



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO CAFETERÍAS: CASO CAFETERÍA
MÉNDEZ DISTRITO DE AYACUCHO, 2021**

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

AUTORA

SULCA CARBAJAL, SANDRA CIRILA

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-7651-6893

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO-PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

BR. Sulca Carbajal Sandra Cirila

Orcid: N° 0000-0002-7651-6893

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado Ayacucho-Perú

ASESOR

Mgtr. Quispe Medina, Wilber

Orcid: 0000-0002-4052-5018

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela Profesional de Administración
Ayacucho-Perú

JURADO DE INVESTIGACIÓN

Presidenta

Mgtr. Rosillo De Purizaca, María Del Carmen

Código Orcid N° 0000-0003-2177-5676

Miembro

Dr. Salinas Gamboa, José German

Código Orcid N° 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

Código Orcid N° 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA EL JURADO

MGTR. ROSILLO DE PURIZACA, MARÍA DEL CARMEN

CÓDIGO ORCID N° 0000-0003-2177-5676

PRESIDENTA

DR. SALINAS GAMBOA, JOSÉ GERMAN

CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-8491-0751

MIEMBRO

DRA. MINO ASECIO, MARÍA ISABEL

CÓDIGO ORCID N° 0000-0003-1132-2243

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a Dios, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, comprensión, por su motivación constante para terminar mi trabajo de investigación y a mi asesor por su confianza, brindándome toda su enseñanza con esmero, inculcándome la lectura para una buena investigación.

Dedicatoria

Dedico a mi familia, porque son mi motor que me motivan hacer mejor cada día con el amor que me ofrecen, los valores que me inculcan y cumplir mis metas como profesional.

Resumen

El presente trabajo de investigación pertenece a la línea de investigación de gestión de calidad como título es trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, para la presente investigación se ha identificado como enunciado ¿Cuáles son las características de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho? Como objetivo general tenemos identificar las características del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho 2021. La metodología de investigación empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo nivel descriptivo diseño no experimental. La población estuvo conformada con 06 trabajadores de la cafetería Méndez, la técnica aplicada fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario con 15 ítems, como resultado obtuvimos de la encuesta de las micro y pequeñas empresas de la cafetería Méndez se obtuvo que realizada de 06 trabajadores (100%), el 50% dice a veces recibe capacitación y el 50% menciona casi siempre que recibe capacitación, como se puede apreciar en la figura. el 50% dice a veces alcanzan sus objetivos programados, el 33% menciona casi siempre y el 17% menciona que siempre, el 100% dice nunca la empresa tiene alianzas con empresas.

Palabras claves: Trabajo en Equipo, Cafeterías, Comunicación, Habilidades.

Abstract

The present research work belongs to the quality management research line as a title is teamwork in micro and small companies in the cafeteria category: Méndez cafeteria case of the district of Ayacucho, for the present investigation it has been identified as a statement ¿ What are the characteristics of teamwork in micro and small businesses in the cafeteria sector: case of Méndez cafeteria in the district of Ayacucho? As a general objective, we have to identify what are the characteristics of teamwork in micro and small companies in the field of cafeterias: case of the Méndez cafeteria in the district of Ayacucho 2021. The research methodology used was of an applied type with a quantitative approach, a descriptive level, a non-experimental design. . The population was made up of 06 workers from the Méndez cafeteria, the technique applied was the survey, using the questionnaire with 15 items as an instrument, as a result we obtained from the survey of the micro and small companies of the Méndez cafeteria it was obtained that 06 workers (100%), 50% say they sometimes receive training and 50% mention almost always that they receive training, as can be seen in the figure. 50% say sometimes they reach their programmed objectives, 33% mention almost always and 17% mention that they always, 100% say the company never has alliances with companies.

Keywords: Teamwork, Cafeterias, Communication, Skills.

CONTENIDO

TITULO	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA EL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	15
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	18
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	24
III. HIPÓTESIS	35
IV. METODOLOGÍA	35
4.1 El tipo de investigación de la tesis	35
4.2 Nivel de investigación de la tesis	36
4.3 Diseño de investigación.....	36

4.4 Población y muestra	36
4.5 Definición y operacionalización de variables	15
4.6 Técnica e instrumento de recolección de datos	16
4.7 Plan de análisis	16
4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	17
4.8 Principios éticos.....	18
V. RESULTADOS	20
5.1. Resultados.....	20
5.2 Análisis de resultados	35
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	41
6.1. Conclusiones.....	46
6.2 Recomendaciones	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	48
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01: <i>Cómo es su relación con el gerente</i>	20
TABLA 02: <i>Se siente satisfecho trabajando</i>	20
TABLA 03: <i>Recibe capacitaciones</i>	22
TABLA 04: <i>Alcanza sus objetivos programados</i>	23
TABLA 05: <i>La empresa tiene alguna alianza con empresas</i>	24
TABLA 06: <i>Usted tiene los roles programados</i>	25
TABLA 07: <i>Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa</i>	26
TABLA 08: <i>Usted practica el liderazgo</i>	27
TABLA 09: <i>Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa</i>	28
TABLA 10: <i>Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros</i>	29
TABLA 11: <i>Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo</i>	30
TABLA 12: <i>Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo</i>	31
TABLA 13: <i>En la empresa usted da aportes para mejorar</i>	32
TABLA 14: <i>Usted se siente motivado</i>	33
TABLA 15: <i>El gerente le capacita sobre las habilidades que tienen</i>	34

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 01: <i>Cómo es su relación con el gerente</i>	20
FIGURA 02: <i>Se siente satisfecho trabajando</i>	21
FIGURA 03: <i>Recibe capacitación</i>	22
FIGURA 04: <i>Alcanza sus objetivos programados</i>	23
FIGURA 05: <i>La empresa tiene alguna alianza con empresas</i>	24
FIGURA 06: <i>Usted tiene los roles programados</i>	25
FIGURA 07: <i>Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa</i>	26
FIGURA 08: <i>Usted practica el liderazgo</i>	27
FIGURA 09: <i>Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa</i>	28
FIGURA 10: <i>Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros</i>	29
FIGURA 11: <i>Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo</i>	30
FIGURA 12: <i>Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo</i>	31
FIGURA 13: <i>En la empresa usted da aportes para mejorar</i>	32
FIGURA 14: <i>Usted se siente motivado</i>	33
FIGURA 15: <i>El gerente le capacita sobre las habilidades que tienen</i>	34

I. INTRODUCCIÓN

El Presente estudio de Investigación con Título: “Trabajo en Equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho 2021”, la investigación realizada se ajusta a los alineamientos de investigación de la escuela profesional de administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, asimismo a raíz de la crisis de la pandemia se vieron afectadas las mypes, por no tener un plan de contingencia, como bien sabemos las mypes contribuyen al crecimiento de la economía, como también generan empleos, ya que fue muy difícil adaptarse al mercado competitivo.

A nivel mundial según noticias recientes se ha comprobado que el trabajo en equipo con los empleados en Estados Unidos alcanza niveles de productividad mucho más altos de lo que ocurre en otros países, lo que ha llevado a que su industria sea analizada con lupa haciendo una comparación con el final de los años 40, actualmente los norteamericanos producen un 330% más bienes y servicios por hora de trabajo. Aplicando esta información, gracias a los últimos progresos, a las mejoras en las condiciones laborales y a la tecnología, la formación y el buen ambiente actual, los estadounidenses hacen ahora trabajos en 15 minutos que hace décadas atrás requerían al menos una hora (Oliveras, 2016).

Las organizaciones al nivel latinoamericano la productividad y competitividad son sumamente necesarias, que individualmente sus recursos humanos cumplan con los objetivos y sean capaces de tomar decisiones acertadas. Para lograr esto, es necesario que primero se formen grupos de trabajo en los cuales la comunicación y la confianza sean las bases de su interrelación, con un

liderazgo que esté bien relacionado con cada uno de sus miembros, protegiendo sus intereses y apoyando en los problemas que tengan que confrontar (Journal International, 2018).

En el Perú el 39% de las empresas han modificado o adaptado su estructura organizacional a raíz del COVID-19, mientras que el 52% ha modificado las funciones de sus puestos de trabajo, especialmente en las áreas de soporte (43%) y las comerciales (32%). Para las empresas, la constante capacitación del personal es un aspecto clave, en el cual invierten significativamente, tanto en tiempo como en dinero. Así, el 89% de las empresas encuestadas cuenta con un programa establecido de capacitación para mejorar el desempeño de los colaboradores, no solo en aspectos técnicos sino también en habilidades blandas (GESTION, 2022).

En nuestra actualidad la globalización y el avance de la tecnología influye en que las empresas, puedan mejorar obteniendo información o máquinas para mayor producción en tiempo récord, capacitar a sus trabajadores, ya que es factor importante, se llegó a observar las dificultades que tiene, la falta de trabajo en equipo con sus colaboradores es una desventaja, reforzar la motivación, desarrollo de las habilidades de venta que tiene cada uno, realizar alianzas con entidades privadas para poder enviar productos como refrigerios, y de cómo poder mejorar en su rubro ya que no tiene mucho movimiento. Como enunciado del problema formulado es ¿cuáles son las características de trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho 2021? asimismo para responder el problema que se planteó se formuló como objetivo general identificar las características de trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas rubro cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho 2021. De la misma se formuló los objetivos específicos:

- Describir las ventajas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021.

- Describir el desarrollo de equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021.
- Describir técnicas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021.
- Describir las habilidades del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021.

La metodología empleada fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel de investigación es descriptivo, diseño no experimental de forma transversal, la investigación está delimitada con el variable trabajo en equipo correspondiente al año 2021, la población a medir son los trabajadores (06) de la cafetería Méndez ubicado en el distrito de Ayacucho, en relación a la recolección de datos se utilizó un cuestionario con 15 preguntas, dirigido a los trabajadores. El resultado que obtuvieron fueron los siguientes: En la tabla 03 y figura 03, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice a veces recibe capacitación y el 50% menciona casi siempre que recibe capacitación, como se puede apreciar en la figura. En la tabla 04 y figura 04, se observó del 100% de la encuesta de las micro y pequeñas empresas de la cafetería Méndez se obtuvo que realizada de 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice a veces alcanzan sus objetivos programados, el 33% menciona casi siempre y el 17% menciona que siempre, como se puede apreciar en la figura. En la tabla 05 y figura 05, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 100% dice nunca la empresa tiene alianzas con empresas.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Enrique (2016), realizó la investigación “*Trabajo en equipo y clima organizacional estudio realizado en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango*” de la Universidad de Quetzaltenango. El autor tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional, los resultados del estudio demostraron que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la organización, lo que genera un clima organizacional saludable y que favorece el trabajo en equipo. 41 es fiable porque el 91% de colaboradores respondieron afirmativamente a todas las interrogantes según los indicadores tales como, sentido de pertenencia, desarrollo de un efectivo clima organizacional, cohesión y equipo de trabajo, recursos organizacionales, autonomía, comunicación, reconocimiento, equidad, comunicación. Mientras que el 11% de las interrogantes no fueron relevantes dentro del estudio como el indicador de autonomía que los colaboradores poseen dentro de su área de trabajo en donde concluye que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, porque favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes. Los elementos que intervienen en la relación con el clima laboral son, la comunicación, el grado de confianza, la satisfacción laboral, el grado de cohesión con el grupo de trabajo, y la calidad de liderazgo fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones con el objetivo de crear un plan de mejoramiento en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

Erazo (2018), realizó la investigación “*Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*” en la universidad cooperativa de Colombia facultad de psicología Barrancabermeja. El autor tuvo como objetivo 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 conclusión el trabajo en equipo depende de que muchos factores intrapersonales, interpersonales y de la tarea, es por ello, que se requiere que estas sean asignadas de forma apropiada, así mismo, que todos los participantes del equipo entiendan la misión para la cual se desempeñan, se apoyen mutuamente y superen las diferencias de forma asertiva, lo que finalmente conducirá a excelentes resultados.

