, que es quien establecerá las reglas que permitan que los comportamientos y los roles de los individuos sean claros, que deben ser acogidos por cada uno al unirse a los demás. Ejecutar e implementar un gran trabajo en equipo en una organización es fundamental, ya que constituye una posición favorable, ya que de esta manera se construye y capta claramente la misión que cada organización se ha fijado y son los equipos los que incentivan a través de actividades conjuntas de sus individuos, el establecimiento e interiorización de competencias cognitivas y procedimentales, al mismo tiempo que crea capacidades individuales que de forma colectivamente a la organización.

Individuales(ND) Trabajar en equipo es tener un espacio de encuentro entre los individuos que tienen pensamientos, ideas, experiencias diversas y que, como resultado de esto, podrían lograr los resultados y logros que son predominantes en número y calidad para los logros personales. (p.10)

(Chiavenato, 2020) el trabajo en equipo es la actividad coordinada de la persona que, al intentar alcanzar objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y posteriormente fortalece la cohesión del grupo de trabajo. La cooperación alude al hecho de que cada individuo del equipo contribuye con todos sus recursos individuales para ayudar a lograr el objetivo común. Un grupo no debe confundirse con un equipo, no son lo mismo. Podemos decir que un grupo es una serie de personas que forman un conjunto y hacen algo juntos, como por ejemplo asistir a un concierto. Por otro lado, un equipo es un conjunto de personas e individuos que se organiza con un propósito, es decir, un objetivo común (p.87-440)

(RAE, 2019) “Etimológicamente, la palabra equipo proviene del escandinavo “skip ” que implica barco, y del francés “ equipage ” que asigna a la tripulación o conjuntos de individuos organizados para realizar el trabajo de navegación. Por tanto, un pensamiento fundamental con respecto al equipo es que realiza un trabajo en común, conectado por un objetivo y una organización particular. (p.171)

Dimensión 1: liderazgo

Tracy (2018) manifiesta que el liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en personas convencionales.

Vidal (2018) dice que: El liderazgo es un fenómeno que se desarrolla dentro de un grupo esto debido a que es un hecho social, que se ve como un conjunto de comportamientos que caracterizan la parte creada por un individuo o entidad. Esto ocurre cuando la situación demanda que el individuo o la entidad influyeran, y pueda coordinar las actividades de un grupo hacia la consecución de un objetivo común. (p.10)

Riveras (2017) El líder es el que tiene objetivos claros y estos deben impulsar a los trabajadores a persuadir y motivar a los individuos, debe producir una ejecución y amplio desempeño. Sin un liderazgo claro, la ejecución y desempeño puede decaer y las metas establecidas dentro de la organización parecen no lograrse (p.7)

Dimensión 2: cohesión

Servicios (2017) La cohesión es un vínculo invisible que une a los individuos, por lo que se ven a sí mismos como "parte de él" y se distinguen de "los demás". Se ha visto que los grupos en los que hay cohesión son más rentables y productivos (p.20)

Díaz& León (2018) dice que : Cuando un equipo está bien cohesionado, sus componentes mantienen un comportamiento conjunto y uniforme hacia sus desafíos fundamentales: generalmente “esto es el espíritu de equipo” (p.194)

Es un proceso enérgico que se refleja en la propensión de un grupo a no dividirse y permanecer unidos para lograr sus objetivos fundamentales y / o satisfacer las necesidades de sus individuos (carron brawley y wildmeyer,1998, p.213 citado por (Autores, 2017)

Dimensión 3: comunicación

Fernández (2017) La comunicación es un elemento fundamental que determina en qué grado el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos de la empresa, sin esta podemos fácilmente la disminución de la motivación, clima laboral, rendimiento, etc. la comunicación en la organización permite coordinar actividades, diseminar instrucciones, tomar decisiones, responder a problemas, Propuestas (p.28)

Fernández (2018) La comunicación es una herramienta básica en la empresa. Toda relación y actividad laboral parte de un proceso comunicativo, sea este oral o escrito. El éxito empresarial está determinado, en alto grado, por la efectividad con que se desarrollan estos procesos. (p.9.)

Montano (2018) Es la capacidad de las personas para interactuar, así como para intercambiar información, ya sea de persona a persona o dentro de un grupo. Considerando la comunicación dentro de un equipo de trabajo es muy importante, ya que intervienen muchos factores como la confianza, la cooperación y la capacidad de generar relaciones interpersonales adecuadas, que facilitarán el desarrollo de las actividades para lograr los objetivos.

Ventajas del trabajo en equipo:

Chiavenato (2020) los equipos incrementan la eficiencia y es menos costoso. Los equipos progresan y mejoran la comunicación, hay más interacción entre los miembros y se comparten la información. Los equipos realizan un trabajo que los grupos corrientes no pueden hacer, ya que los objetivos son trabajados por individuos con diversas habilidades y conocimientos, que se coordinan y complementan. Hacen mejor uso de los recursos activos, ya que se comparten y utilizan de una manera más diferente y son más eficientes a la hora de resolver problemas (p.421).

Chiavenato (2020) Los equipos crean opciones de alta calidad. El trabajo es menos desagradable. Otros puntos de interés del trabajo en equipo pueden ser: Conduce a mejores ideas y elecciones. Produce resultados de mayor calidad. Hay una inclusión de todos en el proceso. Incrementar el fortalecimiento y el compromiso de las partes. Alta probabilidad de uso de pensamientos modernos. El círculo de comunicación se está ampliando. Las informaciones compartidas implican más aprendizaje. Incrementa la capacidad de manifestar cualidades personales. Fomenta y facilita la dirección, control y supervisión del trabajo (p.214)

Chiavenato (2020) uno de los poderes impulsores más capaces de las personas es sentirse respetado y apoyado por los individuos del grupo al que consideran fundamental tener un lugar y mantener su posición en el mismo” (p.240).

GESTIÓN DE CALIDAD

CALIDAD

Gobierno de reconciliación y unidad (2017) La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción del consumidor, sino también en la mejor

forma manera de obtenerlo. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza el aseguramiento de la calidad y el control de procedimientos para adquirir calidad estable. Hoy en día la gestión de calidad ha progresado, ha desarrollado sus pensamientos y se ha unido a nuevas formas de pensar, comparativamente ha restringido los estándares que se han quedado obsoletos con el paso del tiempo. (p.3)

González & Arciniegas (2017) Se podría decir que las normas ISO-9000 comprenden un "apoyo" al productor por parte de un organismo externo, universalmente percibido, es decir, una certificación aprobada y percibida como por ejemplo SGS e Icontec, en Colombia. Es importante aclarar que las normas ISO 9000, solo comprenden un modelo que proporciona reglas y establecen unos requisitos mínimos que debe cumplir un sistema de gestión de calidad cuando la empresa desee certificarse bajo sus condiciones. Cuando el propósito no es la certificación, la empresa puede utilizar esta normatividad como guía para planificar su propio sistema de calidad y/o para entregar cualquier perspectiva relacionada con la calidad de sus productos, sus procesos y sus actividades en general (p.14)

MYPES

Carlo & Stumpo (2018) Las micro y pequeñas empresas son actores importante en la mejora y desarrollo productivo de los países de América latina por su contribución de empleo y trabajo, su apoyo en el total de las organizaciones y en menor medida por su peso en el producto bruto interno. Su producción está en su mayor parte relacionada con el mercado interno por lo que una parte notable de la población y de la economía de la región dependen de su actividad. Simultáneamente, a diferencia de lo que ocurre en los países más desarrollados, la participación de las MYPES en las exportaciones es bastante baja debido al escaso desempeño en términos de

competitividad, que también se expresa en la marcada brecha de la productividad respecto a las grandes empresas.

Con respecto al trabajo, se observa que en algunos países (Argentina, Brasil y Uruguay) el porcentaje de la ocupación que se puede relacionarse directamente con las mypes supera el 40% mientras que en diferentes casos los valores oscilan entre el 20% y 30%. Un caso distinto es el de Perú, donde la importancia de las microempresas formales en el empleo es alta, y como resultado, el peso de las mypes en los negocios es inferior al 12%(p.9)

Sunat (2019) La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

III. HIPÓTESIS

Hernández, Fernández & Baptista (2014) cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014) dice que: en el diseño no experimental se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para luego analizarlos, así mismo se realiza sin manipular deliberadamente variables, además en la investigación no experimental no hay manipulación intencional ni asignación al azar de las variables a estudiar (p.152)

El tipo de investigación corresponde a un estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo

Hernández, Fernández & Baptista (2014) manifiesta que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, que representa un conjunto de procesos. Parte de una idea y una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica De las preguntas se establecen hipótesis y se determinan variables, se traza un plan para probarlas, se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos (p.4).