Lopez (2021), realizó la investigación “*Clima organizacional y desempeño laboral propuesta metodológica*” en La Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Ecuador el autor tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil. Se concluye de manera general que el clima organizacional es importante en el desarrollo del desempeño laboral. Siendo una relación positiva lo que significa que si aumenta el clima organizacional también aumenta el desempeño laboral del personal administrativo de al UPS sede Guayaquil.

Antecedentes nacionales

Capcha (2019), realizó la investigación *Trabajo en equipo y el desarrollo organizacional en la corte superior de justicia de Junín, 2018* para optar el grado académico de maestro en gestión estratégica empresarial, en la Universidad Peruana de Ciencias e Informática escuela de posgrado. El autor tuvo como objetivo delimitar la

relación entre el trabajo en equipo con el desarrollo organizacional en la Corte Superior de Justicia de Junín, 2018. siguiente apartado: Con respecto a la hipótesis general, el resultado hallado expresa una relación positiva y débil ($r = 0.372$) entre el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional en algunas dependencias de la Corte Superior de Justicia de Junín, 2018. Sobre el particular, Salazar (2017), en referencia al clima organizacional y el trabajo en equipo, encontró que existe una asociación, aunque no se logró identificar la magnitud de esta relación, sin embargo, permite inferir una relación positiva. No obstante, el aporte es que dicha correlación corrobora que el trabajo en equipo basado en elementos como la coordinación, la idea de innovación, las habilidades y la toma de decisiones permite catalizar el desarrollo organizacional. Aunque 81 no por ello se debe dejar de excluir el significado de los incentivos y recompensas que toda organización estima conveniente para sus colaboradores.

Rodriguez (2020), realizo la investigación *Trabajo en equipo y la satisfacción laboral en las universidades privadas de la provincia de huacho-Perú 2020*, tesis para optar el grado académico de doctora en administración, en la Universidad Nacional Federico Villarreal. El autor tuvo como objetivo determinar de qué manera el trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los docentes de las universidades privada de la provincia de Huacho-Perú, el diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los docentes en las universidades privadas de la provincia de Huacho-Perú, en la presente investigación el valor de la correlación es igual a 93.80%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada. en base al cuadro del spss tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.39%, el mismo que es menor al margen de

error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra. Concluye, el objetivo preciso influye significativamente en la satisfacción laboral de los docentes de las Universidades Privada de la Provincia de Huacho-Perú.

Castillo & Heredia Fernandez (2019), realizo la investigación *Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu hotel – Jaén 2019*, para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Señor de Sipan, como objetivo determino si el trabajo en equipo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu hotel Jaén 2019, concluye que la herramienta señalada como trabajo en equipo permite identificar la manera de pensar, las capacidades y cómo enfrentar distintos escenarios; así como también tolera las diferencias, el respeto y la convivencia entre integrantes. La investigación arroja como resultados que la mayoría del personal investigado percibe que el trabajo en equipo realizado en el hotel es regular, solo un pequeño porcentaje lo identifica como bueno. En relación a la variable satisfacción laboral se obtuvo como resultados que la mayoría la perciben como regular. Finalmente se logró demostrar que el trabajo en equipo si influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Urque de la Provincia en Jaén.

Antecedentes locales

Cordero N. P. (2020), realizo la investigación “*Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de*

transporte Martín kullo la marino del distrito de tambo, Ayacucho, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El autor tuvo como objetivo Identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Empresa de Transporte Martín Kullo La marino, del distrito de Tambo, Ayacucho 2020, Con respecto al diseño de la investigación es no experimental, porque la variable fue estudiado en su estado natural tal como se presenta en la realidad sin aplicar ningún tipo de estímulo que pueda alterar su medición concluye que las características del trabajo en equipo influye, toda vez que, los resultados de la encuesta muestran que la mitad de los trabajadores de la empresa Martín Kullo la marino consideran que a veces tienen conocimientos y habilidades que se complementan; sin embargo, no existe una comunicación adecuada entre los integrantes de la empresa, evidenciándose un inadecuado liderazgo; respecto a los objetivos comunes, un porcentaje superior al 50% de los trabajadores indican que casi nunca o solo a veces participan en la formulación de los objetivos, porcentaje similar consideran que no existe un trabajo articulado y comprometido para el logro de los objetivos; así mismo, con relación a la responsabilidad, se evidencia deficiencias debido a que un alto porcentaje de trabajadores consideran que casi nunca cumplen con las funciones asignadas y más de la mitad de los trabajadores consideran que no cumplen con las normas establecidas. Por ende, en la empresa de transporte Martín Kullo la marino, el trabajo en equipo se presenta de manera negativa, en dicho marco, existe la necesidad de empoderar a los trabajadores de la empresa para implementar de manera adecuada el trabajo en equipo, lo cual permitirá obtener mejores resultados económicos y consolidar a la empresa como líder en su rubro.

Castro (2019), realizó la 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. La investigación proyecta el siguiente problema: ¿Qué factores relevantes del trabajo en equipo son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la Asociación los olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?, el autor tuvo como 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. Para recolectar informaciones se obtuvo una muestra 7 mypes, donde se aplicó un censo a 46 trabajadores de las mypes del rubro pollerías, se empleó la técnica del censo utilizando como herramienta un cuestionario de 16 preguntas para la variable. 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. Que concluye 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.

Flores Avalos (2021), realizó la investigación “*Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: Caso Café Restaurante André E, Distrito Ayacucho*”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El autor tuvo como objetivo describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro

cafetería restaurante menú: caso café restaurante André E, distrito Ayacucho, 2021, metodología de investigación tipo investigación aplicada con enfoque cuantitativo nivel descriptivo diseño no experimental- transversal con una población de 6 trabajadores del restaurante, concluye que en relación a los objetivo general, lograron describir las características del trabajo en equipo, ya que el tema abordado de acuerdo a los resultados obtenidos podemos deducir que el trabajo en equipo es un tema de gran relevancia y muy positiva en la empresa café restaurante André E referido a las dimensiones de complementariedad se observó que los trabajadores se apoyan entre si contribuyendo con sus habilidades para el buen funcionamiento del trabajo.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Definición de trabajo en equipo

Duran (2018, pág. 07) En su libro “Trabajo en equipo” se define que el trabajo en equipo es más que un colectivo de personas. Es aquel colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras de ser conscientes de la personalidad de las otras. Con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismo y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será por tanto muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros.

Fernandez (2017, pág. 86) En su libro “Comunicación efectiva y trabajo en equipo” nos define que el trabajo en equipo es aquella actividad que, por su complejidad, para desarrollarlas, requiere la participación de diferentes personas, lo que implica una

necesidad mutua de compartir competencias, habilidades y conocimientos. Debe existir una relación de confianza en los compañeros para que se cumpla el cometido general.

Questionpro (2022) “El trabajo en equipo surge de la necesidad de mejorar el rendimiento, actitudes y la lealtad del grupo de trabajo, ocurre cuando un grupo de personas tratan de cooperar, utilizando sus habilidades individuales, aportando retroalimentación constructiva, los conflictos que nivel personal pudiera haber entre los individuos”.

El trabajo en equipo fomenta un sentido de seguridad, lealtad y autoestima que satisface a los colaboradores, valorando el esfuerzo manteniendo una buena relación dentro del trabajo o fuera”.

Acensio (2018) Es el hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea, pero con la visión enfocada en el objetivo común.

2.2.2 Cómo lograr un trabajo en equipo

Questionpro (2022) “Para lograr un buen trabajo en equipo, que afecte favorablemente el clima organizacional, se necesita tener ciertas características mayormente actitudinales” como.

- Compartir nuevas ideas y dar solución.
- Ofrecer información aportar opiniones y hechos relevantes.
- Cooperación en las actividades de todo el miembro, coordinación.
- Empatía: comprender al otro, apoyar ideas distintas, interesarse por las ideas y desarrollar.

La diferencia entre el trabajo en equipo y el trabajo grupal.

Según Questionpro (2022) “Los trabajos en grupo, las personas se reúnen para realizar un determinado proyecto, importa el fin, mas no el proceso, se reparten tareas y existe muy poca o nula participación en la toma de decisiones colectivas”.

Cuando los colaboradores s involucran con la planificación en los objetivos, los miembros del trabajo en grupo solo ven su bienestar personal y cambio el trabajo en equipo tienen un fin común para alcanzar sus objetivos. “Las metas personales son incompatibles con las del equipo organizacional, se reduce la cooperación, ocultando información, disminuyendo la participación”.

2.2.3 Ventajas del trabajo en equipo

“Compartir situaciones de convivencia diaria y el desarrollo de las metas propuestas por la organización. Hablar de intereses comunes, aunar estrategias, metodologías, procedimientos y técnicas para el logro de los objetivos que se tienen en conjunto dentro de la empresa. Aumentar el sentido de pertenencias hacia el papel que los colaboradores se comprometen a realizar para lograr los objetivos que ayudan a crear” (Questionpro, 2022).

“Contar con personas que se organizan para el logro de uno o varios objetivos en común, siendo factor clave en esta unión que los intereses y metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo y, por ende, de la organización”.

“Con la unión de intereses del equipo se logran comportamientos que lo mantienen como un sistema social que busca evitar enfrentamientos emocionales y conflictos, favoreciendo las relaciones interpersonales y aportes para el trabajo a largo plazo”.

2.2.4 Importancia de trabajo en equipo

“Los cambios en el mercado y la competitividad llevan a la empresa a situaciones a veces extremas. Donde la necesidad de hacer más con menos, formado con equipo formados con menos empleados, calificados, con los niveles de responsabilidad un reto para cada uno y equipo. En una contratación siempre se tiene que obtener los mejores recursos humanos orientados a lograr los objetivos personales y en equipo lo cual será fundamental para alcanzar el éxito de la organización” (Questionpro, 2022).

Es aquí donde debemos considerar el trabajar en equipo como una filosofía de funcionamiento organizacional, como respuesta en primera medida, al reto de la productividad”.

Fomentar el espíritu colaborativo y la identificación de las personas con los objetivos de la empresa logrando la común unión de intereses y esfuerzos, la colaboración y utilización de las habilidades talentos, formación, experiencias de los integrantes del equipo con el compromiso de cada uno, ser respetuosos y saber escuchar a sus compañeros son los bases fundamentales para trabajar en equipo y alcanzar los éxitos en la organización (Questionpro, 2022).

Para el buen desarrollo tenemos que tener un buen ambiente laboral, para alcanzar objetivos cotidianos en la organización. “La calidad influye directamente en la satisfacción del cliente

interno- empleados y la productividad. Determina el grado de motivación, responsabilidad y compromiso”.

2.2.5 ¿Como reforzar el trabajo en equipo?

Según Questionpro (2022) Los trabajadores adquieran las habilidades necesarias que les ayuden a superar dificultades, organizar y mantener en marcha iniciativas tanto propias como colectivas, saber manejar y conseguir recursos, conocer las ventajas del trabajo en equipo, tener sentido de responsabilidad personal, colectiva, socia. Lo cual tengan mayor resultado independientemente de la actividad de cada uno de ellos, dependerá la motivación que les demos para crear un espíritu de equipo en su vida laboral, familiar.

“La organización debe ser parte de este crecimiento personal, acompañando los logros individuales y del equipo con ciertas actividades que con lleven el interés la demostración por cada uno de ellos, poniendo su esfuerzo” en:

- Mostrar acuerdo con las ideas presentadas
- Presentar estándares de realización alcanzar por el equipo o que se usaran en la evaluación del proceso.
- Trabajar con el equipo, tener acuerdos, realización de ideas de cualquier de sus miembros que sea efectiva y viable.
- Buscar armonía, ser más empático, tener un control de carácter.
- Apoyar a todos los miembros del equipo

“Una organización comprometida se enfoca en las ventajas del trabajo en equipo, buscar el éxito de sus miembros como parte de su estrategia de formación de equipos de trabajo,

basara su técnica en la confianza alentando a todos ellos a expresar sus opiniones, puntos de vista, desacuerdos y plantea sus dudas, creando un fuerte sentido de comunicación y pertenencias”.

“Estaremos preparando el camino para lograr el rendimiento efectivo del trabajo en equipo de nuestra organización, motivando el crecimiento personal de las competencias básicas necesarias para lograr resultados”.

2.2.6 Factores en la cohesión de un grupo

Creación de grupos, seleccionar colaboradores con habilidades y responsabilidades que sepan trabajar en grupo.

Una persona que no tiene ganas de trabajar puede enturbiar el ambiente de trabajo actitudes conflictivas, normal mente implica que la gente disfruta estando en compañía de sus compañeros

“Tener el mismo objetivo que sus compañeros de equipo, cumplir con las tareas asignadas, estar motivado es más fácil que los miembros se involucren en el tiempo que pasan juntos aprenden las habilidades que tienen cada uno, buscan ideas e interés en común aislamiento puede producir la sensación de que el grupo es especial amenazas refuerza la importancia de la interdependencia y puede ayudar el grupo se más sólido, aunque no siempre tienen este efecto tamaño. Los grupos pequeños están más unidos que los mas grande, en parte porque sus miembros interactúan más los otros carisma del líder la cohesión no surge de forma espontánea sino que hay que estimular, este es función al jefe ambiente de trabajo los ambientes más productivos son los resultados agradables, de respeto y en los que se

fomenta la participación y la comunicación requisitos estrictos para entrar si hay que superar una serie de barreras a la hora de entrar en el grupo, se refuerza la identificación con el mismo recompensar, los incentivos basados en el rendimiento del grupo más que en el de los individuos generando una perspectiva cooperativa y centrada en el grupo”.

2.2.7 Habilidades del equipo

Ruiz (2020) “Una alternativa al enfoque de los roles de equipo es considerar a los equipos por las aptitudes que aportan sus miembros. (Smith, 1993)destacan la importancia de que un equipo tenga un equilibrio adecuado de las aptitudes necesarias para desempeñar una tarea determinada. Podemos dividir estas aptitudes en tres grupos.

1. Experiencias técnicas o funcionales. Cualquier tarea que necesite la creación de un equipo para desempeñarla necesitará una serie de conocimientos especializados.
2. Solución de problemas y toma de decisiones. Una cosa es saber que hay que resolver un problema y otra que el equipo identifique la naturaleza del problema, evalúe opiniones e intervenciones, decida cuál es la mejor manera de actuar y lo resuelva.
3. Interacción interpersonal en el grupo. Un equipo no funcionará bien a menos que sus miembros puedan comunicarse entre sí eficazmente y puedan sobreponerse a los problemas y a los conflictos interpersonales que surjan”.

2.2.8 Evaluación del trabajo y retroalimentación

“La organización debe evaluar con regularidad su rendimiento, los objetivos de evaluación son por una parte detectar posibles deficiencias y tomar tiempo las medidas

oportunas y por otra conocer como percibir la organización su desempeño, los miembros del equipo deben conocer que criterios van a utilizar para evaluarlos, controlando su lista de asignaciones se verá el rendimiento de cada persona. Otro objetivo clave de la reunión planificar las siguientes asignaciones de trabajo. cuando se trabajó en equipo todos los integrantes tienen un objetivo en común”.

2.2.9 Motivación

La motivación es muy importante en cada organización en un trabajo en equipo es primordial, a diario se tiene que motivar a cada miembro del equipo para conseguir un fuerte compromiso de trabajo.

Se debe de aplicar doble esquema de motivación: uno dirigido al equipo y otro al individuo se presentará alguno de las estrategias para motivar el equipo:

- Plantear proyectos exigentes, que sea un desafío para el grupo.
- Planificar, tomar buenas decisiones, potenciar la autonomía del equipo.
- Ofrecer incentivos en función de alcanzar el objetivo.

“Obtener metas parciales, a corto plazo que se pueden lograr con facilidad además de meta final del grupo además de las motivaciones del equipo, no se pueden descuidar las motivación individuales puesto que es imposible motivar a un equipo, entre las motivaciones que busca un empleado en su trabajo están el tener un buen sueldo, formarse para su desarrollo profesional, un buen cambio de trabajo, el reconocimiento del jefe por tanto la empresa debe buscar que la participación en un equipo de trabajo ofrezca al trabajador la oportunidad de alcanzar alguna de sus metas individuales. Un factor clave

para la motivación, tanto individual como grupal, es el reconocimiento del equipo por sus esfuerzos y por sus resultados. Este reconocimiento puede ser tan simple como una expresión verbal del tipo “bien hecho”, o algo más complejo como la oportunidad de presentar los resultados a la dirección, una mención del trabajo realización por el equipo hecho al resto de la organización, una carta de la felicitación, etc. En todo caso, en un aspecto que no se debe descuidar”.

2.2.10 **Rol del líder**

“Es un equipo operativo cada miembro contribuye al conjunto, por lo que señalar al líder como la persona responsable del éxito del equipo sería distorsionar la imagen, pues estaríamos ignorando la importancia de todos los miembros del equipo. Por otra parte, un equipo sin líder puede perder fácilmente el rumbo y olvidar sus objetivos principales. El líder que cree una atmosfera de trabajo donde todos puedan contribuir (por lo que el equipo se beneficia de las habilidades y del conocimiento de sus miembros) aunque supongo cederle responsabilidades a los demás de vez en cuando contribuirá al éxito del equipo”.

2.2.11 **Las características del líder**

“Personalidades que hacían que unos individuos fueron lideres frente a otros que no poseían esa personalidad y que por lo tanto no podrían acceder al liderazgo. Entonces se supuso que si se hacía un análisis de los grandes líderes de la historia se podría conocer cómo se comportan los grandes líderes. Así surge la “teoría de los grandes hombres”, que considera que el liderazgo es una capacidad innata y que unos la poseen y otros no”.

2.2.12 Gestión de calidad

Concepto

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él. Se debe enfatizar que no desea identificar los errores cuando ya han ocurrido, aunque sí evitarlos antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. Es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición. La gestión de la calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos en sí, sino del proceso para el cual se obtienen estos productos. Una vez que tenemos claro el concepto de gestión de calidad, surge otra cuestión importante. ¿Cómo se lleva a cabo una gestión de calidad adecuada en mi organización? Por esta razón, tendremos que implementar un sistema de gestión de calidad con suficiente rigor para que podamos evaluar continuamente nuestro proceso de producción, de modo que no solo identifiquemos desviaciones, sino que podamos adelantarnos a ellas (ISO9001, 2020)

Importancia

La gestión de calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en nuestro sector. Hoy en día buscamos productos certificados por sellos de calidad. Esperamos que lo que pagamos por ello vaya en proporción a lo que hemos comprado. A veces asumimos que la calidad es cara. Pero ¿no es más caro comprar algo que luego no me sirve o me satisfaga menos de lo esperado? Muchas veces culpamos al sistema de calidad de generar más trabajo, más

tramite y problemas en el funcionamiento de una empresa. Pero un sistema bien gestionado, en continuo funcionamiento y revisión evite multitud de fallas a la empresa y posibles reclamos de clientes. Un sistema de gestión es una obra eternamente inacabada. Este debe estar abierto a que los trabajadores participen del mismo, e incluso los proveedores y clientes. Si ese sistema que controla un producto, bien o servicios es de calidad, satisfará a la empresa trabajadores, a los proveedores y por supuesto al cliente que al fin a al caso es --ofrecer al cliente lo que necesita escuchar.

Busca satisfacción completa del cliente

Medidas de reclamo que hace el cliente y las posibilidades

Micro y pequeñas empresas

Concepto de Mype

Micro y pequeñas empresas son unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas, bajo cualquier forma de organización, gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción o prestación de servicios.

Características de Mype

Las pequeñas empresas tampoco supera los 1700 UIT al año.

Las micro empresas no llegan a superar los 150 UIT anualmente.

Puede llegar a tener desde 1 a 10 trabajadores en relación a la micro empresa.

Una pequeña empresa puede albergar de 1 hasta 50 trabajares.

III. HIPÓTESIS

Sampieri & H, (2018) “La presente investigación es descriptiva, no se manipularán ninguna de las variables, se mantiene tal como están, dicho por Fernández y batista, en las hipótesis de estudios descriptivos, no en todas las investigaciones descriptivas se van a formular hipótesis, en la presente investigación no requiere de hipótesis, porque solo se van a observar las características de las variables innovación, sin alterar sus características”.

Arias (2016) “Generalmente cuando una investigación es de nivel básico y descriptivo no se aplica hipótesis en estas investigaciones ya que en los estudios de nivel descriptivo de cualquier campo de estudio solo se van a describir ciertos conceptos, características o variables no se puede establecer hipótesis”

Línea de investigación: Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas.