El nivel que se utilizará será descriptivo

Domínguez (2016) menciona que describe fenómenos sociales y clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Su finalidad es describir y desde el punto de vista estadístico, su propósito estimar parámetros. Consiste en estimar frecuencias y/o promedios y otras medidas univariadas.se usa cuando tiene como objetivo describir situaciones que han sido investigadas previamente (p.52)

4.2. La población y muestra

4.2.1. Población

la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones o características en común Hernández, Fernández & Baptista (2014)

la población de la presente investigación está conformada por los 7 trabajadores de la cafetería café ayacuchano E.I.R.L del distrito de Ayacucho

4.2.2. Muestra

Hernández, Fernández & Baptista (2014) la muestra es un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (p.175)

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento	Fuentes o información
TRABAJO EN EQUIPO	Sánchez (2018) manifiesta que : Trabajar en equipo implica trabajar colaborando con otras personas que forman parte de ese equipo de trabajo, es decir, ese conjunto de personas que forman el equipo. Además, implica realizar el trabajo comprometiéndose con los miembros del equipo. Desarrollar la tarea existiendo liderazgo, armonía, responsabilidad, comunicación, creatividad, organización, cooperación entre quienes participan en ese equipo de trabajo	trabajo en equipo es el grupo de personas organizadas que se interrelacionan para llevar a cabo un determinado trabajo, tarea, proyecto entre todos los miembros. para ello se tiene en cuenta las siguientes dimensiones: liderazgo -cohesión -comunicación	Liderazgo	1. Rendimiento 2. Motivación 3. desempeño	1-3	Likert	Cuestionario	Trabajadores de la cafetería café ayacuchano E.I.R.L del distrito de Ayacucho
			Cohesión	1. Solidaridad 2. Valores 3. Actitudes	4-6			
			Comunicación	1. Comunicación oral 2. Toma de decisiones 3. Coordinación 4. Confianza 5. Nuevas ideas	7-12			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas de investigación

La técnica a utilizar en la presente investigación para recolectar información es la encuesta personal a los trabajadores de la cafetería café ayacuchano E.I.R.L del distrito Ayacucho cuyas opiniones interesan al investigador y así poder obtener resultados fiables.

4.4.2. Instrumentos de investigación

El instrumento a utilizar para registrar información será un cuestionario de un conjunto de preguntas que se formularán a partir de los indicadores

4.5. Plan de análisis

Una vez ya recopilado la información que se va a obtener gracias a la aplicación del instrumento de recojo de datos (cuestionario) a los trabajadores de la cafetería café ayacuchano del distrito de Ayacucho E.I.R.L. El análisis de los presentes resultados se tabulará empleando el uso de la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes y usando como medio de soporte programas: Microsoft Excel y para el llenado de datos el procesador de Microsoft Word

Finalmente realizar el análisis y la interpretación de los resultados en base a la información recopilada.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuáles son las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: ¿caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>_ ¿Cómo es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>_ ¿Cómo es la cohesión en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>_ ¿Cómo es la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p> <p>cómo implementar la mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Describir como es el liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Describir como es la cohesión en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Describir como es la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>Elaborar el plan de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>(Hernández, 2014) manifiesta que: cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis, ya que en los estudios donde se van a poder describir algunos conceptos o variables no se puede afirmar la hipótesis, por tal razón en este estudio no se aplica hipótesis</p>	<p>TRABAJO EN EQUIPO</p>	<p>LIDERAZGO</p> <p>rendimiento motivación desempeño</p> <p>COHESIÓN</p> <p>Solidaridad valores actitudes</p> <p>COMUNICACIÓN</p> <p>comunicación oral toma de decisiones Coordinación Confianza</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>aplicada con enfoque cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>no experimental</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>7 trabajadores de la empresa café ayacuchano del distrito de Ayacucho</p> <p>TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN</p> <p>- Encuesta personal</p> <p>ISTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>a través de un cuestionario de preguntas aplicado a los trabajadores de cafetería café ayacuchano</p>

4.7. Principios éticos

Los principios éticos como las normas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. En las diferentes esferas de nuestra vida profesional los cursos de acción que decidamos tomar tienen que respetar una serie de estándares éticos que se han vuelto vinculantes para los miembros de las distintas comunidades académicas y científicas. Es por ello que la presente investigación se realizará en base al código de ética de la universidad con:

Protección a las personas:

ULADECH (2019) menciona que “la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio”.

Beneficencia y no maleficencia:

ULADECH (2019) afirma que “se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones”. En ese sentido, la conducta del investigador no debe causar daño, debe disminuir los posibles efectos adversos y debe maximizar los beneficios.

Justicia

ULADECH (2019) sostiene que “el investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas”.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Liderazgo	N	%
Competencia y virtudes en rendimiento del equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	43.00
Siempre	4	57.00
Total	7	100.00
Motivación en el comportamiento de los empleados		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	3	43.00
Total	7	100.00
Desempeño de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	3	43.00
Total	7	100.00

Participación en reuniones de trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	29.00
Siempre	5	71.00
Total	7	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías, caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. Ayacucho, 2020

Tabla 2

Cohesión en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020

Cohesión	N	%
Solidaridad en la calidad de servicio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
Siempre	7	100.00
Total	7	100.00
Valores en la buena producción		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	43.00
Siempre	4	57.00
Total	7	100.00
Actitudes en el crecimiento económico		

Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	71.00
Siempre	2	29.00
Total	7	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías, caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. Ayacucho, 2020

Tabla 3

Comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020

Comunicación	N	%
Comunicación oral en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	3	43.00
Total	7	100.00
Aporte para la toma de decisiones		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	72.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	1	14.00
Total	7	100.00

Metas en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	57.00
Casi siempre	2	29.00
Siempre	1	14.00
Total	7	100.00
Confianza entre compañeros		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	57.00
Siempre	3	43.00
Total	7	100.00
Ideas modernas para el funcionamiento de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	14.00
Siempre	6	86.00
Total	7	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías, caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. Ayacucho, 2020

Tabla 4

Propuesta de mejora en base a los resultados del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano e.i.r.l. del distrito de ayacucho, 2020.

PROBLEMA ENCONTRADO	CAUSA	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLES
El 71 % de encuestados dice que “A veces” su jefe tiene en cuenta sus ideas para la toma de sus decisiones; y el 14 % encuestados respondieron “Siempre” su jefe tiene en cuenta sus ideas y aportes para la toma de sus decisiones.	Mala decisiones y rápidas	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de motivación y responsabilidades • Fijar metas y objetivos en común. 	Gerente
La confianza no es tan buena entre los compañeros de trabajo en esta empresa valorado en 57% ya que cada quien se enfoca en su trabajo e intereses personales.	Falta de dialogo constante.	<ul style="list-style-type: none"> • Generar motivación efectiva en los espacios de trabajo. • Realizar reuniones efectivas. El hecho de conocerse todos entre todos y saber en todo momento los problemas y las emocionalidades de los compañeros, ayuda a mejorar el ambiente de trabajo y a obtener mejores resultados. 	Gerente
El 29% “casi siempre” participan activamente en reuniones de trabajo y dan su acotación en que se puede mejorar o cambiar ciertos puntos que no están dando resultado.	Poco de interés por parte de los miembros del equipo Desconocimiento del tema	<ul style="list-style-type: none"> • Concientizar al gerente de la empresa que todos los miembros del equipo siempre deben estar comprometidos en cada reunión que se lleve a cabo esto con el fin de dar una solución a los problemas de manera eficiente y eficaz y el aporte de cada una de las personas, con el propósito que se entregue un producto en buen estado y a tiempo. 	Gerente

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020.

Competencia y virtudes en rendimiento del equipo: de los resultados obtenidos manifiestan que el 43% y el 57% de los encuestados dicen que casi siempre y siempre consideran de suma importancia las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo para que haya una notoria productividad dentro de la empresa. Estos resultados se asemejan con los resultados obtenidos de Zamudio (2019) se observa que el 44 % manifiesta que rara vez considera que las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo y el 18% manifiesta es con mucha frecuencia.

Motivación en el comportamiento de los empleados: los resultados obtenidos manifiestan que el 57 % y el 43% de los encuestados dicen que casi siempre y siempre consideran que la motivación es fundamental en el comportamiento de los empleados.

Desempeño de trabajo: los resultados obtenidos manifiestan que el 57 % y el 43% de los encuestados dicen que casi siempre y siempre consideran que son informado por la directiva sobre su desempeño de trabajo, así poder mejorar ciertos errores presentes en bien de la empresa.

Participación en reuniones de trabajo: los resultados obtenidos manifiestan que el 29 % y el 71% de los encuestados dicen que casi siempre y siempre consideran que participan activamente en reuniones de trabajo y dan su acotación en que se puede mejorar o cambiar ciertos puntos que no están dando resultado.

Tabla 2

Cohesión en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020

Solidaridad en la calidad de servicio: los resultados manifiestan que el 100% de los encuestados dicen que siempre consideran que la solidaridad entre los empleados repercute en la calidad de servicio, ya que el apoyo incondicional entre compañeros es primordial.

Valores en la buena producción: los resultados obtenidos manifiestan que el 43 % y el 57% de los encuestados dicen que casi siempre y siempre consideran que los valores son fundamentales para una buena producción.

Actitudes en el crecimiento económico: los resultados obtenidos manifiestan que el 71% y el 29% de los encuestados dicen que casi siempre y siempre consideran que las buenas actitudes adoptadas influyen en el crecimiento económico.