Variable: Trabajo en equipo

IV. METODOLOGÍA

4.1 El tipo de investigación de la tesis

“El presente trabajo de investigación es aplicado en enfoque cuantitativo según (Cordero, 2015) la investigación aplicada se caracteriza por que busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, después de sistematizar o implementar la practica basada en la investigación”.

4.2 Nivel de investigación de la tesis

Según Callado & Baptista Lucio (2018) El estudio descriptivo se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es su objetivo no es indicar como se relacionan.

4.3 Diseño de investigación

Según Sampieri & H (2018) “La Investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.

4.4 Población y muestra

Poblacion

Según Rubin (2016) “Una población es un conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar una respuesta, la población es conformado por 06 trabajadores de la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho”.

Muestreo

Según Sierra (2014) “Una muestra es una parte del conjunto o población debidamente elegidos que se someten a observación científica con el propósito de obtener un resultado valido también para el universo toda la investigación” la muestra está conformado por 06 trabajadores de la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021

4.5 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición de Concepto	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Trabajo en equipo	Es el hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea pero con la visión enfocada en el objetivo común (Acensio, 2018)	Se pretende determinar o describir las características del trabajo en equipo en el rubro cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021	-Ventajas de trabajo en equipo. - Desarrollo de equipo. - Técnicas de trabajo. -Habilidades de trabajo en equipo.	Relaciones Satisfactorias Capacitación Objetivos Alianzas Reglas Roles Liderazgo Conflictos Comunicación Retroalimentación Compromiso Creatividad Motivación Inteligencia Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es su relación con el gerente? • ¿Se siente satisfecho trabajando? • ¿Recibe Ud. alguna capacitación en su trabajo? • ¿Alcanza sus objetivos programados? • ¿La empresa tiene alguna alianza con empresas privadas? • ¿Usted tiene los roles programados? • ¿Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa? • ¿Usted practica el liderazgo? • ¿Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa? • ¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros? • ¿Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo? • ¿Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo? • ¿En la empresa usted da aportes para mejorar? • ¿Usted se siente motivado? • ¿El gerente les capacita sobre las habilidades que tienen? 	Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

4.6 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica:

Es una técnica para la investigación social y excelente para poder saber sobre nuestros trabajadores de la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, el cuestionario consta de 15 ítems orientados a los trabajadores para poder recaudar buena información.

Instrumento:

El instrumento que se empleó para recopilar la información es el cuestionario diseñado con la escala de Likert.

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

4.7 Plan de análisis

Para el análisis se obtuvo una base de datos con toda la información recaudada y se presenta en gráficos o tablas con la ayuda del Microsoft Excel, que se realizó en las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: Caso cafetería Méndez del Distrito de Ayacucho 2021.

4.8 Matriz de consistencia

Título: Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho 2021.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Problema general Cuáles son las características del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p>	<p>Objetivo general Identificar las características del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p>	<p>(Sampieri & H, 2018) “La presente investigación es descriptivo, no se manipula ninguna de las variables, se mantiene tal como están, por tal motivo no se aplica la hipótesis.</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>Tipo de Investigación: Aplicada con Enfoque Cuantitativo</p>
<p>Problema específico Cuál son las ventajas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p> <p>Cuál es el desarrollo de equipo del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p> <p>Cuáles son las técnicas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p> <p>Cuáles son las habilidades del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p>	<p>Objetivo específico Describir las ventajas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p> <p>Describir el desarrollo de equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p> <p>Describir las técnicas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p> <p>Describir las habilidades del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p>			<p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: No Experimental</p> <p>Población y muestra: Está conformado por 06 trabajadores de la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

4.8 Principios éticos

Protección a las personas:

El trabajo de investigación se tiene que proteger la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confiabilidad y la privacidad, en este principio no solo implica que las personas son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

La investigación que involucra el medio ambiente como plantas, animales debe tomar medidas pertinentes para no dañar, la investigación debe proteger la dignidad de los animales, plantas, por encima de los fines científicos.

Libre participación y derecho a estar informado

Las personas que están en la investigación deben estar bien formados de cuál su finalidad y propósito que tiene de la investigación, así como tienen la de participar en ello.

Beneficio no maleficencia

Se tiene que asegurar el bienestar de las personas participantes en la investigación las reglas: no causar daño, disminuir el posible efecto adversos y maximizar los beneficios.

Justicia

Las investigaciones tienen que tomar las precauciones necesarias, ejercer un juicio razonable, las limitaciones de capacidades y conocimientos, no tolerar practicas injustas,

se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas participantes en la investigación.

Integridad científica

Deben regir no solo en la actividad científica de la investigación, sino también en la vida cotidiana, actividades de enseñanza, profesional, la integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión.

Según Ética (2016) Los principios éticos descritos en el presente código, deben regir las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación. El presente Código de Ética tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad. Ese quehacer tiene que llevarse a cabo respetando la correspondiente normativa legal y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, en base a las experiencias que genere su aplicación o a la aparición de nuevas circunstancias. La aceptabilidad ética de un proyecto de investigación se guía por cinco principios éticos en cuanto se involucre a seres humanos o animales. Estos principios éticos tienen como base legal a nivel Internacional: el Código de Núremberg, la Declaración de Helsinki y la Declaración Universal sobre bioética y derechos Humanos de la UNESCO. En el ámbito nacional, se reconoce la legislación peruana para realizar trabajos de investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 01:

Cómo es su relación con el gerente.

Opción de Respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez

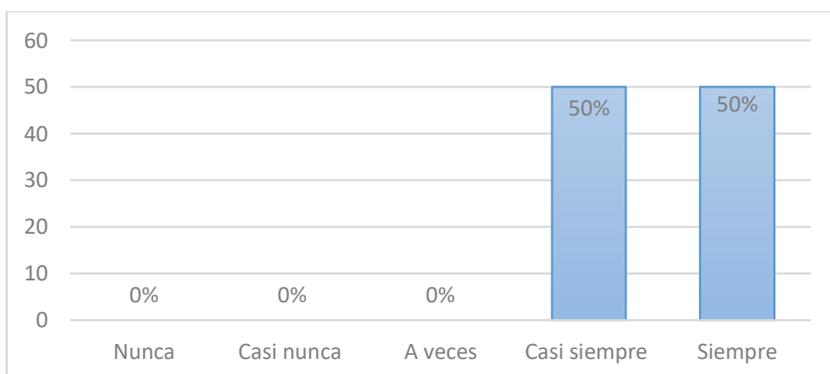


Figura 01: *Cómo es su relación con el gerente*

Elaboración: Propia

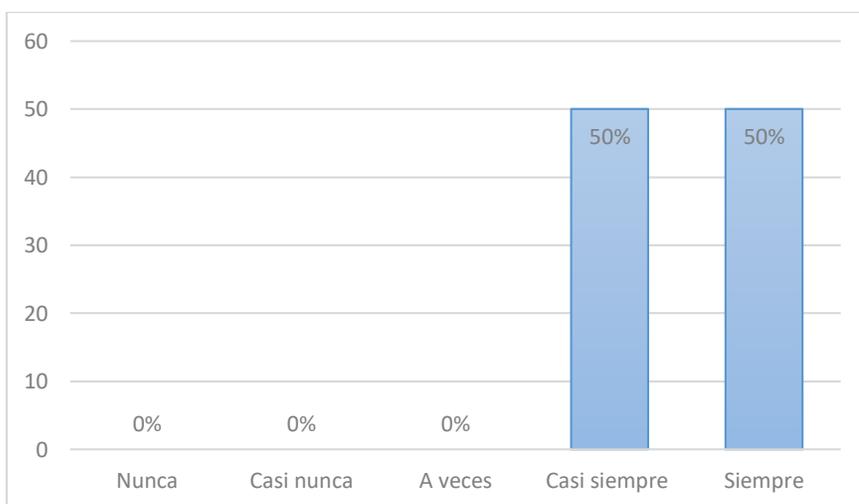
Interpretación:

En la tabla 01 y figura 01, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de la cafetería Méndez se obtuvo que, realizada de 06 trabajadores, el 50% dice casi siempre tiene una buena relación y el 50% menciona siempre, la relación de los trabajadores con gerente es buena, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 02:*Se siente satisfecho trabajando*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

**Figura 02:** *Se siente satisfecho trabajando*

Elaboración: propia

Interpretación:

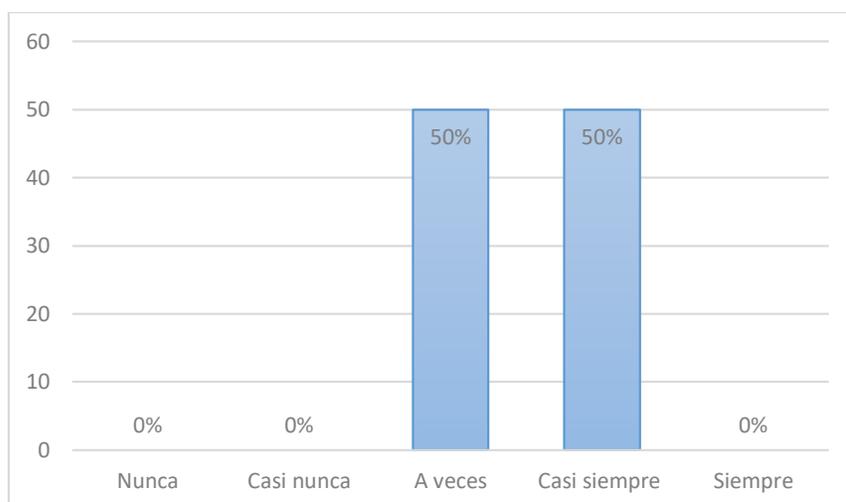
En la tabla 02 y figura 02, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% (3) menciona casi siempre se sienten satisfechos trabajando y el 50% (3) menciona siempre se sienten satisfechos en el trabajo, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 03:*Recibe capacitaciones*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	3	0.5	50%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	0	0	0%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez

Elaboración: propia

**Figura 03: Recibe capacitación**

Elaboración: Propia

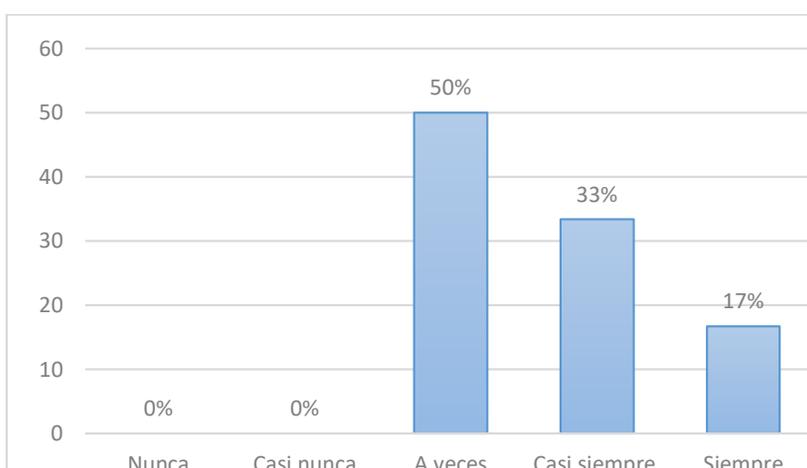
Interpretación:

En la tabla 03 y figura 03, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro de cafeterías se obtuvo que, realizado a 06 trabajadores, el 50% dice a veces recibe capacitación dentro de la cafetería y el 50% menciona casi siempre recibe capacitación en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 04:*Alcanza sus objetivos programados*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	3	0.5	50%
Casi siempre	2	0.3	33%
Siempre	1	0.2	17%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

**Figura 04:** *Alcanza sus objetivos programados*

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 04 y figura 04, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías, se obtuvo que, realizado a 06 trabajadores, el 50% dice a veces alcanzan sus objetivos programados en la cafetería Méndez, el 33% menciona casi siempre alcanzan sus objetivos programados en la cafetería Méndez y el 17% menciona que siempre alcanzan sus objetivos programados los trabajadores, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 05:*La empresa tiene alguna alianza con empresas*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	6	1	100%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	0	0	0%
Siempre	0	0	0%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez.
Elaboración: Propia

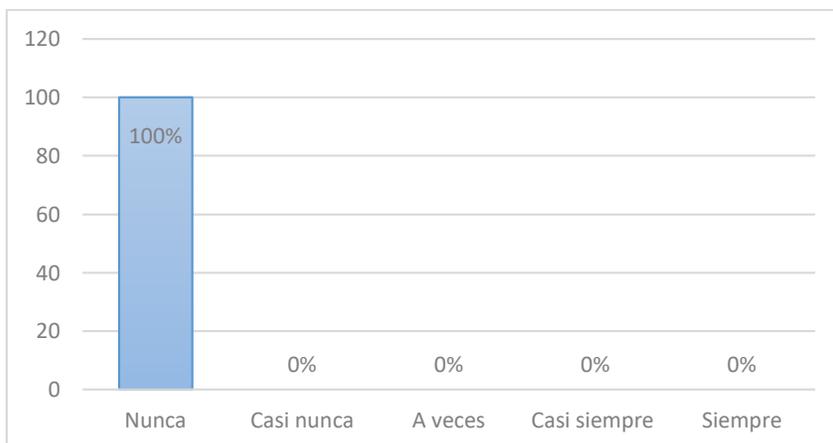


Figura 05: *La empresa tiene alguna alianza con empresas*
Elaboración: Propia

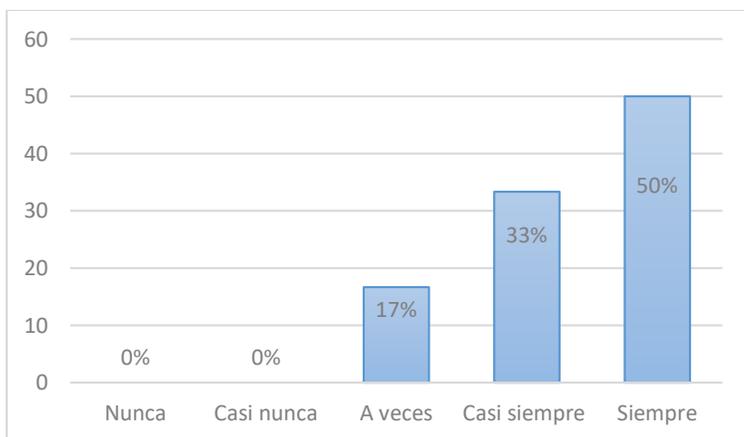
Interpretación:

En la tabla 05 y figura 05, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías del distrito de Ayacucho, realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 100%(6) mencionan que nunca la empresa tiene alianzas con empresas en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho 2021, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 06:*Usted tiene los roles programados*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0
Casi nunca	0	0	0
A veces	1	0.2	17%
Casi siempre	2	0.3	33%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

**Figura 06:** *Usted tiene los roles programados*

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 06 y figura 06, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 17%(1) menciona que a veces tienen los roles programados en la cafetería Méndez, el 33%(2) casi siempre tienen los roles programados y el 50% menciona que siempre se establece los roles, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 07:

Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

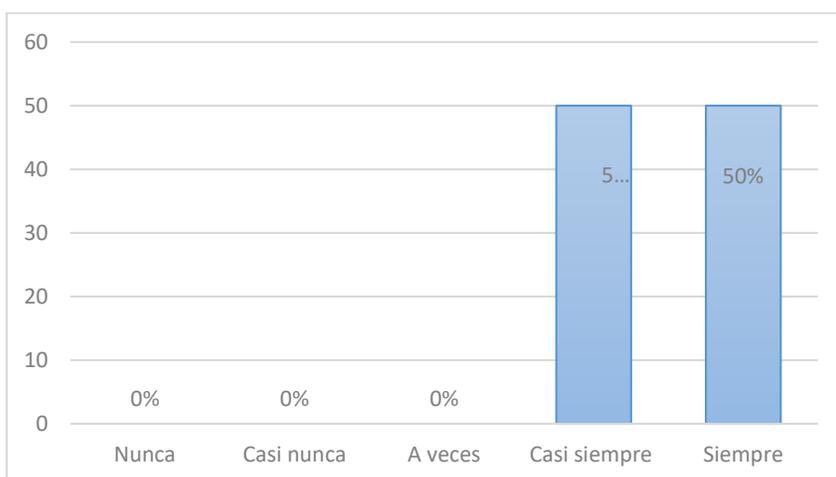


Figura 07: *Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa*

Elaboración: Propia

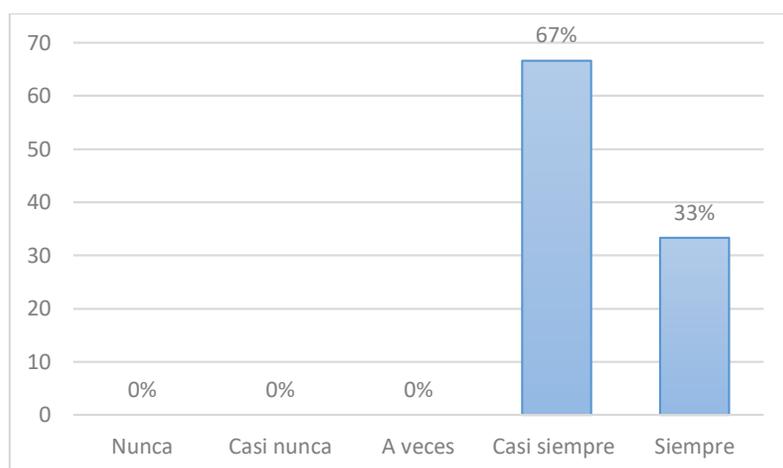
Interpretación:

En la tabla 07 y figura 07, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50%(3) casi siempre cumple con las reglas que se estable en la empresa y el 50%(3) menciona siempre cumplen con las reglas que se establecen en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 08:*Usted practica el liderazgo*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	4	0.7	67%
Siempre	2	0.3	33%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

**Figura 08:** *Usted practica el liderazgo*

Elaboración: Propia

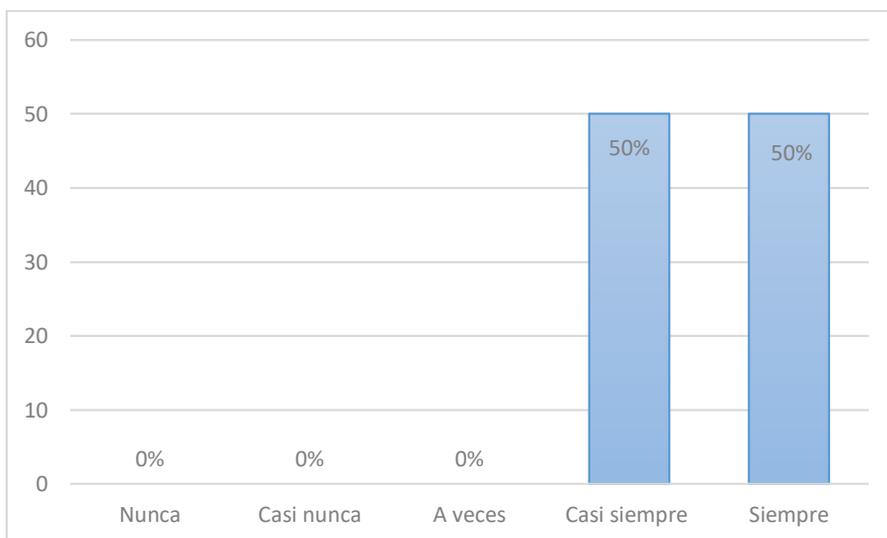
Interpretación:

En la tabla 08 y figura 08, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez el 67% (4) dice casi siempre practica el liderazgo con sus compañeros y el 33%(2) menciona siempre practican el liderazgo en la cafetería Méndez, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 09:*Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

**Figura 09:** *Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa*

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 09 y figura 09, se observó del 100% de la encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% (3) menciona que casi siempre sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa y el 50%(3) siempre sobre llevan los conflictos en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 10:

Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

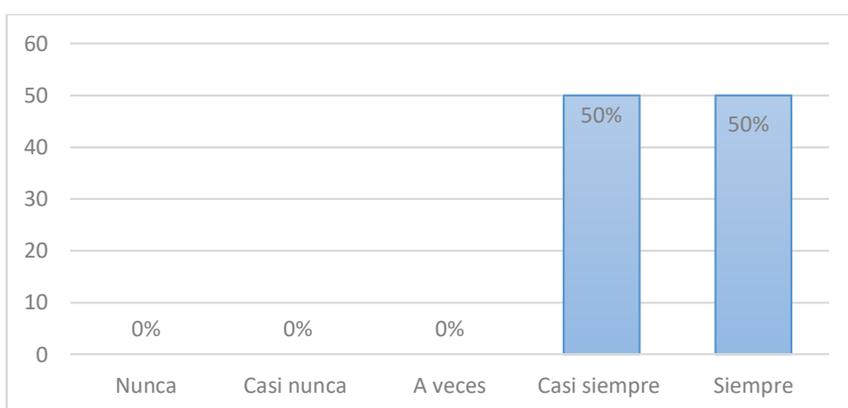


Figura 10: *Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros*

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 10 y figura 10, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice casi siempre tiene una buena comunicación con sus compañeros y el 50% menciona que siempre tienen una buena comunicación en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 11:

Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	4	0.7	67%
Siempre	2	0.3	33%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez
Elaboración: Propia