Tabla 3

la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho ,2020

La comunicación oral en la empresa: manifiestan que el 57% y el 43% de los encuestados dicen que casi siempre y siempre consideran que la comunicación oral es decisiva en la buena marcha de empresa, ya que un buen diálogo haces presente tus opiniones, inquietudes y puntos de vista.

aportes para la toma de decisiones: manifiestan que el 71 % respondieron “A veces”; el 14 % respondieron “Casi siempre” y el 14 % respondieron “Siempre”. Estos resultados se asemejan con los resultados obtenidos de Berrocal (2019), quien determinó que el 18 trabajadores (33%) si

participa en la toma de decisiones dentro de la empresa, 15 trabajadores (39%) no participan en la toma de decisiones y 13 trabajadores (28%) opinan que solo a veces participan en la toma de decisiones.

metas en el trabajo: manifiestan que el 57 % respondieron “A veces”; el 29 % respondieron “Casi siempre” y el 14 % respondieron “Siempre”. Estos resultados se comparan con el autor (Huamán, 2017) , se observa que referente a la coordinación de los trabajadores de las pollerías los viajeros tienen como resultado que el 60% respondieron SIEMPRE y 1.25% NUNCA. Se da porque por que la mayoría de los trabajadores cumplen con en plan de trabajo establecido por la gerencia.

confianza entre compañeros: manifiestan que el 57 % respondieron “Casi siempre” y el 43 % respondieron “Siempre”. Estos resultados se comparan con el autor Zamudio (2017), se observa que el 46% consideran que a veces existe confianza entre compañeros para delegar labores diarias y 22% manifiesta que con frecuencia existe confianza.

ideas modernas para el mejor funcionamiento de la empresa: manifiestan que el 14 % respondieron “Casi siempre” y el 86% respondieron “Siempre”. Estos resultados se comparan con el autor (Huamán, 2017), quien dice que a las nuevas ideas de los trabajadores de las pollerías el viajero tienen como resultado que el 42.5% respondieron SIEMPRE y 12.5% NUNCA. Esto es porque se tienen reuniones constantes y cada trabajador aporta ideas para la mejora laboral.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre o razón social: Cafe Ayacuchano E.I.R.L. venta al por menor de alimentos en comercios especializados

Dirección: jr lima 106-plaza de armas

2. Misión

- Satisfacer y superar las necesidades de nuestros usuarios y Beneficiarios.
- Promovemos la cultura cafetera y todo su proceso, logrando que el consumidor disfrute de una excelente taza de café.

3. Visión

Ser una asociación de productores líder de la Región y de otorgar un producto de calidad y servicio que sobrepase las expectativas de nuestros clientes y de la innovación en nuestros procesos y productos.

4. Objetivos empresariales

Como objetivo principal es ofrecer servicio de buena calidad, atendiendo a las demandas y también necesidades de los clientes.

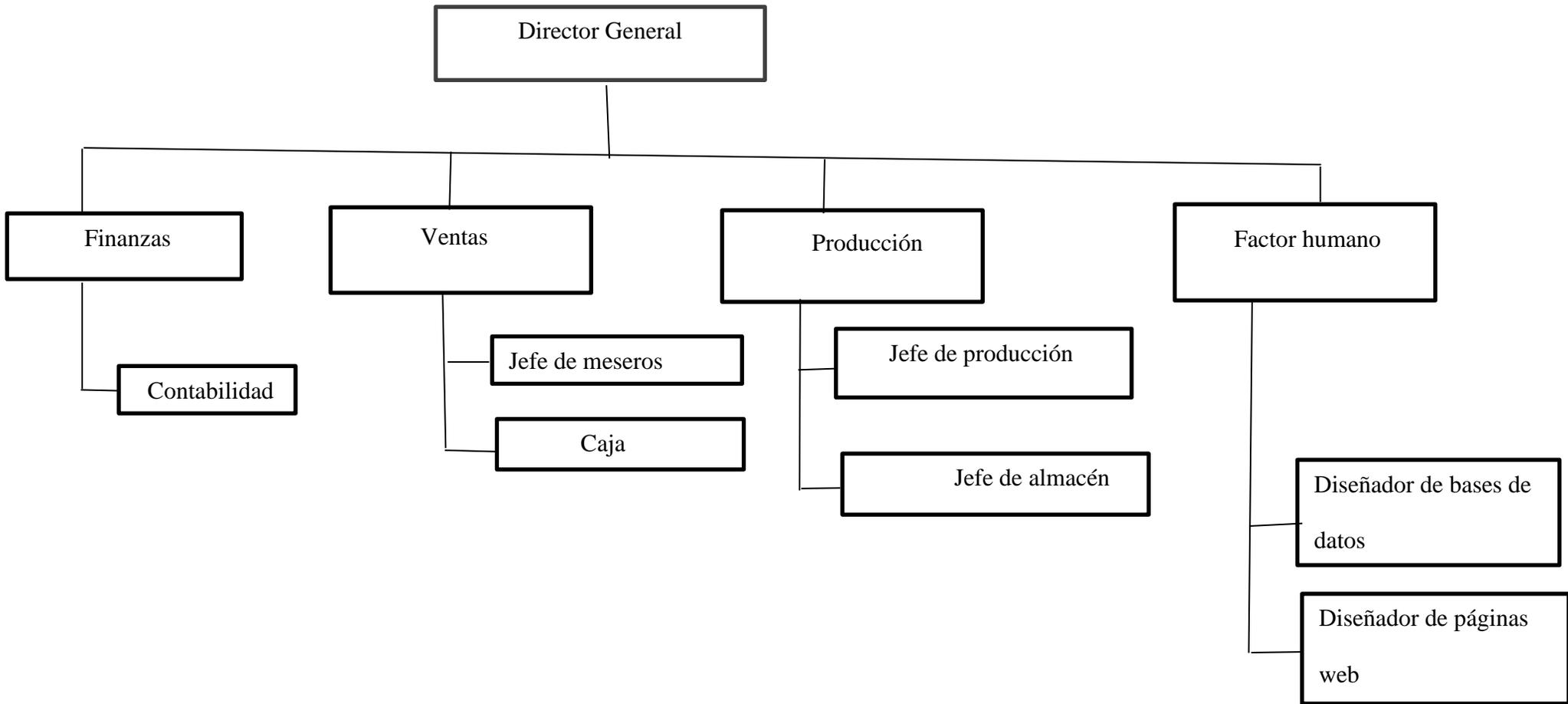
Objetivos específicos

- Promover nuestro Producto bandera del agricultor Cafetalero del VRAE
- Posicionar nuestro consumo en la región de Ayacucho
- Que nuestro café sea el mejor producto de calidad

5. Servicios

Las empresas tendrán un amplio inventario de productos según las necesidades del cliente

6. Organigrama de la empresa



6.1 Descripción de funciones

Director general	Representante legal. Planifica, organiza y dirige al conjunto de profesionales.
Finanzas	Registro actualizado de las operaciones. Pronostico de las operaciones.
Contabilidad	Seguimiento al cumplimiento de las funciones de los axuliars. Control de los documentos a final de año.
ventas	Control de los recursos económicos Controla y supervisa el comportamiento de las distintas áreas.
Jefe de meseros	Supervisa y cuida la calidad del servicio
Caja	Responsable de los cobros
Producción	Gestiona todas las tareas que se van a delegar a cada trabajador.

Jefe de Producción	Supervisa las posibles errores y fallas que puedan haber en las diferentes fases de producción de los productos.
Jefe de almacén	Dirige y coordina las actividades de abastecimiento
Factor humano	Ejecución de los planes estratégicos e implementación de políticas de contratación
Diseñador de bases de datos	Diseñar estrategias para las bases de datos empresariales
Diseñador de páginas web	Diseña la navegación y los enlaces de sitios web.

6.2 Diagnostico Empresarial

Factores internos	FORTALEZAS F1. Imagen positiva ante los consumidores F2. Calidad del producto	DEBILIDADES D1.Falta de capacitación al personal D2.Falta de promociones, descuentos. D3.Explotación de la marca establecida.
Factores externos		
OPORTUNIDADES O1. Facilidad para incorporarse a otros mercados locales. O2. Adoptar nuevas tecnología.	FO (F1,F2,O1,O2) Incorporar el producto a otros mercados. (F1,F2,O1,O2) Innovación de la presentación del producto.	DO (O1,O2,D3) Incorporar en su oferta otros productos (O1,O2) Establecer políticas de promociones y descuentos
AMENAZAS A1. Competencia agresiva A2. Cambio de hábito de los consumidores	FA Innovación de la presentación del producto (F4,F2,A1,A2)	DA (A2,D3) Incorporar en su oferta otros productos

7. Indicadores De Gestión

INDICADORES	EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DENTRO DE LA MYPE
Poca confianza entre los compañeros de trabajo	No hay mucha confianza entre los integrantes del equipo
Poca participación en reuniones de trabajo	No participan en las reuniones de trabajo

Poco interés para tomar en cuenta las ideas de los empleados	No toman en cuenta las ideas de los miembros del equipo
--	---

8. Problemas

INDICADORES	PROBLEMA	SURGIMIENTO DEL PROBLEMA
Poca confianza entre los compañeros de trabajo	No hay mucha confianza entre los integrantes del equipo	Mala decisiones y rápidas
Poca participación en reuniones de trabajo	No participan en las reuniones de trabajo	Falta de dialogo constante
Poco interés para tomar en cuenta las ideas de los empleados	No toman en cuenta las ideas de los miembros del equipo	Poco de interés por parte de los miembros del equipo Desconocimiento del tema

9. Establecer Soluciones

9.1 Establecer acciones

INDICADORES	PROBLEMA	ACCION DE MEJORA
Poca confianza entre los compañeros de trabajo	No hay mucha confianza entre los integrantes del equipo	Implementar sistemas de motivación y responsabilidades Fijar metas y objetivos en común.
Poca participación en reuniones de trabajo	No participan en las reuniones de trabajo	Generar motivación efectiva en los espacios de trabajo. Realizar reuniones efectivas.
Poco interés para tomar en cuenta las ideas de los empleados	No toman en cuenta las ideas de los miembros del equipo	Concientizar al gerente de la empresa que todos los miembros del equipo siempre deben estar comprometidos en cada reunión.

9.2 Estrategias que desean implementar

N°	Acción de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
01	Implementar sistemas de motivación y responsabilidades Fijar metas y objetivos en común.	Falta de interés	3 meses	Buen servicio hacia los clientes.	Contar con personal motivado e inclinado hacia los objetivos empresariales.
02	Generar motivación efectiva en los espacios de trabajo. Realizar reuniones efectivas.	Falta de disposición de tiempo	3 meses	Incremento de la motivación Y estrategias viables.	Contar con personal calificado y altamente motivado.
03	Concientizar al gerente de la empresa que todos los miembros del equipo siempre deben estar comprometidos en cada reunión.	Falta de voluntad	2 meses	Incremento de comunicación Participación activa.	Contar con implementación de estrategias

9.3 Recursos para la Implantación de Estrategias

N°	Acción de mejora	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
01	Implementar sistemas de motivación y responsabilidades	Gerente general	S/5,000.00	Plataformas virtuales	3 meses

	Fijar metas y objetivos en común.				
02	<p>Generar motivación efectiva en los espacios de trabajo.</p> <p>Realizar reuniones efectivas.</p>	Gerente general	S/4,000.00	Plataformas virtuales	3 meses
03	<p>Concientizar al gerente de la empresa que todos los miembros del equipo siempre deben estar comprometidos en cada reunión.</p>	Gerente general	S/3,200.00	Plataformas virtuales	2 meses

VI CONCLUSIONES

Se identificó las características del trabajo en equipo de acuerdo a la investigación realizada dentro de la empresa, se puede analizar que la cafetería necesita realizar algunos cambios en cuanto a mejorar su situación actual primordialmente en torno a la comunicación, cohesión, así como el liderazgo. De esta manera la cafetería “Café Ayacuchano” podría innovar y mejorar de posición en el mercado.

Se logró describir el liderazgo, pero se debe mejorar en cuanto a la motivación hacia los empleados, para mejorar su productividad y así generar mayores ventas.

Se logró tener conocimiento acerca de la cohesión lo cual se puede concluir que la empresa toma en cuenta los valores, las actitudes y la solidaridad dentro del trabajo en equipo, esto se refleja en los resultados que un 43% manifiestan “casi siempre “ y un 57% “siempre”. consideran que los valores son fundamentales para una buena producción.

Se logró describir la comunicación, esto se refleja en los resultados que el 14 % respondieron “Casi siempre” y el 86% respondieron “Siempre” aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la empresa, pero se debe hacer énfasis en cuanto a la coordinación entre los compañeros de trabajo dentro de la empresa

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Al iniciar algún negocio se debe tener en cuenta muchos factores que van ayudar a tener un sistema de calidad establecido. Tales como el liderazgo, la comunicación, cohesión.

Mediante las constantes capacitaciones hacia el personal dentro de la empresa.

Se debe tener en cuenta que mejorar en el tema de liderazgo va ayudar a que en la empresa tenga un mejor rendimiento, aumente la eficiencia del equipo de trabajo y así reducir costes de producción. La empresa y la gerencia deben tener en cuenta en realizar estrategias para asegurar mayores ventas.

Tener en cuenta estos elementos como los valores, actitudes ya que esto va ayudar a tener una buena producción.

Se debe mejorar la comunicación en su organización mediante capacitaciones y cursos de oratoria para la buena comprensión e interrelación, así mismo se va alcanzar las metas y los objetivos establecidos. Una buena comunicación va a fomentar la motivación, compromiso, responsabilidad de los integrantes y generar un buen clima integrador de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Autores, V. (2017). *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte* (W. S.L, ed.). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=SUc9CwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ávila, B. E. (2017). *Trabajo en equipo en los trabajadores de la oficina de San Miguel del área de servicio al cliente de la empresa Nexxo*. Obtenido <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1532/TRAB.SUF.PROF.%20AVILA%20PAREDES%20BETTY%20EDITH.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Berrocal , R. F. (2019). *Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13322>
- Calero, M. (2017). *El trabajo en equipo, característica principal de la fuerza laboral latinoamericana. 19 de Mayo de 2017*. Retrieved from <https://revistamyt.com/eltrabajo-en-equipo-caracteristica-principal-de-la-fuerza-laboral-latinoamericana/>
- Carlo, F., & Stumpo, G. (2018). *políticas de apoyo a las mypes en américa latina entre avances innovadores y desafíos institucionales* (cepal). Retrieved from <file:///C:/Users/HP/Downloads/PynesALGSCF2010.pdf>
- ComexPerú. (2019). *Las mypes peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>

Chambi Villanueva, G. (2016). *La formalización de las Mypes de fabricación de muebles del parque industrial y su influencia en la rentabilidad del periodo*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/351/1/CHAMBI%20VILLANUEVA,%20GIESELA%20NILA.pdf>

Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. Décima Edición. Editorial McGraw.- Hill. Interamericana de España. p. 440. ISBN: 978- 1-4562-6316-4

Díaz P, E., & León,S.M. (2018). *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración* (Ediciones). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=r6lQAqAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Dominguez, J. (2016). *Características de la capacitación y las Tics de las Mypes comerciales rubro lubricantes del A.H. los algarrobos, piura,año 2016*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1074/CAPACITACION_FIDELIZACION_%20DOMINGUEZ_CASTILLO_JERRY_JOHNSON.pdf?sequence=1

Durán A, A. (2018). *trabajo en equipo* (Editorial). Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&dq=trabajo+en+equipo&source=gbs_navlinks_s

Economia.com, A. (2017). *Conoce las dimensiones del trabajo en equipo*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/>

Fernández B, G. (2018). *comunicación oral y escrita en la empresa* (Ideaspropi). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=4ELhDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=>

comunicación+oral+y+escrita&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjGqOyw7XpAhUxILkGH
YUEAbgQ6AEIPzAD#v=onepage&q=comunicación oral y escrita&f=false

Fernández L, F. (2017). *comunicación efectiva y trabajo en equipo* (tutor form).

Retrieved

from

https://books.google.com.pe/books?id=EAQKDQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Fuentes v, B., & Marroquin romero, D. (2018). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE CHALCO.*

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99503/TESIS%20FINAL..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gestión. (2017). *Obtenido de <http://https://archivo.gestion.pe/noticia/333009/mypes-se-podran-constituir-72-horas-nueva-?ref=gesr>*

Gestión. (2018). *¿Cómo podemos potenciar al máximo el trabajo en equipo? Obtenido de <https://bit.ly/2Lv67Z7>*

Gil , D. C. (2018). *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad.* Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresarial.pdf

Gobierno de reconciliación y unidad nacional. (2017). *Manual para el estudiante gestión de la calidad módulo transversal al sistema especialidades de educación técnica* (inatec).

Retrieved from

https://www.tecnacional.edu.ni/media/MANUAL_GESTION_DE_CALIDAD_1.pdf

Gómez M, A., & Acosta, H. (2017). *Acerca del trabajo en grupos o equipos*. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011

Gonzales ,O, karyn M. (2017). *trabajo en equipo y satisfacción laboral*. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf> Graham. (2000). *desarrollo de equipos de trabajo y dirección participativa*.

Gutiérrez, N, L. K. (2017). *trabajo en equipo en las organizaciones*. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/d1db/0f70807c00e15ab641aae9a8696f8928d354.pdf>

Hernández, R. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huaman E. k. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de huanuco-207*. huánuco. Obtenido http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047_45203302T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Idrovo , M. (2017). *El trabajo en equipo en el desempeño laboral del personal del gobierno autónomo descentralizado baños de agua santa*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25944/1/Michelle%20Idrovo%20Medina%201805132873.pdf>

Individuales, N. (n.d.). *1. Trabajo en equipo. 1.*

Justiniano, S., & Roque, D. (2018). *Trabajo en Equipo y Crecimiento Empresarial en la*

corporación D&R E.I.R.L., 2017. Obtenido

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/846/1/TESIS.pdf>

Marroquin R, D. (2018). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE CHALCO*. Obtenido de

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99503/TESIS%20FINAL..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montano, s. (2018). *Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentración de la empresa Cía.Minera*. Lima. Obtenido de

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/554/1/SERGIO%20MONTANO%20MELENDEZ.pdf>

Olaz C, A. (2017). *como trabajar en equipo a través de competencias* (NARCEA,S.A).

Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=QA7FDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjKzLj1sJbpAhULnAKHbQbDQ04ChDoAQhYMAAY#v=onepage&q=trabajo+en+equipo&f=false>

Pérez E. A. . (2017). *La importancia del trabajo en equipo*. Obtenido de Thinking People:

<http://thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/blog-thinking-people/la-importancia-del-trabajo-en-equipo/>

RAE. (2019). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE)*. Diccionario de la Lengua Española.

Riveras, R, R. J. (2017). *el trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital alto de la alianza" en el 2015*. Retrieved from

<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/Ríos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>

Salud, ministerio de. (2019). *trabajo en equipo de salud* (Vol. 8).

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Sánchez, M. D. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Manual teórico.*

EDITORIAL CEP. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=8OpCDwAAQBAJ&dq=Trabajar+en+equipo+implica+trabajar+colaborando+con+otras+personas+que+forman+parte+de+ese+equipo+de+trabajo,+es+decir,+ese+conjunto+de+personas+que+forman+el+equipo.+Adem%C3%A1s,+implica+realizar+el+tr>

Servicios unileón. (2017). *desarrollo de equipos de trabajo y dirección participativa.*

Retrieved from

<http://servicios.unileon.es/formacionpdi/files/2013/03/DESARROLLO-DE-EQUIPOS-2014.pdf>

Sotomayor, G. R. (2018). *Caracterización de trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro instituciones educativas privadas del distrito de san marcos-Huari-Ancash, 2015.* Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3706/EQUIPO_COMPROMISO_SOTOMAYOR_AQUINO_GIOMAR

Sunat. (2019). Sunat. Retrieved from

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/definemicroPequenaEmpresa.html>

Tracy, B. (2018). *liderazgo* (Grupo Nels). Retrieved from

https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&dq=liderazgo&source=gb_s_navlinks_s

ULADECH. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Chimbote.

Vidal, J. C. C. (2018). *liderazgo* (Editorial). Retrieved from

<https://books.google.com.pe/books?id=EG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=liderazgo&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjIvY7QqJnpAhVDU98KHfy7ASsQ6AEIODAC#v=onepage&q=liderazgo&f=false>

zamudio , M. (2017). *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro otras actividades empresariales ncp(gestión cobranzas) en el distrito de huaraz,2015.*

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4968/GESTION_DE_CALIDAD_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZAMUDIO_TINOCO_MELVA_AUSTRAGILDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
N°1		AÑO 2022							
		Julio				Agosto			
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Mejora del Informe y Artículo científico	x							
2	Levantamiento de observaciones		x						
3	Mejoramiento de la ponencia			x					
4	Revision Turnitin				x				
5	Revisión por el jurado					x			
6	Envío al empastado						x		
7	Sustentación							x	
8	Cierre del proyecto								x

ANEXO 2: Presupuesto

presupuesto desembolsante(estudiante)			
categoría	base	% o número	total(S/.)
suministros			
impresiones	0.10	90	S/. 9.00
fotocopias	0.10	30	S/. 3.00
lapiceros	0.50	2	S/. 1.00
servicios	base	% o número	total(S/.)
uso de turnitin	50.00	1	S/. 50.00
uso de internet	2 meses	35	S/. 70.00
presupuesto total			S/. 133.00

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso cafetería café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho,2020”

Se le agradece por su colaboración, así como su valiosa información, que será tratada de forma reservada y confidencial.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones, marque con un aspa(x) solo un cuadro por cada pregunta planteada.

Sexo:() Femenino Masculino Indique su
rango de edad () 16-18 () 19-21 () 22 a más

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO						
DIMENSIÓN 1: liderazgo (rendimiento, motivación, desempeño)						
1	¿Considera que las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo?	1	2	3	4	5
2	¿la motivación es fundamental en el comportamiento de los empleados?	1	2	3	4	5
3	¿Es informado por la directiva sobre su desempeño de trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Participo activamente en reuniones de trabajo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: Cohesión(solidaridad, valores, actitudes)						
1	¿la solidaridad entre los empleados repercute en la calidad de servicio?	1	2	3	4	5
2	¿considera que los valores son fundamentales para una buena producción?	1	2	3	4	5
3	¿las buenas actitudes adoptadas influyen en el crecimiento del equipo?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 3: Comunicación (comunicación oral, , toma de decisiones, coordinación, confianza, nuevas ideas)						
1	¿la comunicación oral es decisiva en la buena marcha de empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Mi jefe tiene en cuenta mis ideas y aportes para la toma de sus decisiones?	1	2	3	4	5
3	¿hay una buena coordinación para cumplir las metas que se tienen en el trabajo?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que existe confianza entre compañeros para delegar labores diarias?	1	2	3	4	5
5	¿Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización?	1	2	3	4	5

CONSTANCIA DE VALIDACION

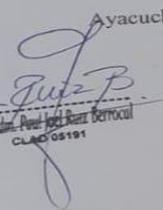
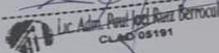
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Vº Paul José Ruiz Berrocal, identificado con el número de
DNI N° 41902942 licenciado en Administración.

con CARNET DE COLEGIO N° 05191, he revisado el proyecto de tesis
denominado "trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías:
caso empresa café ayacuchano e.i.r.l. del distrito de ayacucho, 2020"
que desarrolla la alumna Wendy Molina Bautista, para optar por el grado de Bachiller en
Ciencias Administrativas.

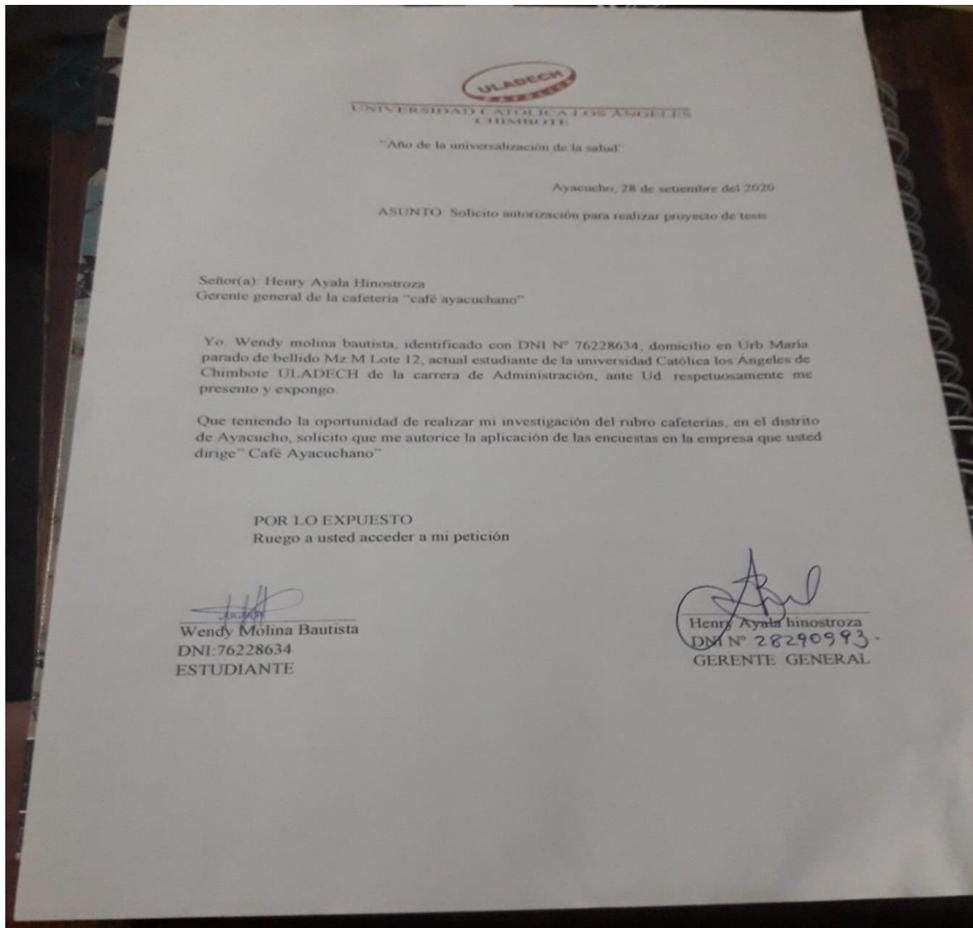
Tras evaluar los instrumentos de recolección de datos (encuestas) con la finalidad de
optimizar los resultados, valido de instrumento presentando por el tesista puesto que reúnen
las condiciones para que la información que se obtenga se ajuste a la realidad.

Ayacucho, _____ del 2020

.....
DNI°: 41902942

LA SOLICITUD PARA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
ENVIADA AL GERENTE GENERAL DE LA CAFETERÍA
“CAFÉ AYACUCHANO”





CONSENTIMIENTOS INFORMADOS POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA
CAFETERÍA “CAFÉ AYACUCHANO”


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANGELES DE CHIMBOTE
PROTOKOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales (Administración), conducida por *Wendy Karen molina bautista*, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada: “TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CAFETERÍAS: CASO EMPRESA CAFÉ AYACUCHANO E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020” La entrevista durará aproximadamente 5 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera privada.

- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: molinaw360@gmail.com o al número 932009202.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Thalia Villanueva Bellido
Correo electrónico o Número telefónico	979232507
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	



UNIVERSIDAD DE LOS ANGELES
CIUDAD DE LOS ANGELES
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales (Administración), conducida por *Wendy Karen Molina Batista*, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada "TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CAFETERÍAS: CASO EMPRESA CAFÉ AYACUCHANO E.I.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2020" La entrevista durará aproximadamente 5 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera privada.

- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: molinaw360@gmail.com o al número 932009202.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Eybbi Joel, Belito Matos
Correo electrónico o Número telefónico	975891439
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	

REALIZANDO LAS ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DE LA
CAFETERÍA” CAFÉ AYACUCHANO



El liderazgo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho

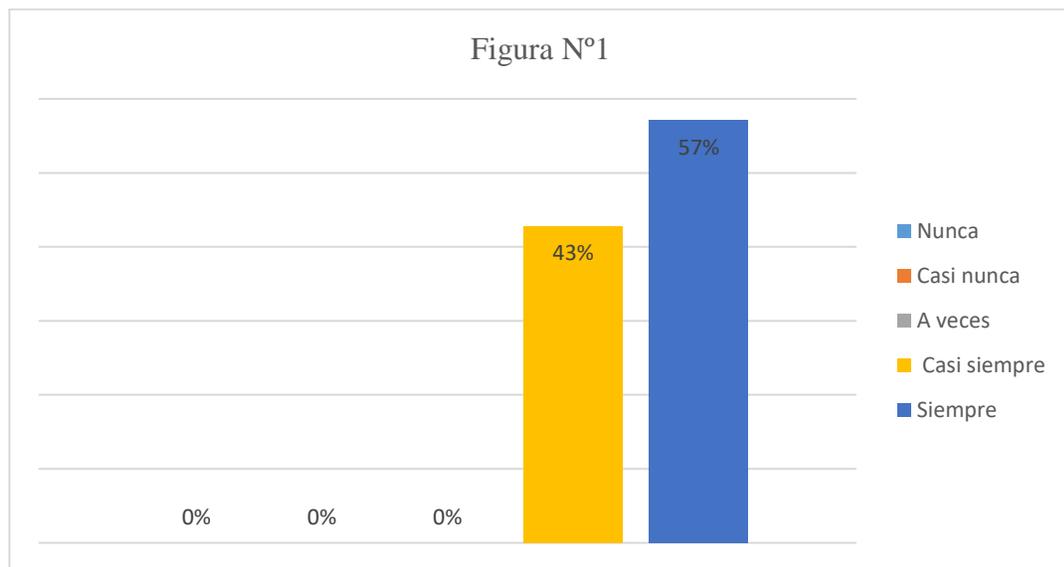


Figura 1: considera que las competencias y virtudes de sus compañeros influyen en el rendimiento del equipo