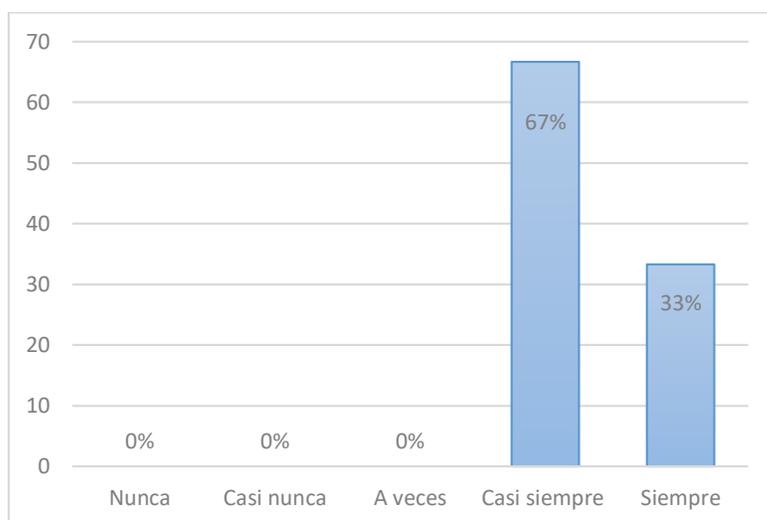


Figura 11: *Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo*

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 11 y figura 11, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50%(3) casi siempre recibe los resultados del trabajo que realiza y el 50%(3) menciona siempre recibe los resultados de su trabajo en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 12:

Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez

Elaboración: Propia

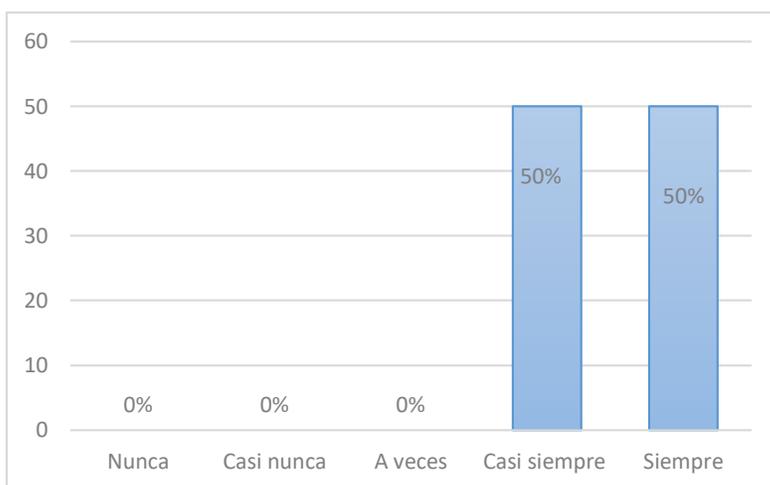


Figura 12: *Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo*

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 12, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50%(3) dice casi siempre sus compañeros tienen compromiso con el trabajo y el 50%(3) menciona siempre tienen compromiso con el trabajo en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 13:

En la empresa usted da aportes para mejorar

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	2	0.3	33%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	1	0.2	17%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores de la cafetería Méndez

Elaboración: Propia

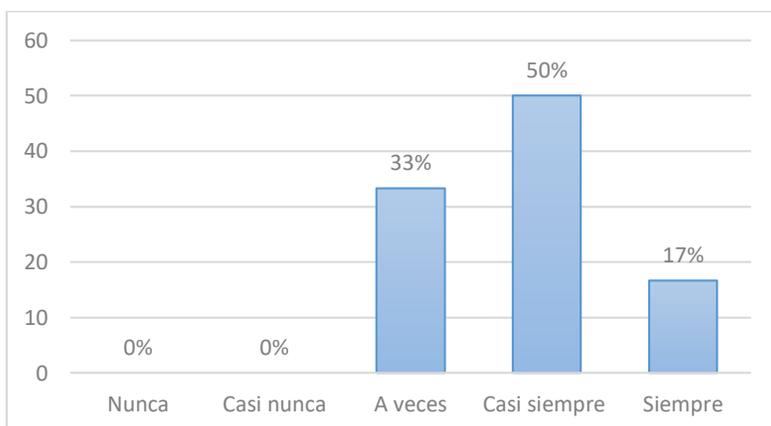


Figura 13: *En la empresa usted da aportes para mejorar*

Elaboración: Propia

Interpretación:

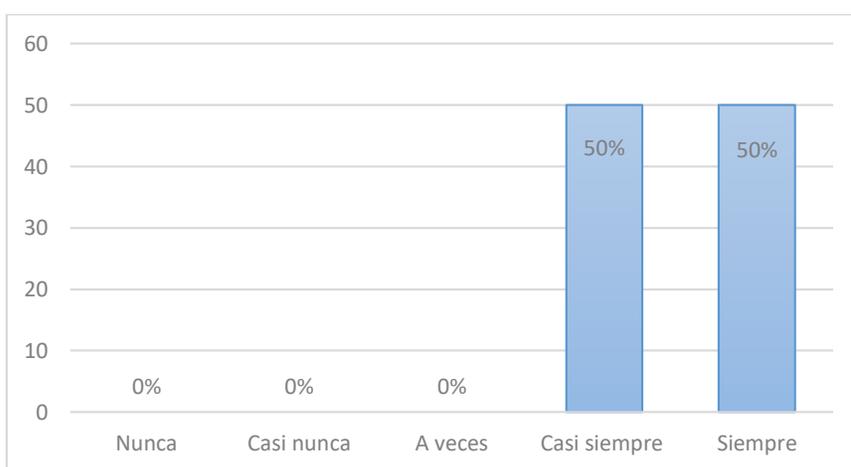
En la tabla 13 y figura 13, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 33%(2) a veces brindan opiniones para mejorar en la empresa, el 50%(3) menciona casi siempre tienen aportes para mejorar y el 17% menciona que siempre tienen aportes con sus compañeros en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 14:*Usted se siente motivado*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicado a los trabajadores de la cafetería Méndez

Elaboración: Propia

**Figura 14:** *Usted se siente motivado*

Elaboración: Propia

Interpretación:

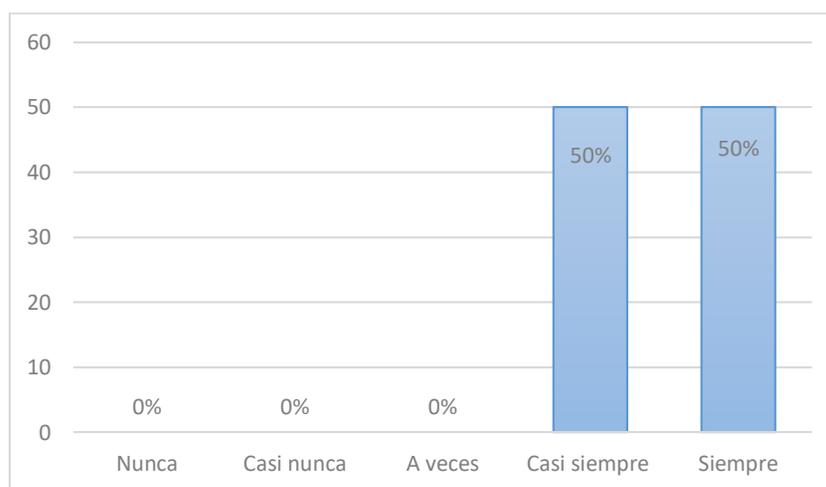
En la tabla 14 y figura 14, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50%(3) casi siempre se siente motivado en el ambiente laboral y el 50%(3) menciona siempre se sienten motivados en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

Tabla 15:*El gerente le capacita sobre las habilidades que tienen*

Opción de respuesta	Frecuencia absoluta	Decimales	Porcentajes
Nunca	0	0	0%
Casi nunca	0	0	0%
A veces	0	0	0%
Casi siempre	3	0.5	50%
Siempre	3	0.5	50%
total	6	1	100%

Nota: Encuesta aplicado a los trabajadores de la cafetería Méndez

Elaboración: Propia

**Figura 15:** *El gerente les capacita sobre las habilidades que tienen*

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 15, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizada de 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% (3) casi siempre el gerente les capacita sobre sus habilidades que tienen y el 50% siempre capacitan en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, como se puede apreciar en la figura.

5.2 Análisis de resultados

Relación objetivo específico N° 01: Describir las ventajas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021

- ✓ En la tabla 01 y figura 01, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice casi siempre tienen una buena relación y el 50% menciona siempre tienen una buena relación con el gerente.
- ✓ En la tabla 02 y figura 02, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafetería, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% menciona que casi siempre se sienten satisfecho trabajando y el 50% menciona que siempre se siente satisfecho trabajando en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.
- ✓ En la tabla 03 y figura 03, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% a veces recibe capacitación y el 50% menciona casi siempre que recibe capacitación en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.

Relación de objetivo específico N° 02: Describir el desarrollo de equipo del en las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso Cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021

- ✓ En la tabla 04 y figura 04, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías. se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de cafetería Méndez, el 50% dice a veces alcanzan sus objetivos programados, el 33% menciona casi

siempre y el 17% menciona que siempre alcanzan sus objetivos programados en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.

- ✓ En la tabla 05 y figura 05, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 100% menciona que nunca la empresa ha tenido alianzas con empresas.
- ✓ En la tabla 06 y figura 06, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que, realizado a 06 trabajadores, el 17% dice a veces tiene los roles programados, el 33% menciona casi siempre y el 50% menciona que siempre tienen los roles programados en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.
- ✓ En la tabla 07 y figura 07, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% casi siempre cumple con las reglas que se estable en la empresa y el 50% menciona siempre cumplen con las reglas en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.
- ✓ En la tabla 08 y figura 08, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 67% dice casi siempre practica el liderazgo y el 33% menciona siempre. **Según** (Flores Avalos , 2021) La encuesta realizada a los trabajadores de la empresa café restaurante André, donde indica que el, 33.33% a veces se practica el liderazgo en el restaurante y el 66.67% siempre se practica el liderazgo en el restaurante.

Relación objetivo N° 03: Describir las técnicas del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del Rubro de Cafeterías: Caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021

- ✓ En la tabla 09 y figura 09, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% casi siempre sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa y el 50% menciona siempre. **Según** (Flores Avalos , 2021) La encuesta realizada a los trabajadores de la empresa café restaurante André donde indica que el 16,67% a veces solucionan rápidamente los problemas en el restaurante, el 56.67% casi siempre solucionan rápidamente los problemas en el restaurante y el 16.67% siempre solucionan rápidamente los problemas en el restaurante.
- ✓ En la tabla 10 y figura 10, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice casi siempre tiene una buena comunicación con sus compañeros y el 50% menciona siempre tienen una buena comunicación en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.
- ✓ En la tabla 11 y figura 11, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice casi siempre recibe los resultados de su trabajo y el 50% menciona siempre recibe los resultados en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.

Relación objetivo N° 04: Describir las habilidades del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021

- ✓ En la tabla 12 y figura 12, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% casi siempre sus compañeros tienen compromiso con el trabajo y el 50%

menciona siempre se comprometen con el trabajo en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.

- ✓ En la tabla 13 y figura 13, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 33% dice a veces aportan con ideas, el 50% menciona casi siempre y el 17% menciona siempre. **Según** (Flores Avalos , 2021) La encuesta realizada a los trabajadores de la empresa café restaurante André, donde indica que el 50% casi siempre aporta valor al trabajo que efectúa y el 50% siempre aporta valor al trabajo que efectúa.
- ✓ En la tabla 14 y figura 14, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% casi siempre se siente motivado y el 50% menciona que siempre se sienten motivados en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.
- ✓ En la tabla 15 y figura 15, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas de rubro de cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice casi siempre el gerente les capacita sobre sus habilidades que tienen. **Según** (Flores Avalos , 2021) Referente a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa café restaurante André en donde indica que el 50% casi siempre contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor y el 50% siempre contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor.

Relación de objetivo específico N° 02: Describir el desarrollo de equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías:
Caso Cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021

Problemas Encontrados	Causas	Aplicación de Mejora	Responsable
<p>En la tabla 03 y figura 03, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro cafeterías, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice a veces recibe capacitación y el 50% menciona casi siempre que recibe capacitación.</p>	<p>Falta de capacitación al personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capacitar a los trabajadores en diferentes módulos, liderazgo, trabajo en equipo. ○ Motivar mediante incentivos para una buena atención al cliente ○ Crear un ambiente laboral bueno. 	<p>Gerente / Propietario</p>
<p>En la tabla 04 y figura 04, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro cafetería, se obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% dice a veces alcanzan sus objetivos programados, el 33% menciona casi siempre y el 17% menciona que siempre.</p>	<p>La falta de información de sus objetivos hacia los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Establecer los objetivos para cada mes ○ Implementar objetivos claros para el buen entendimiento del trabajador. ○ Aplicar el trabajo en equipo 	<p>Gerente / Propietario</p>

<p>En la tabla 05 y figura 05, se observó del 100% de encuestados de las micro y pequeñas empresas rubro cafeterías, obtuvo que realizado a 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 100% dice nunca la empresa tiene alianzas con empresas, en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho.</p>	<p>La falta de desarrollo empresarial por parte del gerente.</p> <p>Desinterés por parte de empresa.</p>	<p>Implementar volantes y repartir a diferentes instituciones para poder captar clientes.</p> <p>Implementar delivery para satisfacer a nuestros clientes.</p> <p>Implementar una carta virtual con todo el producto que ofrece y ofrecer a diferentes instituciones públicos o privados, así cantar clientes potenciales.</p> <p>Aplicar alianzas con otras cafeterías para la distribución de productos.</p>	<p>Gerente / Propietario</p>
---	--	--	------------------------------

Plan de mejora de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho del 2021.

1 Datos Generales

1.1 Razón social: Cafetería Méndez

1.2 Ubicación: Jr. Dos de mayo s/n, distrito de Ayacucho

1.3 Representante: Propietario

1.4 Actividad económica: venta de alimentos.

2 Justificación

En estos tiempos de la globalización un negocio se busca lucrar en el mercado, lo cual se encontró deficiencias las cuales se sugiere la capacitación de sus trabajadores, como en trabajo en equipo, liderazgo, la comunicación, desarrollo de habilidades que favorecen al mypes ya sea directamente e indirectamente, con ello se busca llegar la satisfacción completa de los trabajadores en un ambiente laboral buena, con lo cual tendremos más beneficios, un trabajador satisfecho atrae más ventas.

3 Principales causas del problema

- El desinterés del propietario por sus trabajares.

-La mala información de la motivación en el ambiente de trabajo del propietario, no tener iniciativa.

-El miedo a fracaso por no capacitarse sobre las nuevas tendencias en el mercado.

4 Finalidad

El presente plan de mejora busca capacitar a los trabajadores y propietario para la buena aplicación de liderazgo, comunicación con los especialistas y qué medidas tomar, para fomentar el trabajo en equipo, practicar el compañerismo, los valores, que herramientas se tiene que utilizar para tener un ambiente laboral factible para los trabajadores, mejorar la relación entre el gerente y trabajadores.

5 Objetivos

5.1 Objetivo general

Reforzar el trabajo en equipo, dentro de la empresa mediante la comunicación.

Objetivos específicos

- Cumplir con los objetivos programados dentro empresa.
- Impulsar capacitaciones de un buen trabajo en equipo dentro de la empresa.
- Desarrollar alianzas con otras empresas para impulsar el trabajo en equipo.

6 Metas

6.1 Metas de atención

01 propietario y 5 trabajadores

6.2 Metas de ocupación

Equipo de profesionales/ Administradores

7 Estrategias

Objetivos	Estrategias	Responsables
Reforzar el trabajo en equipo, dentro de la empresa mediante la comunicación.	-Aplicar talleres de trabajo en equipo, ejercitar la relación del propietario con los trabajadores a si puedan asumir responsabilidades sin miedo al fracaso.	Gerente/ Propietario
Cumplir con los objetivos programados dentro empresa.	- Brindar información para un buen entendimiento de los objetivos programados.	Gerente/Propietario
Impulsar capacitaciones de un buen trabajo en equipo dentro de la empresa,	- Aplicar capacitaciones , inculcar los valores que tiene que practicar con sus compañeros para un ambiente laboral favorable.	Gerente/Propietario
Desarrollar alianzas con otras empresas para impulsar el trabajo en equipo.	- Aplicar comunicación y el liderazgo en el ambiente laboral, ofrecer volantes o carteles publicitario.	Gerente/Propietario

8 Cronograma

Estrategias	2022			
	Abril	Mayo	Junio	Julio
Capacitación de trabajo en equipo				
Reforzar el liderazgo, comunicación				
Desarrollo de habilidades				
Poner en práctica lo aprendido				

9 Presupuesto

El plan será financiado con recursos propios de la empresa

Recurso humano

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Profesionales expertos en liderazgo	1	1000.00	1000.00
Profesional en recursos humanos	1	800.00	800.00
Sub Total			1800.00

Bienes Disponibles

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Laptop	1	1	80.00	80.00
Proyector	1	1	90.00	90.00

Materiales de escritorio	global	Global	50.00	50.00
Sub Total				220.00

Servicios Disponibles

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Total S/.
Alquiler de local	Global	1	1200.00	1200.00
Refrigerio	Global	6	17.00	100.00
Sub Total				1300.00

Resumen

Naturaleza de Gasto	Costo S/.
Remuneraciones	1800.00
Bienes Disponibles	220.00
Servicios Disponibles	1300.00
Total	3320.00

VI. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

6.1. Conclusión

Según al objetivo específico 01

El 50% (3) de los trabajadores de la cafetería Méndez que tiene una buena relación con el gerente. La encuesta realizada, el 50% (3) dice casi siempre, se siente satisfecho trabajando, en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho. trabajadores de la cafetería Méndez, el 50%(3) menciona que a veces recibe capacitación. los trabajadores necesitan ser capacitados constante mente para un buen desenvolvimiento de con sus tareas diarias. Por lo tanto, concluye que los trabajadores de la cafetería Méndez se sienten satisfechos trabajando en la cafetería.

Según al objetivo específico 02

En la encuesta realizada a 06 trabajadores de la cafetería Méndez se observó 50%(3) dice a veces alcanzan sus objetivos programados. 100%(6) manifiesta que nunca la empresa tiene alianzas con empresas, y el 50% (3) menciona que siempre tienen los roles programados en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho. 67%(4) casi siempre practica el liderazgo en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho 2021. y el 50% (3) casi siempre cumple con las reglas que se estable en la empresa. Por lo tanto, concluye el desarrollo de equipo con los trabajadores no es muy buena, por lo cual se tiene que mejorar por el bienestar de la cafetería.

Según al objetivo específico 03

En la encuesta realizada los 06 trabajadores de la cafetería Méndez el 50%(3) casi siempre sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa y el 50%(3) menciona siempre tiene una buena comunicación en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, y el 50%(3) menciona siempre

reciben los resultados de su trabajo en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho. Por lo tanto, concluyo que en la cafetería Méndez practican la buena comunicación entre los trabajadores y el propietario.

Según al objetivo específico 04

En la encuesta realiza a los 06 trabajadores de la cafetería Méndez, el 50% (3) casi siempre sus compañeros tienen compromiso con el trabajo dentro de la cafetería, y el 50%(3) menciona casi siempre brindan aportaciones de ideas para mejorar la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, y el 50%(3) menciona que siempre se sienten motivados los trabajadores en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho y el 50% (3) siempre son capacitados sobre sus habilidades por parte de su propietario. Por lo tanto, concluyo que en la cafetería Méndez del distrito de Ayacucho que los trabajadores tienen compromiso con el trabajo realizado dentro de la cafetería.

6.2 Recomendación

Reforzar la comunicación entre sus trabajadores ya que es una herramienta muy importante para el crecimiento y desarrollo de la empresa, capacitar a sus trabajadores sobre las habilidades que tienen como la repostería o preparación de café, ejercitar el liderazgo con los trabajadores, realizar reuniones y brindar una retroalimentación de todo lo aplicado en el mes. Elaborar objetivos que sean claros y precisos para el entendimiento de los trabajadores, apoyar para alcanzar sus objetivos establecidos y su autorrealización como trabajador, recomienda que tengan alianzas con diferentes empresas para distribución de sus productos ya que sería más factible para captar más clientes, o repartir volantes en diferentes empresas con los productos que ofrecen, y la realización de delivery así tener más contacto con los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Acensio, A. D. (2018). Trabajo En Equipo. Eleorning S.L.

Arias. (2016). Proyecto De Investigacion. Bolivia: Episteme.

Callado, C. F., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodologia De Investigacion. Mexico: Punta Santa Fe.

Capcha, S. P. (2019). Trabajo En Equipo Y El Desarrollo Organizacional En La Corte Superior De Justicia De Junín, 2018. Lima.

Castillo, M. G., & Heredia Fernandez, R. (2019). Trabajo En Equipo Y Su Influencia En La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores En Urqu Hotel – Jaén 2019. Pimentel.

Castro, R. B. (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. Ayacucho.

Cordero. (2015). Metodologia De Investigacion .

Cordero, N. P. (2020). Trabajo En Equipo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Transporte Interprovincial De Pasajeros: Caso Empresa De Transporte Martín Kullo La Marino Del Distrito De Tambo, Ayacucho, Tesis Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración. Ayacucho.

Duran, A. (2018). Trabajo En Equipo. España: Elearning.

Enrique, H. (2016). Trabajo En Equipo Y Clima Organizacional Estudio Realizado En Colaboradores Del Hotel Del Campo De Quetzaltenango. Guatemala.

Erazo, D. C. (2018). Trabajo En Equipo, Una Estrategia Para La Productividad Empresarial. Colombia.

Ética, C. D. (2016). Código De Ética. Chimbote.