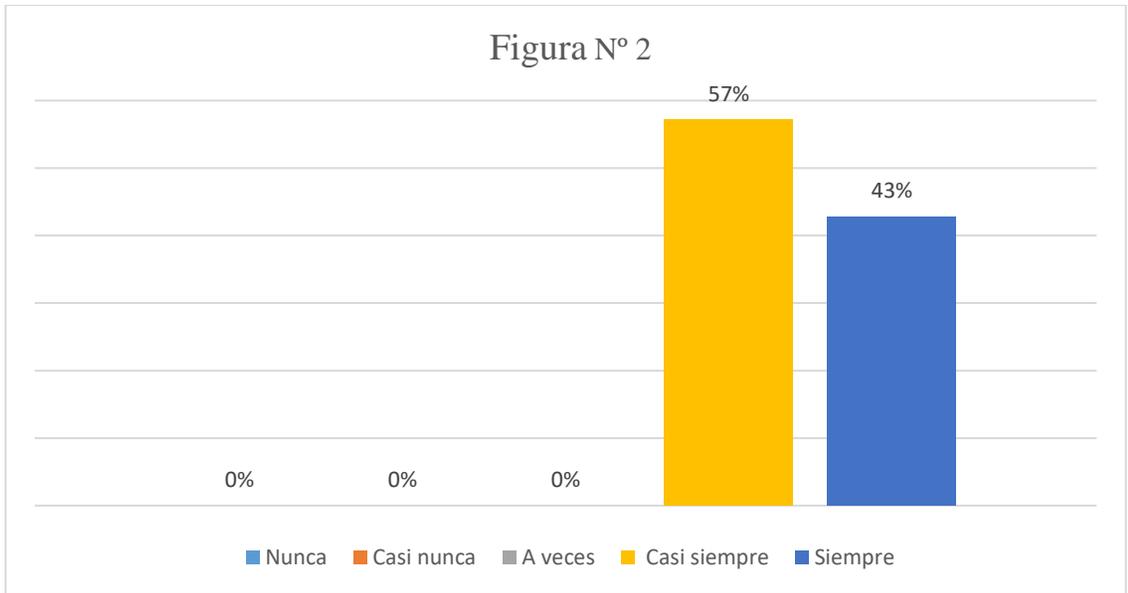


Figura 2: La motivación es fundamental en el comportamiento de los empleados

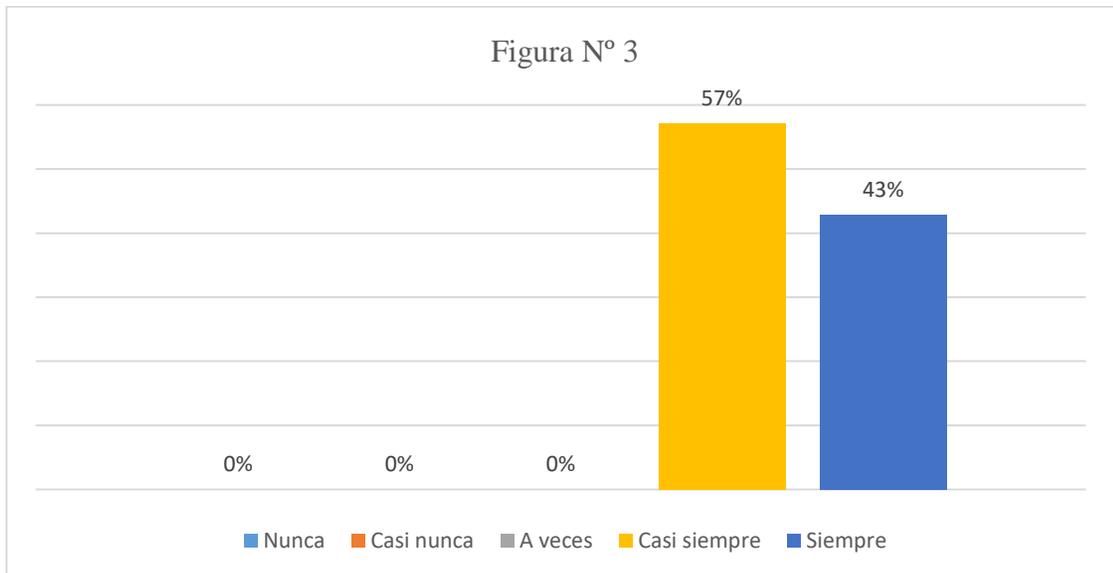


Figura 3: Es informado por la directiva sobre su desempeño de trabajo

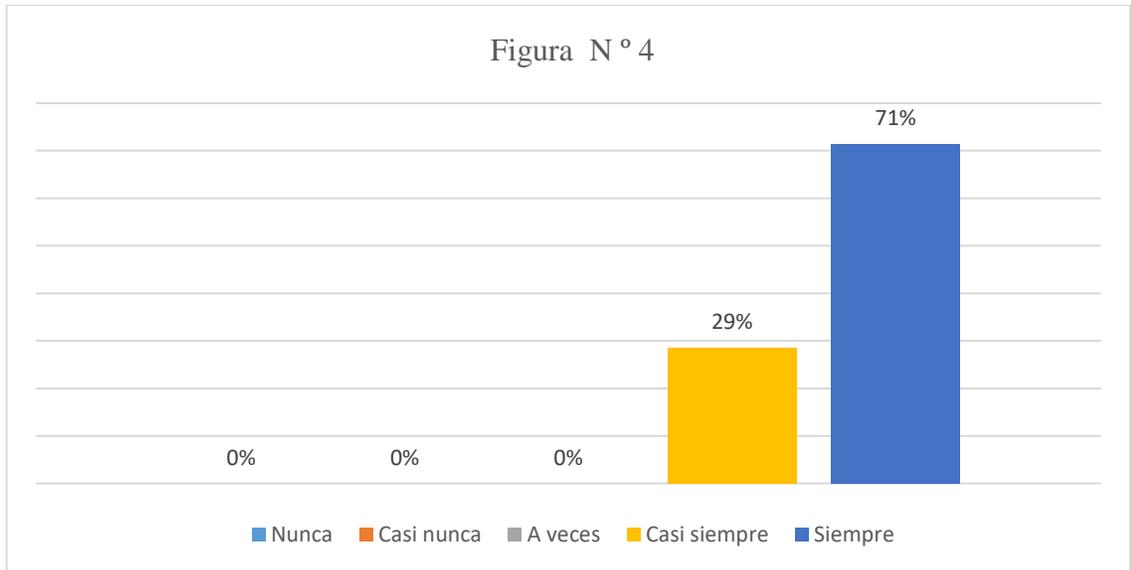


Figura 4: Participo activamente en reuniones de trabajo

La cohesión en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho

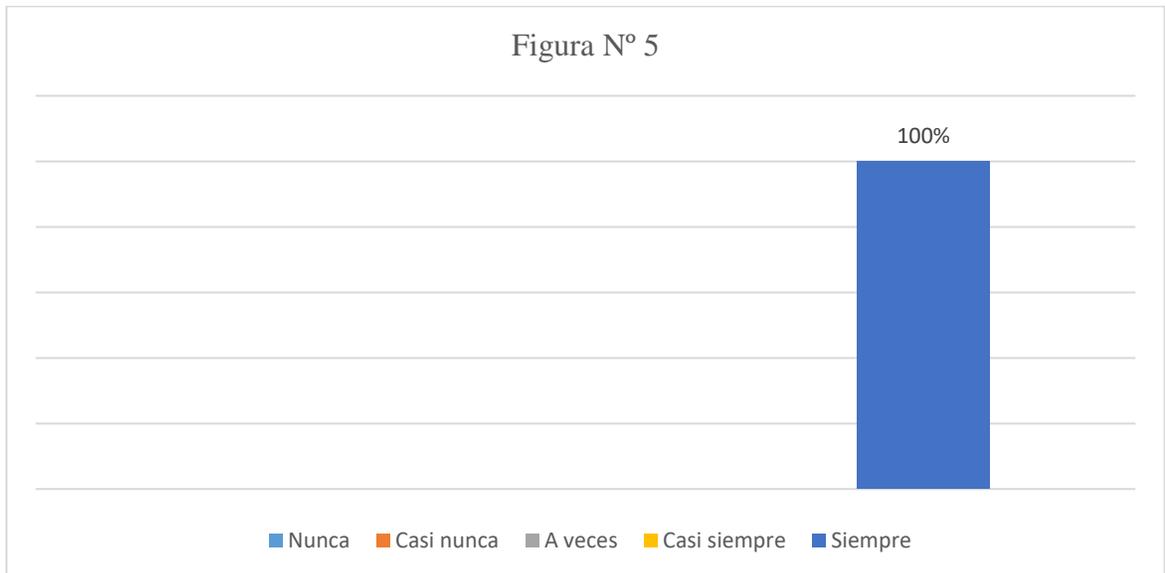


Figura 5: La solidaridad entre los empleados repercute en la calidad de servicio

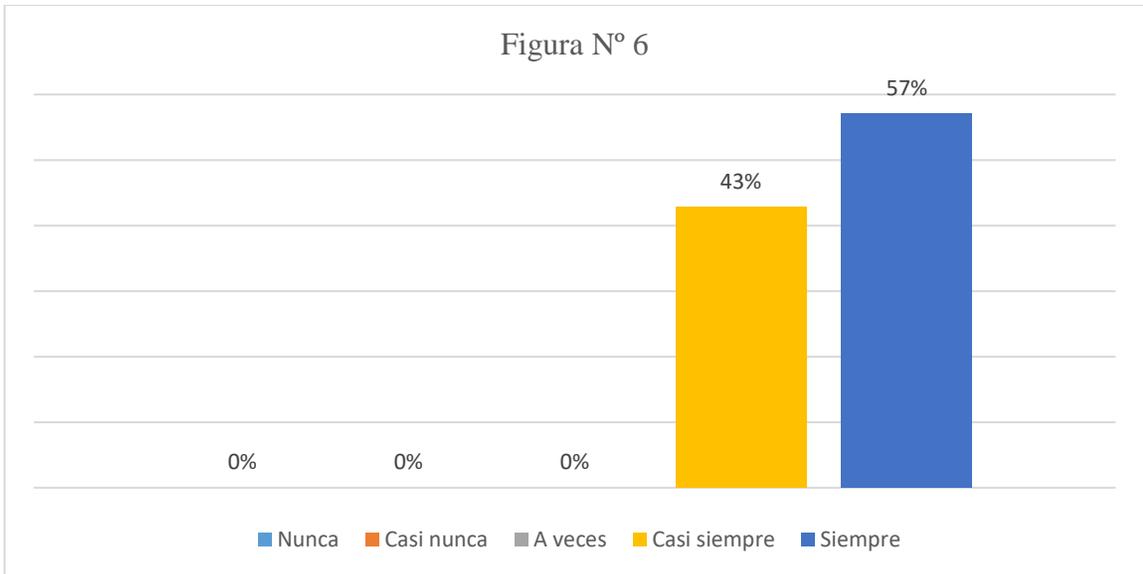


Figura 6: Considera que los valores son fundamentales para una buena producción

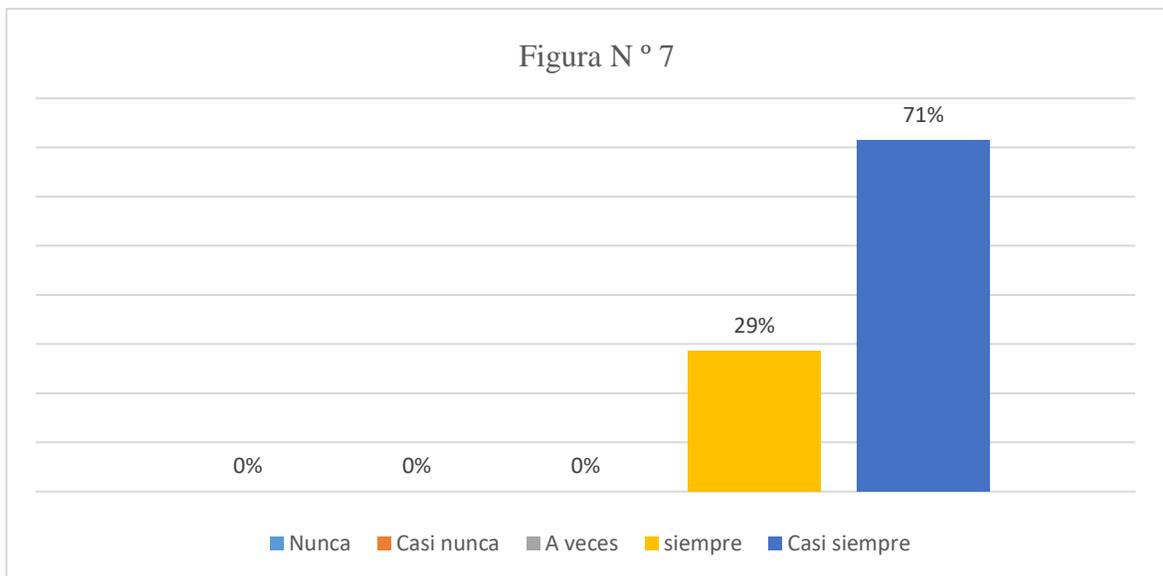


Figura 7: Las buenas actitudes adoptadas influyen en el crecimiento del equipo

La comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso empresa café ayacuchano E.I.R.L. del distrito de Ayacucho

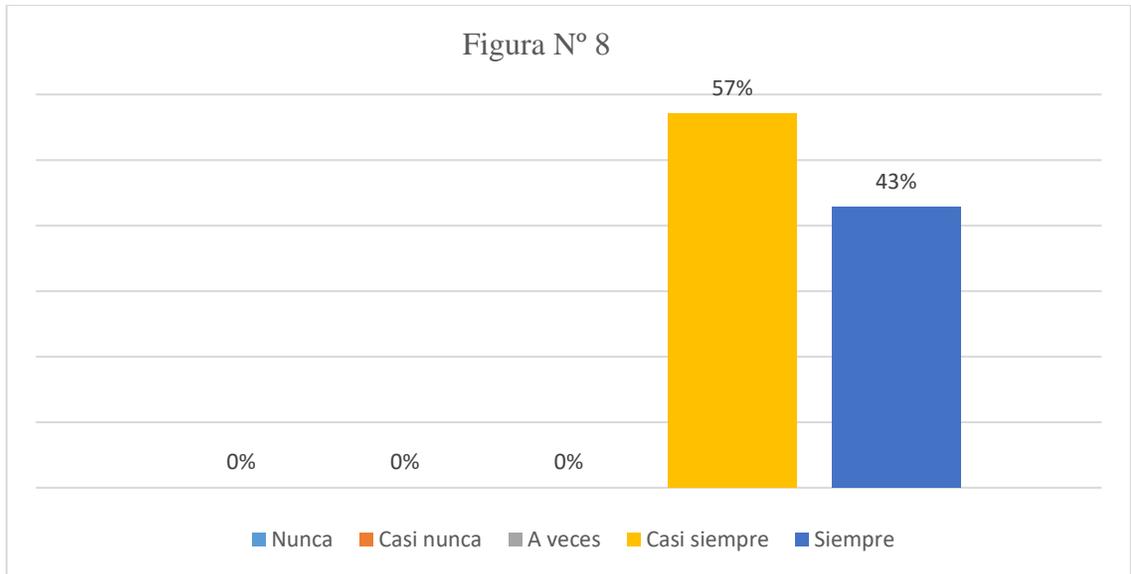


Figura 8: La comunicación oral es decisiva en la buena marcha de la empresa

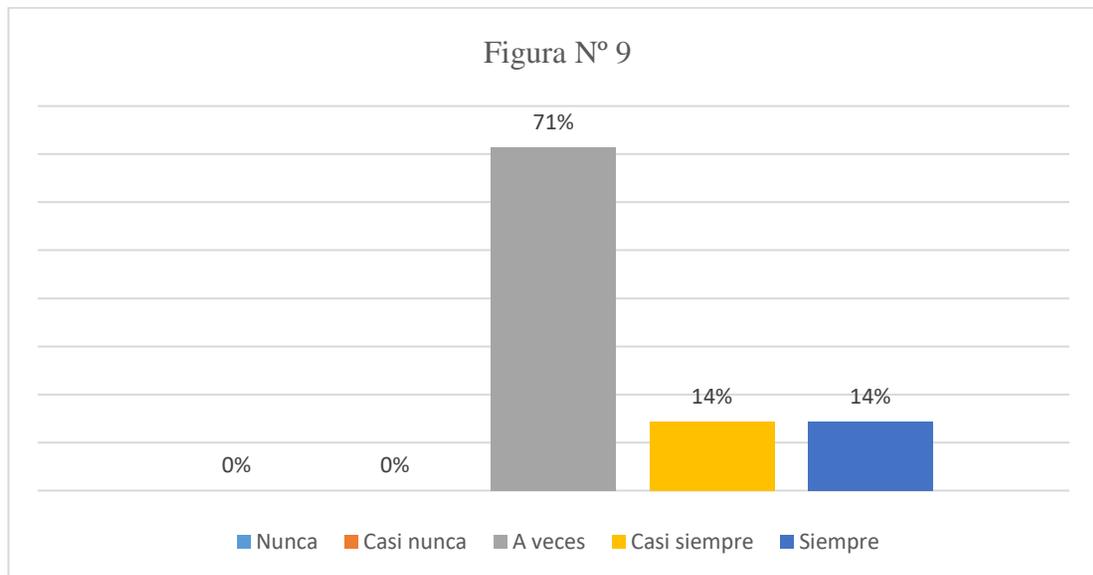


Figura 9: Mi jefe tiene en cuenta mis ideas y aportes para la toma de decisiones

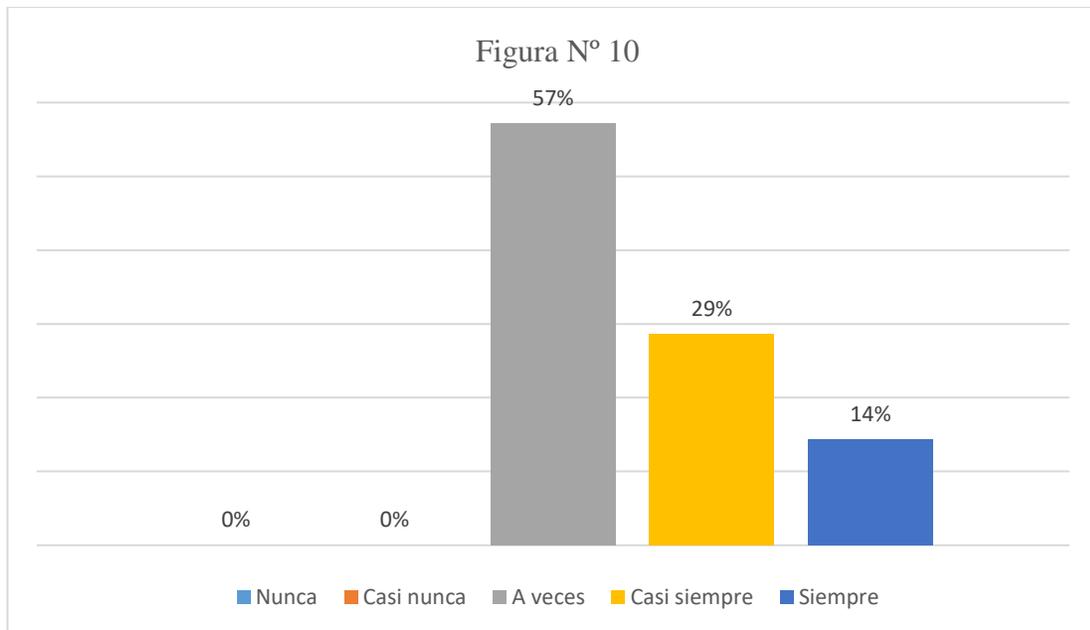


Figura 10: Hay una buena coordinación para cumplir las metas que se tienen en el

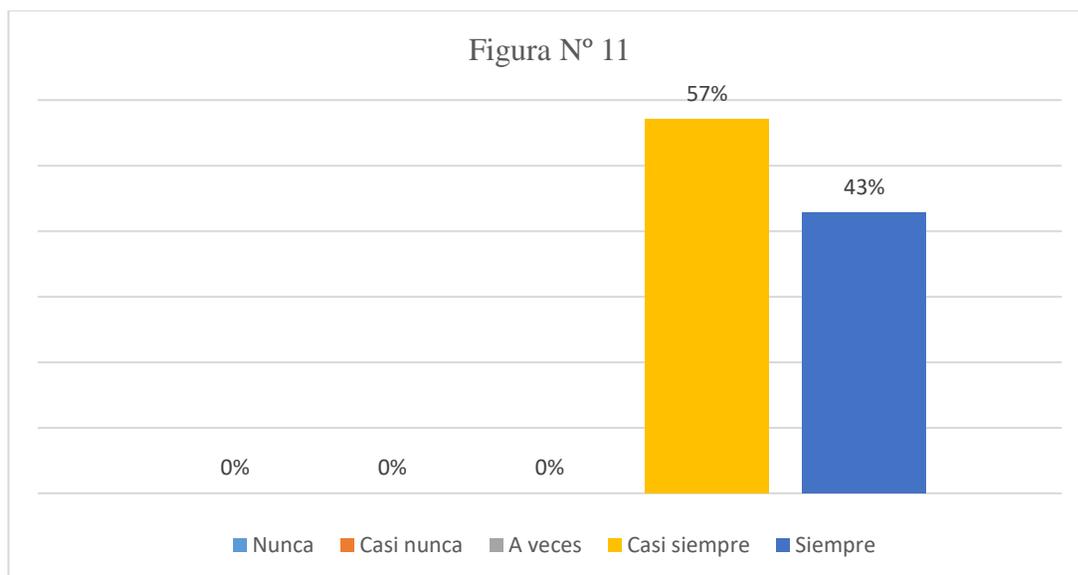


Figura 11: Considera que existe confianza entre compañeros para delegar labores diarias

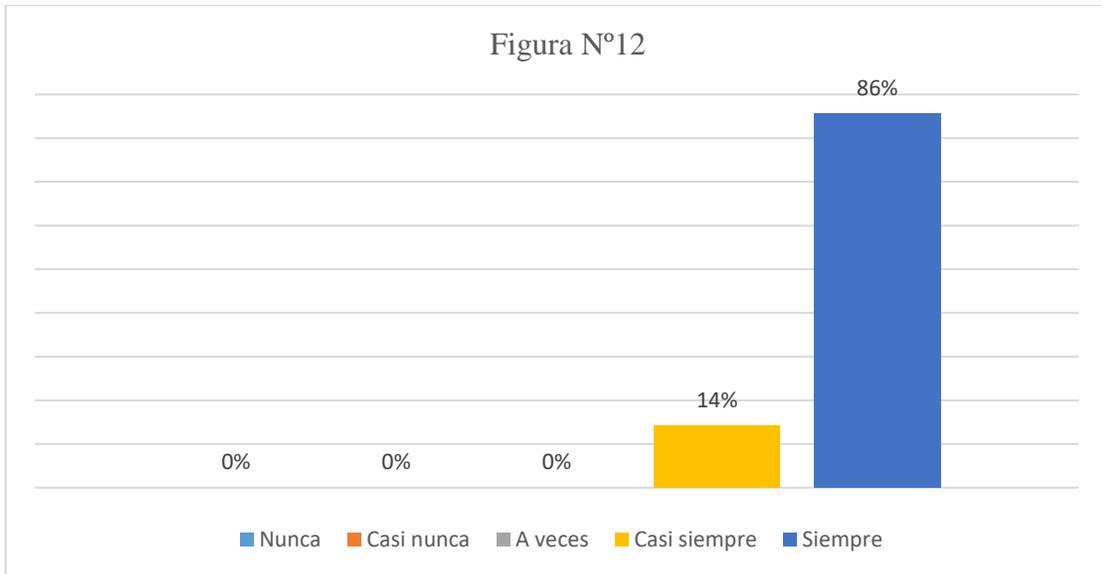


Figura 12: Usted aporta ideas modernas para el mejor funcionamiento de la organización

PORCENTAJE DE TURNITIN

informe final

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%