Fernandez, M. (2017). Comunicación Efectiva Y Trabajo En Equipo. Ediciones Digitales.

Flores Avalos, J. N. (2021). Trabajo En Equipo En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Cafetería Restaurante Menú: Caso Café Restaurante André E, Distrito Ayacucho. Ayacucho.

Gestión. (Enero De 2022). <https://gestion.pe/economia/management-empleo/beca-18-sepa-como-se-distribuiran-las-5000-becas-este-2022-noticia/>. Obtenido De <https://gestion.pe/economia/management-empleo/beca-18-sepa-como-se-distribuiran-las-5000-becas-este-2022-noticia/>: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/beca-18-sepa-como-se-distribuiran-las-5000-becas-este-2022-noticia/>

Iso9001. (25 De Agosto De 2020). Blog. Obtenido De Blog: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>

Journal International. (Abril De 2018). [http://www.spentamexico.org/v13-n1/a1.13\(1\)1-13.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/a1.13(1)1-13.pdf). Obtenido De [http://www.spentamexico.org/v13-n1/a1.13\(1\)1-13.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/a1.13(1)1-13.pdf): [http://www.spentamexico.org/v13-n1/a1.13\(1\)1-13.pdf](http://www.spentamexico.org/v13-n1/a1.13(1)1-13.pdf)

Lopez, N. A. (2021). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral Propuesta Metodológica Para La Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador 2021. Ecuador.

Oliveras, E. F. (09 De Noviembre De 2016). Blog.Grupo-Pya.Com. Obtenido De Blog.Grupo-Pya.Com: [Https://Grupo-Pya.Com/Recursos/Blog/](https://Grupo-Pya.Com/Recursos/Blog/)

Questionpro. (2022). Trabajo En Equipo: Que Es Y Las Ventajas. Obtenido De Questionpro: [Https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/](https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/)

Rodriguez, M. N. (2020). Trabajo En Equipo Y La Satisfacción Laboral En Las Universidades Privadas De La Provincia De Huacho-Perú 2020. Lima.

Rubin. (2016). Metodologia De Investigacion.

Ruiz, M. V. (2020). Trabajo En Equipo Y Operaciones.

Sampieri, & H. (2018). Metodologia De Investigacion. Mexico.

Sierra. (2014). Metodlogia De Investigacion.

Smith, K. Y. (1993). [Https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/](https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/). Obtenido De [Https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/](https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/): [Https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/](https://Www.Questionpro.Com/Blog/Es/Trabajar-En-Equipo/)

ANEXOS

ANEXO 01: Cronograma de actividades



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE Esquema del cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021				Año 2022											
		DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x	x												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación					x	x	x									
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación							x	X								
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.												X				
5	Mejora del marco teórico									X							
6	Redacción de la revisión de la literatura										X						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)	X															
8	Ejecución de la metodología						X										
9	Resultados de la investigación											X					
10	Conclusiones y recomendaciones												X				
11	Redacción del informe final													X			
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
14	Redacción de artículo científico													X			

ANEXO 02: Presupuesto



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Esquema del cronograma de Actividades

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.20	200	40.00
• Fotocopias	0.10	200	20.00
• Empastado	40	2	80.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12	2	24.00
• Lapiceros	6	4	24.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	100.00	2	200.00
Sub total			388.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	2	20	40.00
Sub total			40.00
Total presupuesto de desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	23.00	4	92.00
Sub total			92.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			3,200.00

ANEXO 03: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE

Señor(a) el presente cuestionario tiene por propósito recabar datos e información para desarrollar la tesis: trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro de cafeterías: caso cafetería Méndez del distrito de Ayacucho, 2021 por lo que suplicamos que respondan cada una de las preguntas marcando con un aspa (x) sobre la opción de su preferencia de las siguientes alternativas.

1. Datos Generales

Edad:

- a).18-24 () c).31-38()
b).25-30 () d).39 a más()

2. Genero:

- a). Masculino ()
b). Femenino ()

3 Grado De Instrucción

- a). Educación Básica () d).Superior Universitario ()
b). Secundaria () e). Superior No Universitario ()
c). Superior Técnica ()

4 Estado Civil:

- a). Soltero ()
b). Casado ()
c). Conviviente ()

1. A veces	2. Casi siempre	3. siempre	4. Nunca	5. Casi nunca
------------	-----------------	------------	----------	---------------

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Cómo es su relación con el gerente ?					
2	¿Se siente satisfecho trabajando?					
3	¿Recibe capacitaciones?					
4	¿Alcanza sus objetivos programados?					
5	¿La empresa tiene alguna alianza con empresas privadas?					
6	¿Usted tiene los roles programados?					
7	¿Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa?					
8	¿Usted practica el liderazgo?					
9	¿Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa?					
10	¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros?					
11	¿Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo?					
12	¿Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo?					
13	¿En la empresa usted da aportes para mejorar?					
14	¿Usted se siente motivado?					
15	¿El gerente les capacita sobre las habilidades que tienen?					

ANEXO 04: Validación de Expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** GODENZI VARGAS, JULIO PABLO
- 1.2. **Grado Académico:** MAESTRO EN AGRO NEGOCIOS
- 1.3. **Profesión:** LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4. **Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
- 1.5. **Cargo que desempeña:** AUXILIAR DOCENTE
- 1.6. **Denominación del instrumento:** CUESTIONARIO
- 1.7. **Autor del instrumento:** SULCA CARBAJAL SANDRA CIRILA
- 1.8. **Carrera:** ADMINISTRACIÓN

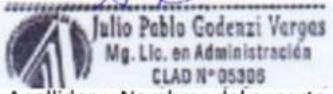
II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Ventajas de trabajo en equipo							
1. ¿Cómo es su relación con el gerente?	X		X		X		
2. ¿Se siente satisfecho trabajando?	X		X		X		
3. ¿Recibe Ud. alguna capacitación en su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Desarrollo de equipo							
4. ¿Alcanza sus objetivos programados?	X		X		X		
5. ¿La empresa tiene alguna alianza con empresas?	X		X		X		
6. ¿Usted tiene los roles programados ?	X		X		X		
7. ¿Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa?	X		X		X		
8. ¿Usted practica el liderazgo?	X		X		X		
Dimensión 3: Técnicas de trabajo							
9. ¿Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa ?	X		X		X		
10. ¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros?	X		X		X		

11. Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades de trabajo en equipo							
12. ¿Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo?	X		X		X		
13. ¿En la empresa usted da aportes para mejorar?	X		X		X		
14. ¿Usted se siente motivado?	X		X		X		
15. ¿El gerente les capacita sobre las habilidades que tienen?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 31653868

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Balvín Ramírez David*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Lic. Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *UGEL La Mar*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Coordinador Administrativo*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento: *Sulca Carbajal, Sandra Cirila*
- 1.8. Carrera: *Administración*

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Ventajas de trabajo en equipo							
1. ¿Cómo es su relación con el gerente?	X		X		X		
2. ¿Se siente satisfecho trabajando?	X		X		X		
3. ¿Recibe Ud. alguna capacitación en su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Desarrollo de equipo							
4. ¿Alcanza sus objetivos programados?	X		X		X		
5. ¿La empresa tiene alguna alianza con otra empresa empresa?	X		X		X		
6. ¿Usted tiene los roles programados?	X		X		X		
7. ¿Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa?	X		X		X		
8. ¿Usted practica el liderazgo?	X		X		X		
Dimensión 3: Técnicas de trabajo							
9. ¿Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa?	X		X		X		

10. ¿Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros?	X		X		X		
11. Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo?	X		X		X		
Dimensión 3: Habilidades de trabajo en equipo							
12. ¿Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo?	X		X		X		
13. ¿En la empresa usted da aportes para mejorar?	X		X		X		
14. ¿Usted se siente motivado?	X		X		X		
15. ¿El gerente les capacita sobre las habilidades que tienen?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



 Mgtr. David Balvin Ramirez
 CLAD: 00071

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 09883224

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *TIPE HERRERO CARLOS CELSO*
- 1.2. Grado Académico: *SUPERIOR UNIVERSITARIO*
- 1.3. Profesión: *LIC. ADM.*
- 1.4. Institución donde labora: *GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO*
- 1.5. Cargo que desempeña: *ASIST. ADMINISTRATIVO*
- 1.6. Denominación del instrumento: *CUESTIONARIO*
- 1.7. Autor del instrumento: *SULCA CARBAJAL, SANDRA GRILA*
- 1.8. Carrera: *ADMINISTRACIÓN*

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Ventajas de trabajo en equipo							
1. ¿Cómo es su relación con el gerente ?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2. ¿ Se siente satisfecho trabajando?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3. ¿ Recibe Ud. Alguna capacitación en su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 2: Desarrollo de equipo							
4. ¿ Alcanza sus objetivos programados?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5. ¿ La empresa tiene alguna alianza con otra ferreteria?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6. ¿ Usted tiene los roles programados ?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7. ¿ Usted cumple las reglas que se establecen en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8. ¿ Usted practica el liderazgo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Dimensión 3: Técnicas de trabajo							
9. ¿ Usted sabe sobre llevar los conflictos dentro de la empresa ?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10. ¿ Usted tiene una buena comunicación con sus compañeros?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11. Usted recibe cada fin de mes los resultados de su trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Dimensión 3: Habilidades de trabajo en equipo						
12. ¿Cree usted que sus compañeros tienen compromiso con el trabajo?	X		X		X	
13. ¿En la empresa usted da aportes para mejorar?	X		X		X	
14. ¿Usted se siente motivado?	X		X		X	
15. ¿El gerente les capacita sobre las habilidades que tienen?	X		X		X	

Otras observaciones generales:

GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO OFICINA REGIONAL
DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN EN META PRE INVERSIÓN

Cic. Adm. Carlos C. Tipe Herrera
ASIST. ADMINISTRATIVO

Firma

Apellidos y Nombres del experto .

DNI N° 28219021

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo 05: Solicitud



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
YENY CONDORAY
CAFETERIA MENDEZ
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, SULCA CARBAJAL, SANDRA CIRILA, con código de matrícula N° 3111151175, de la Carrera Profesional de Administración, Egresada, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CAFETERÍAS: CASO CAFETERÍA MÉNDEZ DISTRITO DE AYACUCHO, 2021", durante los meses de DISEMBRE- MARZO del presente año.

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

Atentamente,

Sulca carbajal sandra

DNI. N° 63342227

74029620

RUC 010463382781

CONSENTIMIENTO INFORMACIÓN

Número de RUC:	10463382781 - MENDEZ ZAMORA ENRIQUE		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 46338278 - MENDEZ ZAMORA, ENRIQUE		
Nombre Comercial:	- Afecto al Nuevo RUS: SI		
Fecha de Inscripción:	23/07/2008	Fecha de Inicio de Actividades:	23/07/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	RECIBO POR HONORARIOS BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		

Acti
Ve a C

Anexo 06: Evidencias de recolección de datos



Introducción

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.questionpro.com

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo