



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA y
PASTELERÍA: CASO PASTELERIA PANPA MAYO,
DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020**

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

AUTOR

BR. GARCÍA SÁNCHEZ, CIRO MIZAEEL

ORCID: 0000-0002-9697-3338

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AYACUCHO – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

BR. GARCIA SANCHEZ, CIRO MIZAEEL

ORCID: 0000-0002-9697-3338

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, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú.

JURADO DE INVESTIGACIÓN

PRESIDENTA

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MIEMBRO

MGTR. JÁUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 000-0002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO

ORCID: 0000-00023-4439-1448

HOJA DE FIRMA DE JURADOS

MGTR. JUDITH BERROCAL CHILLCCE

PRESIDENTE

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. ALCIDES JÁUREGUI PRADO

MIEMBRO

ORCID: 000-0002-6611-9480

MGTR. CARLOS CELSO TIPE HERRERA

MIEMBRO

ORCID: 0000-00023-4439-1448

MGTR. WILBER QUISPE MEDINA

ASESOR

ORCID: 0000-0002-4052-5018

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mis padres, porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante. Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo, por tener una cabeza con la que puedo pensar muy bien y además un cuerpo sano y una mente de bien. Estoy seguro que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en la vida y en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y a Dios
que son la principal fuente de apoyo
para culminar con éxito este trabajo
de investigación.

RESUMEN

El equipo de trabajo juega un papel muy importante en el diario vivir de las personal y el desarrollo de las distintas organizaciones creadas a lo largo de las generaciones, implementar un buen equipo de trabajo en una organización es fundamental ya que constituye una posición favorable porque de esta manera se construye y se comprende con claridad la misión que cada organización se ha fijado y son los equipos los que facilitan mediante actuaciones conjuntas de sus integrantes, la instalación e internalización de competencias cognitivas y procedimentales, al mismo tiempo que desarrolla las capacidades individuales que de forma colectiva dan forma a la organización.

En las organizaciones existen equipos de trabajo desorganizados, con baja motivación, que no tienen en cuenta los objetivos personales para alinearlos a los objetivos empresariales, impidiendo así, que se llegue al cumplimiento de los objetivos planteados. El rubro de panadería y pastelerías en la actualidad es un giro de negocio muy rentable y muy competitivo en Ayacucho, ya que existe innovación continua en los productos, siendo elaborados estos pasteles de múltiples formas, colores, sabores, precios. Por lo tanto, mantenerse en el mercado es una lucha constante, ahora bien, para poder ser competitiva necesitan aplicar y desarrollar métodos de subsistencia, donde se trabaje con la participación del equipo humano organizado por un objetivo en común, que es satisfacer al cliente

Palabras claves: equipo, habilidades trabajo.

ABSTRACT

The work team plays a very important role in the daily life of the personnel and the development of the different organizations created over the generations, implementing a good work team in an organization is essential since it constitutes a favorable position because of In this way, the mission that each organization has set for itself is constructed and clearly understood and it is the teams that facilitate, through joint actions of their members, the installation and internalization of cognitive and procedural competences, at the same time that they develop the individual capacities collectively they shape the organization.

In organizations there are disorganized work teams, with low motivation, that do not take into account personal objectives to align them with business objectives, thus preventing the fulfillment of the objectives set. The bakery and pastry shop business is currently a very profitable and very competitive line of business in Ayacucho, since there is continuous innovation in products, these cakes being made in multiple shapes, colors, flavors, and prices. Therefore, staying in the market is a constant struggle, however, in order to be competitive they need to apply and develop subsistence methods, where they work with the participation of the human team organized by a common goal, which is to satisfy the customer

Keywords: team, job, skills

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
Resumen	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
Tablas:	x
Figuras:.....	xi
i. INTRODUCCIÓN	12
ii. revision literatura	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:	21
2.1.1. Investigaciones Internacionales	21
2.1.2. Investigaciones Nacional:.....	24
2.1.3. Investigaciones locales:.....	26
2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN:	27
2.2.1. Concepto de micro y pequeñas empresas: “MYPES”	27
2.2.2. Características de micro y pequeñas empresas:.....	27
2.2.3. Gestión de Calidad:	29
2.3. DEFINICIÓN DE VARIABLE:	29
2.3.1. Trabajo	29
2.3.2. Equipo	30
2.4. DIMENSIONES DE TRABAJO EN EQUIPO:	32
2.4.1. Estrategias del trabajo en equipo:	32
2.4.2. Elegir un equipo adecuado y diverso:	32
2.4.3. Promover un ambiente de colaboración:	33
2.4.4. Mantener una comunicación abierta con el equipo:.....	33
2.4.5. Generar confianza:.....	34
2.4.6. Fomentar el sentido de pertenencia:	34
2.4.7. Habilidades y Compromiso del Trabajador:.....	35

2.4.8.	Coordinación del Trabajo en Equipo:.....	36
2.4.9.	Qué pasos hay que seguir para una correcta coordinación.....	37
2.4.10.	Trabajo en equipo:	38
2.4.11.	Diferencias entre grupo y equipo de trabajo:.....	40
2.4.12.	Diferencias entre equipo y grupos:	42
2.4.13.	Principios básicos del trabajo en equipo:	43
2.4.14.	Condiciones y características para el trabajo en equipo	44
2.4.15.	Características de trabajo en equipo:	44
2.4.16.	Aprender a trabajar en equipo:	45
2.4.17.	Importancia del trabajo en equipo:	48
iii.	Hipótesis:	55
iv.	Metodología:	56
4.1.	Tipo de investigación:	56
4.2.	Nivel de la investigación:	56
4.3.	Diseño de la investigación:.....	56
4.4.	Población y Muestra:	57
4.4.1.	Población:.....	57
4.4.2.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
	Técnicas de investigación.....	58
4.5.	Plan de Análisis	58
4.6.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	60
4.7.	MATRIZ DE CONSISTENCIA EN LA INVESTIGACIÓN.....	61
4.8.	Principios éticos:	62
v.	RESULTADOS	63
5.1.	Análisis de Resultados.....	80
5.2.	Propuesta de plan de Mejora:	86
vi.	CONCLUSIONES	89
vii.	RECOMENDACIONES	91
	REFERENCIACIAS BIBLIOGRAFICAS.....	92
viii.	ANEXOS	95

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS:

Tabla 1: edad	63
Tabla 2: Genero.....	64
Tabla 3: Optimiza adecuadamente su tiempo para realizar su tarea designada	65
Tabla 4: Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos .	66
Tabla 5: Ud. y sus compañeros de trabajo generan un clima laboral agradable de trabajo	66
Tabla 6: El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.....	68
Tabla 7: Ud. Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione.....	69
Tabla 8: Ud. Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones	70
Tabla 9: Ud. Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público.....	71
Tabla 10: Ud. Cree que está en capacidad de tomar decisiones cuando su equipo de trabajo no marche adecuadamente	72
Tabla 11: Se generan alternativas de solución ante los problemas consultando unos a otros.....	73
Tabla 12: Ud. Cree que está comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo de la empresa.....	74
Tabla 13: Ud. Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa	75
Tabla 14: Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien las diga.....	76
Tabla 15: Ud. Cree que la comunicación es muy importante entre los miembros del equipo.....	77
Tabla 16: Ud. Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas.....	78
Tabla 17: Se desarrollan planes alternativos de trabajo para de buscar soluciones	79

FIGURAS:

FIGURA 1: edad	63
FIGURA 2: genero.....	64
FIGURA 3: Optimiza adecuadamente su tiempo para realizar su tarea designada	65
FIGURA 4: Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos	66
FIGURA 5: Ud. y sus compañeros de trabajo generan un clima laboral agradable de trabajo.....	67
FIGURA 6: El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo	68
FIGURA 7: Ud. Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione.....	69
FIGURA 8: Ud. Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones	70
FIGURA 9: Ud. Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público.....	71
FIGURA 10: Ud. Cree que está en capacidad de tomar decisiones cuando su equipo de trabajo no marche adecuadamente	72
FIGURA 11: Se generan alternativas de solución ante los problemas consultando unos a otros	73
FIGURA 12: Cree que está comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo de la empresa.....	74
FIGURA 13: Ud. Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa.....	75
FIGURA 14: Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien las diga	76
FIGURA 15: Ud. Cree que la comunicación es muy importante entre los miembros del equipo.....	77
FIGURA 16: Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas	78
FIGURA 17: Se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones ...	79

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia del ser humano se relata como el trabajo ha tenido un papel muy importante en el diario vivir de las personas y en el desarrollo de las distintas organizaciones creadas. En el ámbito laboral se desarrollan distintos aspectos en la evolución y crecimiento de los colaboradores, los cuales buscan cumplir sueños y metas con eficiencia al momento de realizar cada actividad establecida en el puesto de trabajo.

Implementar un buen equipo de trabajo en una organización es fundamental, puesto que constituye una posición favorable, porque de esta manera se construye y se comprende con claridad la misión que cada organización se ha fijado y son los equipos los que facilitan mediante actuaciones conjuntas de sus integrantes, la instalación e internalización de competencias cognitivas y procedimentales, al mismo tiempo que desarrolla las capacidades individuales que de forma colectiva dan forma a la organización.

El trabajo en equipo es un concepto que confina en sí mismo la conexión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad. (Suárez, Toro, 2015)

Cada meta y objetivo cumplido forma parte de un proceso mayor el cual busca el desarrollo para crear personas capaces de acoplarse en los cambios que generan las actualizaciones globales, las cuales crean en Ayacucho la necesidad de elaborar productos y brindar servicios que cumplan con estándares de calidad para que la organización pueda ser identificada como una empresa de éxito. Cabe mencionar que las actualizaciones son fenómenos que generan un constante cambio de la naturaleza dentro de una empresa, por lo tanto es significativo que el capital humano pueda desarrollar una comunicación adecuada y un trabajo en equipo dentro de la institución, esto con el fin de que las entidades puedan ser beneficiadas al momento de generar ambientes agradables, así como también ideas de satisfacción que hagan una fuerza laboral bien estructurada, que ayude a implementar, desarrollar nuevas tendencias que se enfoquen al éxito y de la satisfacción personal, grupal e institucional.

En las organizaciones existen equipos de trabajo desorganizados, con baja motivación, que no tienen en cuenta los objetivos personales para alinearlos a los objetivos empresariales, impidiendo así, que se llegue al cumplimiento de los objetivos planteados. No solo se deben analizar los factores internos, si no que se deben evaluar los cambios externos y globales, los cuales afectan a las organizaciones. Otros componentes que se deben tener en cuenta a nivel interno, son los valores, ideas, formas de comunicación y de hacer las cosas, los cuales se pueden convertir en lazos de convivencia complejos, pues no todos los individuos trabajan de la misma manera ni al mismo ritmo, lo que puede causar que los objetivos no se cumplan o se lleven a cabo en otros tiempos los cuales se establecieron en el proceso de planeación, al igual que

generar un desgaste en el personal causando desmotivación, bajo rendimiento y altos índices de rotación de personal, de ahí que, se debe identificar de forma clara cuales son las habilidades y capacidades de cada integrante para poder aprovechar estas destrezas y así asignar las diferentes tareas y labores dentro de un grupo de trabajo logrando la optimización de tiempo y productividad.

Es por eso que en la panadería y pastelería panpa mayo y de su equipo de trabajo es importante conocer los aspectos y detalles que se viven dentro de esa empresa, debido a que en la actualidad el enfoque principal de la mayoría de empresas es únicamente lograr y completar las tareas, pero también es necesario poder entender que una empresa exitosa se relaciona con el desarrollo de colaboradores y de satisfacción laboral, al momento de cumplir las etapas o metas establecidas los colaboradores pueden sentirse satisfechos con cada acto que realicen y busquen nuevos y más altos objetivos que lo ayude para su desarrollo grupal e individual.

Con base a las anteriores consideraciones esta investigación está enfocada en trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelerías: caso pastelería panpa mayo, distrito san Juan Bautista, Ayacucho, 2020

El rubro de panadería y pastelerías en la actualidad es un giro de negocio muy rentable y muy competitivo en Ayacucho, ya que existe innovación continua en los productos, siendo elaborados estos pasteles de múltiples formas, colores, sabores, precios. Por lo tanto, mantenerse en el mercado es una lucha constante, ahora bien, para poder ser competitiva necesitan aplicar y desarrollar métodos de subsistencia, donde se

trabaje con la participación del equipo humano organizado por un objetivo en común, que es satisfacer al cliente. En la mayoría de los casos estas mypes están dirigidas por personas que vieron una oportunidad de negocio en este rubro.

Por otro lado el diseño organizacional en las mypes suele ser muy débil y de poco formalismo, donde el propietario realiza las labores de un trabajador, sin asignarse un sueldo fijo, y maneja la economía del negocio según su forma de pensar; el ser empresario requiere trabajar con personas y ser cuidadoso en el trato que se ofrece, puesto que los trabajadores se motivan con el buen trato, con el salario, y sobre todo si toman en cuenta sus opiniones y sugerencias en las decisiones que se ejecuten.

Por lo tanto, el problema general de la investigación es ¿Cuáles son las características de **trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del Distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020 ?

Para poder dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Identificar las características de **trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería pampa mayo del distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2020

Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las estrategias **del trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2020

2. Describir las **habilidades y compromisos del trabajador** en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2020

3. Describir la **coordinación del trabajo en equipo** en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2020

Esta investigación desde el punto de vista metodológico busca dar a respuesta a los objetivos formulados y así lograr que la teoría resulte válida y confiable, y se concuerda hipotéticamente porque resulta significativo investigar y conocer el trabajo en equipo en la panadería y pastelería panpa mayo bajo el apoyo de las bases teóricas, en cuanto a la justificación, Esta investigación nos permite conocer a partir de las bases teóricas de trabajo en equipo como metodología de la gestión de la calidad total. Y también porque se enfoca en las personas, siendo estos importantes en todos los niveles de la mypes, y como lograr una mejora continua en las actividades que realizan cotidianamente cada uno de los trabajadores en sus respectivas áreas laborales.

La metodología que se está empleando en esta investigación es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de forma transversal, así mismo la investigación está determinada desde la representación de la variable trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas de pastelerías: caso pastelería panpa mayo, la demarcación corresponde al año 2020; para ello la población es finita debido a que se conoce el número de trabajadores, y la muestra se obtendrá según

formulas estadísticas, en cuanto a la recolección de datos se hará uso de un cuestionario que consta de 15 preguntas a través de la encuesta personal hacia los trabajadores.

(Peru Top, 2011) menciona que las MYPES peruanas aportan con alrededor del 70% del empleo y contribuyen al PBI con más del 40%. Su crecimiento, por tanto, impacta de manera importante sobre la economía peruana; contribuye, en parte, a garantizar, de una manera diversificada, su crecimiento sostenido. Por esta razón, el incremento en el número de PYMES, así como el nivel de rentabilidad que puedan alcanzar, y, sobre todo, la forma en la cual financian sus proyectos de crecimiento permitirán mejorar los niveles de producción del país.

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican.

Hoy en día pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okpara & Wynn, 2010)

En el Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPES en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú y el 80.96% de la población económicamente activa.

Es por esta razón que la formación de equipos de trabajo es importante para las mypes, pero a su vez cuando se adopta este criterio de producción es fundamental sostenerlo en el tiempo. Evitar la fuga de empleados capacitados es crucial debido a que la empresa no sólo corre el riesgo de perder a un trabajador, sino a un miembro de un equipo ya constituido y consolidado.

Además, la creación de equipos de trabajo ayuda a que el empleado se sienta con mayor comodidad y cercanía a la empresa, lo que contribuye a que sea más difícil que la persona quiera abandonar la mypes.

Por otro parte las pequeñas empresas no pueden competir por cantidad de producción, pero sí por calidad de sus productos e innovación. Para esto necesitan del ingenio de los empleados el cual se desarrollará en contextos de estabilidad y contención laboral. Un grupo de trabajo debe generar un espacio de contención, y debe crear competencias para que ese grupo genere productividad a la empresa.

Esta investigación se justifica porque permite conocer a partir de las bases teóricas de trabajo en equipo como metodología de la gestión de la calidad total.

En el presente trabajo de investigación se le considera de vital importancia pues coge como tema central la importancia que tiene el trabajo en equipo dentro del ámbito laboral en la pastelería panpa mayo del distrito de san juan bautista, debido a que éste es muy relevante dentro de una empresa ya que requiere mucho del mismo, y también le permite a la persona trabajar más fácil ya que recibe la ayuda de otras personas.

También se realiza este proyecto para mejorar la situación económica y social del microempresario, para estimular la economía local. Esto va ayudar a que el microempresario pueda trabajar de una forma más eficiente en su empresa, con más responsabilidad, más orden, y con un adecuado control de procesos de producción. Y también con el fin de mejorar no solo la capacidad productiva, sino también la capacidad administrativa de las empresas de pastelerías y de esa manera asegurar su sostenibilidad en el mercado competitivo de hoy en día.

También se justifica porque se enfoca en las personas, siendo estos importantes en todos los niveles de las mypes, y como lograr una mejora continua en las actividades que realizan cotidianamente cada uno de los trabajadores en sus respectivas áreas laborales.

También se justifica porque beneficiará a las pequeñas y medianas empresas y a los emprendedores proporcionándoles conocimientos sobre los beneficios que tiene el trabajo en equipo para así ayudar a la organización y obtener una mejor rentabilidad que es el fin u objetivo de una empresa.

Finalmente se justifica porque servirá de guía y referencia para futuras investigaciones relacionados a la metodología trabajo en equipo enfocado en la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías. Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, muy por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de las micro y pequeñas empresas bajo los principios éticos de confidencialidad y respeto a la persona humana.

II. REVISION LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

2.1.1. Investigaciones Internacionales

Tal como indica (Toro, 2015) en su investigación “*La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*”. Economía. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Colombia. El objetivo general fue: analizar los diferentes conceptos de trabajo en equipo y como se optimizan los resultados en las organizaciones generando procesos relacionales fortalecidos y que influyan en el rendimiento de las empresas. La metodología fue: nivel descriptivo. La conclusión al que llego fue: hoy en día están preocupados por la ventaja subjetiva y cuantitativa que debe tener una organización a través de un trabajo sinérgico, orientado al desarrollo de la eficiencia con la que se promueve la elaboración de objetivos. Considera que el movimiento de trabajo debe ser diario, ensayando con una estructura autorizada en la que se mejora el tiempo para el cumplimiento de los clientes internos y externos. Esta realidad hace que un lugar de trabajo amistoso afecte enérgicamente al alma de los individuos de una asociación y permitirá construir relaciones sociales extremadamente razonables, y en este sentido las estaciones de correspondencia son poderosas y claras, promover una acción dinámica y de avance entre los

miembros donde la escucha común permanente y la satisfacción de los objetivos son ideales para la organización.

(Gonzales, 2015) sostiene en su investigación: *Trabajo en equipo y satisfacción laboral estudio realizado con personal de operaciones de telemercadeo de Transactel 2015*. Psicología. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo general fue: establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros del Staff de la cuenta de telemercadeo Claro RD. La metodología fue: enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, tipo básica, de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 25 trabajadores que conformaran el grupo de operaciones de la cuenta de telemercadeo Claro RD, los cuales corresponden al 100% de la población. El instrumento fue: cuestionario de trabajo en equipo y satisfacción laboral, diseñado por la misma investigadora. Los resultados fueron: el 100% de los trabajadores afirman que el desempeño general de su jefe le motiva a permanecer en la empresa, en los encuestados respondieron de forma positiva, por lo que se analiza que el nivel de satisfacción se ve altamente afectado, también el 96%, considera que el jefe inmediato en cada área influye de manera positiva dentro del equipo y el 4% de manera negativa, como también el 68% afirma haber recibido reconocimiento por sus actividades, mientras que el 32% no lo ha recibido. La conclusión fue: sí existe relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.

(Aguilar, 2016) Menciona en su investigación: *“Trabajo en Equipo y Clima Organizacional en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango, 2016”*. Psicología. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. El objetivo general fue: determinar la relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en los colaboradores del hotel del Campo. La metodología fue: enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, tipo básica, de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 50 colaboradores y como muestra 30. El instrumento fue: un cuestionario con interrogantes con opción sí, no y por qué, para determinar la relación que tiene el trabajo en equipo en el clima organizacional, diseñado por el mismo investigador. Los resultados fueron: 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, también 73% de los colaboradores que respondieron que se sienten satisfechos de trabajar para esta organización porque mencionan que es un trabajo digno y honrado y le gusta el trabajo que realizan, se sienten parte de esta organización por el ambiente que se percibe; mientras que el 27% restante contestó que no, porque consideran que existe un mal manejo del

personal. La conclusión fue: sí existe relación entre el trabajo en equipo y clima organizacional.

2.1.2. Investigaciones Nacional:

Tal como sostiene (Paucar, 2019) en su investigación “*trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de santa maría, huacho 2019*” cuyo objetivo general es: Describir el trabajo en equipo en el personal asistencial de los Establecimientos de Salud del distrito de Santa María, Huacho 2019. La metodología usada fue: El nivel de investigación fue descriptiva, porque busca detallar características y propiedades que son fundamentales y de suma importancia de los temas que se analicen. Busca especificar propiedades, tendencias y características de las personas, de los grupos o de cualquier sujeto fenómeno que se estudie. Así llegando a la conclusión:

El personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, manifiestan un alto nivel de trabajo en equipo representado por un 88%, lo cual nos da un resultado favorable y solamente el 1% representa al nivel bajo, observando así una brecha abismal entre ambas.

Se determinó en cuanto a la dimensión de complementariedad que el resultado es favorable porque el 89% del personal asistencial posee un nivel alto y el 2%, un nivel bajo de complementariedad.

(Salazar, R., 2016) sostiene en su tesis titulada: *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash-Sede Huaraz, 2016*. Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. El objetivo general fue: establecer la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Áncash, sede Huaraz, 2016. La metodología que se utilizó: enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, tipo básica, de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 183 trabajadores nombrados del Gobierno Regional de Áncash, con una muestra de 105. El instrumento utilizado fue el cuestionario de trabajo en equipo y el cuestionario de clima organizacional, ambos diseñados por la investigadora, donde se realizó una muestra piloto a 21 trabajadores a la Ugel Huaraz con características similares al estudio, teniendo como resultado el Coeficiente de Cronbach un $\alpha = 0.91$ para la variable clima organizacional y un $\alpha = 0.89$ para la variable trabajo en equipo. Los resultados fueron: el 50% percibe que el clima organizacional es regular, el 46% lo percibe como bueno y solo el 4% como malo, también el 58% califica que el trabajo en equipo es bueno, el 39% como regular y solo el 3% como malo. La conclusión fue: si existe relación entre clima organizacional y trabajo en equipo, por lo tanto, a mejor clima organizacional mejor desarrollo del equipo de trabajo.

2.1.3. Investigaciones locales:

(Berrocal, 2019) sostiene en su tesis titulada: *“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”* facultad de administración: universidad católica los ángeles de Chimbote. Don que el objetivo general es: 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. Metodología que utilizó fue: Descriptiva – propositiva, la población estuvo conformado por: de 7 micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la Asociación los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019 con una muestra conformada por 7 micro y pequeñas empresas, donde se encuestó a 46 trabajadores de la micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la Asociación los olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019.

Llegando así a las siguiente conclusiones: Según el objetivo específico 01 referido a las características sobre coordinador del trabajo en equipo, se concluye que el 50% no tiene la capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, el 46% manifiestan que el líder tiene una buena conexión hacia sus colaboradores, el 50% indican que no hay comunicación entre los miembros del equipo y el líder y el 46% de trabajadores declaran de que el líder no fomenta una buena comunicación,

el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de las micro y pequeñas empresas.

Según el objetivo específico 02 referido a las características sobre habilidades y compromiso del trabajador, se concluye que el 61% consideran esencial la vocación de servicio para trabajar en equipo, 39% no se sienten parte de un trabajo en equipo, 43% están comprometidos a realizar con sus actividades porque es parte de su trabajo y lo cumplen por necesidad, el 39% participa en la toma de decisiones dentro de la empresa para así ayudar a resolver cualquier problema que se les presente y el 46% manifiestan que no están seguros con los objetivos de la empresa porque no se sienten parte de un trabajo en equipo.

2.2. BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN:

2.2.1. Concepto de micro y pequeñas empresas: “MYPES”

De acuerdo al artículo (mypes.com) nos menciona que las Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.2.2. Características de micro y pequeñas empresas:

Aunque tienen características y tamaños diferentes, la micro empresa y la pequeña empresa se rigen en el Perú por la Ley MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), donde se

establece que el número total de trabajadores y ventas anuales teniendo en cuenta las unidades impositivas tributarias (UIT), que equivalen para el año 2020 a S/. 4,300.00.

Micro empresa	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores máximo
Ventas anuales	Hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT)

Pequeña empresa	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta cien (100) trabajadores como máximo.
Ventas anuales	Hasta el monto máximo de 1,700 unidades impositivas tributarias (UIT)

Fuente: Elaboracion propia

De acuerdo con esta norma, el Estado fomenta el desarrollo integral y facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos, con el fin de crear un entorno favorable a su competitividad, promoviendo la conformación de mercados de servicios financieros y no financieros, de calidad, descentralizado y pertinente a las necesidades y potencialidades de las MYPE.

2.2.3. Gestión de Calidad

La Gestión de calidad ha evolucionado mucho durante los últimos años, cambiando de concepto y perspectiva, no solo enfocándose en el producto o servicio, si no involucrando más a los demás departamentos de una organización.

(Cortez, 2017) indica “La gestión de calidad es el conjunto de actividades que la dirección de la empresa implementa en la cual se determina nueva política de calidad, objetivos y responsabilidades”

La Gestión de calidad encamina los procesos de una organización relacionando y unificando a la organización, a través de consecuciones de metas y objetivos organizacionales.

2.3. DEFINICIÓN DE VARIABLE:

2.3.1. Trabajo

Como trabajo denominamos al conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas.

Gracias al trabajo el ser humano comienza a conquistar su propio espacio, así como el respeto y la consideración de los demás, lo cual además contribuye a su autoestima, satisfacción personal y realización profesional, sin contar con el aporte que hace a la sociedad.

2.3.2. Equipo

Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida", **según** (Katzenbach y K. Smith, s.f.)

El desarrollo de los equipos es un proceso dinámico y la mayoría se encuentran en un estado continuo de cambio, aunque los grupos quizá nunca alcancen una estabilidad completa, existe un patrón general que describe cómo evoluciona la mayoría de ellos. Esta evolución se divide en formación, tormenta, establecimiento de normas, desempeño y suspensión, las cuales son descritas a continuación:

- **La etapa de formación:** tiene dos aspectos. En primer lugar, los colaboradores se interrelacionan con otros individuos debido a la asignación de trabajo, como en el caso de un grupo formal o por un objetivo común. Una vez que el grupo está conformado inicia la segunda parte de la etapa de la formación, la cual involucra la definición y establecimiento de los objetivos y dar una estructura al

equipo de trabajo, durante esta etapa existe una gran cantidad de incertidumbre y cada miembro comienza a verse y sentirse como parte de un equipo.

- **La etapa de tormenta:** se caracteriza por discrepancias dentro del equipo de trabajo. Cuando esta etapa finaliza se establece una jerarquía de liderazgo el cual permite crear una dirección para el grupo.
- La tercera etapa es aquella en la que se desarrollan las relaciones y el equipo comienza a unirse ya que en este punto existe un fuerte sentido de identidad grupal y camaradería. En esta etapa se establecen normas de acuerdo a la estructura de grupo y se asimila una expectativa de lo que es el comportamiento correcto entre cada uno de los miembros.
- La cuarta etapa se refiere al desarrollo de un equipo funcional y aceptable, el grupo tiene un enfoque de cada uno tener una tarea asignada y poderla desempeñar.

2.4. DIMENSIONES DE TRABAJO EN EQUIPO:

2.4.1. Estrategias del trabajo en equipo:

(IZA BC STAFF, 2018) Nos indica que, el trabajo colaborativo impulsa la productividad laboral y favorece la toma de decisiones. Hoy en día, las empresas se han inclinado por este modelo en el que todos participan aportando ideas, conocimientos y contrastando puntos de vista para resolver objetivos en común.

Al ser este modelo de trabajo el más asertivo para las organizaciones, las áreas de recursos humanos acostumbran realizar dinámicas de grupo dentro de sus procesos de selección para determinar la capacidad de los aspirantes a asumir una responsabilidad compartida y respetar el trabajo de los demás.

El trabajo en equipo estimula la creatividad, suma talentos, aumenta la motivación y satisfacción de los colaboradores.

Una empresa debe preparar el terreno para que se dé un ambiente positivo entre los miembros de equipo, que favorezca la comunicación, compromiso y confianza haciendo que el fluya de la mejor manera. Además es importante elegir un equipo que sea capaz de tomar iniciativa en el desarrollo de estrategias y mejoras que son:

2.4.2. Elegir un equipo adecuado y diverso:

Cada persona posee distintas fortalezas y debilidades, por lo mismo, un equipo se debería conformar por colaboradores que se complementen.

Para la asignación de tareas se tomará en cuenta no solo las habilidades, también los rasgos del temperamento. Con un equipo diverso cada integrante aporta ideas, habilidades, experiencias y conocimientos que abarcan un espectro muy amplio, favoreciendo una toma de decisiones más rica.

2.4.3. Promover un ambiente de colaboración:

El equipo debe visualizarse como un todo, olvidarse de protagonismos y trabajar en pro de objetivos comunes. Para fomentar el trabajo conjunto se deben establecer principios que los identifiquen como unidad.

Tener reglas muy claras desde un principio que se refieran a las responsabilidades y derechos de cada individuo dentro del equipo, sus funciones y tareas, tiempos de entrega, metodología del trabajo.

2.4.4. Mantener una comunicación abierta con el equipo:

La comunicación y retroalimentación es esencial para alcanzar cualquier objetivo. Se debe llevar un registro e informar a todos los miembros sobre los avances diarios.

Con las nuevas tecnologías resulta muy sencillo tener una comunicación ágil para informar en tiempo real cualquier asunto que requiera de atención inmediata: modificaciones al proyecto, detección de fallas, imprevistos, conflictos internos, incluso felicitaciones por un buen resultado.

2.4.5. Generar confianza:

La confianza se irá generando con el tiempo, conforme se desarrollen proyectos y se cumplan metas. En un principio es importante motivar al equipo a confiar en las capacidades de los demás, dando la oportunidad a todos los integrantes de realizar su trabajo y participar.

Lo más valioso que puede desarrollar un equipo y que favorece como ninguna otra cosa la productividad es la confianza y el respeto.

2.4.6. Fomentar el sentido de pertenencia:

El sentido de pertenencia es esencial para lograr un compromiso real con el proyecto, tomando los éxitos de la empresa como suyos

Los colaboradores logran un sentido de identidad cuando se sienten satisfechos porque su trabajo es valorado. Un equipo fiel trabaja con interés, responsabilidad y, por consiguiente, aumenta la productividad laboral.

No solo los éxitos son compartidos, también los fracasos, lo que eleva el nivel de satisfacción general y disminuye el estrés.

Cuando un equipo no funciona correctamente, es porque algún punto de los antes mencionados está fallando. Entonces, es momento de detenerse y analizar en dónde se ubica el problema: falta comunicación, distribución de roles inadecuado, no se ha creado un sentimiento de compromiso lo suficientemente fuerte.

2.4.7. Habilidades y Compromiso del Trabajador:

Las habilidades laborales son aquellas inherentes a la propia persona, que no tienen que ver con su conocimiento técnico sino con su carácter y que, por lo tanto, diferencia a un trabajador de otro **que**, a priori, están igual de preparados técnicamente para un puesto.

El compromiso de los trabajadores es la responsabilidad emocional que un empleado tiene hacia una organización. Muchas personas comúnmente confunden este compromiso con la felicidad del empleado o la satisfacción del empleado, y a pesar de que están cerca, no es necesariamente la definición correcta.

La definición es mucho más compleja que eso y requiere una vista más completa de la vida en el trabajo de un empleado y el compromiso laboral con el que cuentan.

El compromiso viene de qué tan bien se alinean las metas y valores personales de un empleado con las metas y valores de una organización.

Cuando un empleado está comprometido, no están ahí por el dinero sino porque les importa. Ellos en verdad quieren ver a la compañía ser exitosa y están dispuestos a esforzarse sin que se les pida.

Aquí tenemos algunas habilidades que deben tener los trabajadores:

- a) Capacidad de adaptación
- b) Controlar el estrés.
- c) Ser capaz de negociar.
- d) Comunicar correctamente.

- e) Innovar y crear.
- f) Tener iniciativa.
- g) Saber tomar decisiones.
- h) Actuar de manera racional.

2.4.8. Coordinación del Trabajo en Equipo:

la coordinación de los equipos de trabajo es clave para conseguir sacar el máximo rendimiento del capital humano que hay en la empresa. Se pueden dar diferentes circunstancias que impidan esta maximización (redacción enfocif, 2015)

- a) **Que los trabajadores no estén desempeñando aquellas tareas donde son más productivos:** se debe a una falta de conocimiento por parte de la organización de las habilidades de cada persona que conforma la empresa.
- b) **Que haya una mala dirección:** la persona responsable es incapaz de organizar y asignar correctamente las tareas.
- c) **Que no se hayan especificado objetivos claros:** cada trabajador tiene que saber cuáles son sus responsabilidades y a quien tiene que acudir en caso de duda.
- d) **Que falte comunicación entre departamentos:** toda la información presente en la empresa tiene que ser compartida porque aquello que es útil a un sector puede serlo también para otros.

2.4.9. Qué pasos hay que seguir para una correcta coordinación

Para coordinar una actividad, se recomienda seguir los siguientes pasos:

- a) **Planificar:** tiene como finalidad definir un plan de trabajo que analice los siguientes aspectos:
- b) **Objetivos:** hay que marcar los objetivos generales de la organización y los de cada departamento y miembro del equipo.
- c) **Recursos:** saber cuáles son los recursos humanos, técnicos o financieros con los que cuenta la compañía. No se pueden asignar objetivos más allá de las capacidades que tiene la empresa porque conllevará una mala realización y en frustración en la organización.
- d) **Tareas a desarrollar:** cuáles son las tareas que se tienen que llevar a cabo, qué persona realiza cada una y qué responsables son los encargados de hacer el seguimiento de su realización.
- e) **Organizar:** realizar los planes operativos de trabajo. Se realizan estableciendo los siguientes puntos:
 - a. Calendario de ejecución de cada tarea
 - b. Procedimientos a utilizar por parte de cada equipo
 - c. Definición de las tareas y de sus responsables
- f) **Ejecutar:** desarrollar las tareas incluidas en el plan operativo.
- g) **Evaluar:** por una parte, hay una evaluación continua del trabajo de cada persona. En caso de ver que no se pueden conseguir los

objetivos o que algún procedimiento no es el adecuado, redefinirlo. Más vale hacerlo durante el desempeño que no tener, al final, que rehacerlo todo desde el principio. Del mismo modo, al acabar el trabajo, evaluar si se han cumplido los objetivos fijados o no.

2.4.10. Trabajo en equipo:

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

Toda organización es fundamentalmente un equipo constituido por sus miembros. Es importante aclarar dos conceptos: **equipo de trabajo y trabajo en equipo.**

- a) **Equipo de trabajo:** es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador.
- b) **El trabajo en equipo:** se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas.
- c) Revisemos algunos autores de trabajo en equipo:

(Alejandro Durán Asencio, 2018) nos indica en su libro “trabajo en equipo” 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 mismos 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 de trabajo individual de sus miembros.

Es un número pequeño de personas con habilidades complementarias que están comprometidas en unos objetivos, rendimientos y procesos comunes, de las que se responsabilizan.

(De la cruz lablanca, Ignacio, 2014) Menciona que Cada miembro domina determinados aspectos que se complementan con los que conocen el resto y se responde en conjunto del trabajo que se ha realizado.

Una condición indispensable en el equipo de trabajo es que sus miembros estén cohesionados, ya que entre ellos se da una estrecha colaboración; además es necesario que estén coordinados y que existan unos estándares comunes de actuación.

(Solorio, 2012) menciona, el trabajo en equipo es un conjunto o grupo de personas que poseen capacidades complementarias y que colaboran para alcanzar unos objetivos comunes compartiendo responsabilidades. También hace referencia al conjunto de acciones, estrategias, técnicas o procedimientos que utiliza ese equipo para lograr sus metas.

Por lo tanto, el beneficio entonces es favorable no solo para la organización sino para el equipo, pues se genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado a cada ámbito bien sea laboral o personal. Un equipo funciona sobre la base objetiva de unas demandas que recibe y unos servicios que ofrece y sobre una base subjetiva: la interdependencia y confianza entre sus miembros. Un equipo funciona mal si cualquier de esos dos pilares falla. Se debe tener en cuenta que un equipo de alto rendimiento no se mide exclusivamente por el producto final “económico” de su actividad, aunque desde luego sea el más importante.

2.4.11. Diferencias entre grupo y equipo de trabajo:

Grupos:

Un equipo no debe confundirse con un grupo, no son lo mismo. Un grupo es una serie de personas que tienen una relación de interdependencia, pero no necesariamente comporten una meta u objetivo. Esta definición incluye tanto a los grupos formales como a los informales.

En los grupos:

- a) Los roles de sus integrantes no están definidos.
- b) El liderazgo es individualizado.
- c) El trabajo es desorganizado con objetivos individuales.

d) Los conflictos se resuelven por imposición.

Equipos:

Cuando se forma un equipo, “intervienen fuerzas psicológicas que van desde la confraternización hasta la lucha abierta entre motivaciones, intereses, actitudes, conductas e ideas de las distintas personalidades que lo componen”. Dichas confrontaciones deben promover el cambio y soluciones adecuadas, justamente porque cada uno aporta y ejerce la función que más se adecua a su personalidad, habilidades y conocimientos. En la medida que avanza el trabajo en equipo se identifican las funciones de cada uno, estas dependen de sus características personales, su capacidad de trabajo, sus conocimientos previos, así como de la forma en que interactúan sus miembros. Son características de los equipos:

En los equipos:

- a) Integrantes interdependientes.
- b) Los miembros funcionan por sí mismos.
- c) Este enclavado en un sistema social.
- d) Tiene una tarea para desarrollar.
- e) Sus miembros comparten una meta común.

2.4.12. Diferencias entre equipo y grupos:

- a) Un grupo de trabajo se compone de un determinado número de personas, que por lo general se reportan a un superior común y tienen una interacción cara a cara, que tienen cierto grado de interdependencia en el desempeño de las tareas a fin de alcanzar las metas de la organización.
- b) Un equipo se compone de un número variable de personas con habilidades complementarias, que tienen un compromiso con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque, de todo lo cual son mutuamente responsables. Tienen una identidad definida, y los miembros trabajan juntos de manera coordinada y con apoyo mutuo, son responsables ante los demás y usan habilidades complementarias para cumplir con un propósito común.

	Grupo de trabajo	Equipo de trabajo
Objetivo	Los integrantes muestran intereses comunes.	La meta está más claramente definida y especificada.
Compromiso	nivel relativo.	Nivel elevado
Cultura	Escasa cultura grupal.	Valores compartidos y elevado espíritu de grupo
Tareas	Se distribuyen de forma igualitaria.	Se distribuyen según habilidades y capacidad.

Integración	Tendencia: la especialización fragmentada, división.	Aprendizaje en el contexto global integrado
Dependencia	Independencia en el trabajo, individual.	Interdependencia que garantiza los resultados.
Logros	Se juzgan los logros de cada individuo.	Se valoran los logros de todo el equipo.

2.4.13. Principios básicos del trabajo en equipo:

- a) Todo el equipo debe conocer y aceptar los objetivos “El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común. Es el combustible que le permite a la gente común obtener resultados poco comunes.
- b) Todo integrante del equipo debe tener claro cuál es su responsabilidad y el trabajo que le fue asignado.
- c) Todos deben cooperar. Cada miembro del equipo debe estar comprometido con lo que se está haciendo en conjunto. El liderazgo no es de uno solo, es compartido.
- d) Un equipo debe tener buena comunicación interna.
- e) Información compartida, los miembros de los equipos deben conocer las actividades que desarrollan cada uno de ellos.
- f) Brindar estímulos en el equipo, no dedicarse a castigar las debilidades.

2.4.14. Condiciones y características para el trabajo en equipo

(Gutiérrez, 2010) menciona que, los equipos de trabajo requieren una serie de condiciones para lograr su éxito, a continuación, son descritas algunas de las mismas.

- a) Los líderes de las organizaciones deben de conocer, crear y promover el trabajo en equipo, brindar mejoras, innovación y orientación a los colaboradores,
- b) Algunas cualidades que los líderes deben poseer es la madurez, confianza y un alto nivel de motivación, así como la buena actitud hacia los demás,
- c) Todos y cada uno de los integrantes del equipo deben tener claros los objetivos y compartir el mismo enfoque, para que dentro del equipo se centralice una idea o un objetivo por alcanzar,
- d) El equipo debe contar con asesoría y entrenamiento adecuado para guiar sus sesiones de trabajo, así como también se requiere de un alto grado de participación, compromiso, buenas relaciones interpersonales, entre otros.

2.4.15. Características de trabajo en equipo:

Un equipo de trabajo posee características que los identifican como tal y que en sí mismas son atractivas para quienes forma parte de éstos. Entre las características principales que se encuentran en los equipos destacan:

Seguridad: los integrantes ya no se sienten solos, tienen menos dudas personales y resisten mejor las amenazas.

Autoestima: facilita la oportunidad de sentirse bien con sus logros.

Afiliación: satisface la necesidad social de estar con otros, existe un trato frecuente. **Consecución de metas:** se trabaja hacia la obtención de objetivos y beneficios compartidos.

2.4.16. Aprender a trabajar en equipo

Elementos claves

El trabajo dentro de un equipo debe ser desarrollado considerando la importancia en el rol de cada miembro. Para que sea efectivo un buen trabajo es necesario conocer algunos elementos claves que se presentan a continuación.

- a) **Cohesión:** es el grado en que los miembros de cada grupo se sienten vinculados unos a otros y quieren permanecer en el grupo. Éste está relacionado con la productividad del equipo y es uno de los elementos más importantes.
- b) **Compromiso:** acuerdo que existe de parte de cada integrante hacia el equipo. Es sentirse parte de la labor que se está realizando; mientras más alto sea el nivel de compromiso, mayor será el sentido de pertenencia.

- c) **Motivación:** son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones, está relacionado con el interés que demuestra cada individuo.
- d) **Empatía:** es un lazo de afinidad y afecto, se transforma en la capacidad que tiene un individuo de ponerse en el lugar de otro. Es necesaria para brindar un clima agradable y el compañerismo dentro del equipo.
- e) **Cooperación:** es la colaboración que existe entre los miembros del equipo. Se logra un intercambio de experiencias y habilidades personales de cada integrante.
- f) **Clima organizacional:** se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Éste puede impactar significativamente en los resultados de la organización.
- g) **Toma de decisiones:** es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones. Está vinculada a la responsabilidad y la participación que posee cada miembro del equipo.

Lo que no debe existir

- a) **División:** es la desunión en medio del equipo, existe también la discordia, se dificulta el llegar a acuerdos. Cuando existe

división el grupo se disgrega y los miembros comienzan a retirarse de éste.

- b) **Individualismo:** se produce cuando un miembro no está comprometido con la labor del equipo, actúa y piensa de modo independiente. Jamás se involucra o se siente parte del equipo.
- c) **Desmotivación:** es provocada cuando los miembros del equipo no están interesados en las labores que se están desarrollando o no tienen una motivación que los lleve a hacerlo.
- d) **Apatía:** es cuando una persona no demuestra interés por nada ni nadie, es indiferente
- e) **Aislamiento:** es cuando cada integrante se encierra en sí mismo y no interactúa, ni produce intercambios con sus compañeros.
- f) **Inseguridad:** incapacidad de una persona de realizar tareas o tomar decisiones por temor a equivocarse. Ésta impide la participación de los individuos dentro de un equipo.

Identificar los roles:

En las organizaciones se entiende como rol a conjuntos diferentes de expectativas

sobre cómo deben comportarse personas distintas, se hace fácil entender que dentro

de un equipo cada persona cumple un rol, cuando estos roles se complementan los

resultados del equipo serán positivos.

- a) **Coordinador:** Coordina los esfuerzos de todos para alcanzar metas, aunque no ocupe el cargo de líder, además sirve de “puente” en el manejo de conflictos.
- b) **Impulsor:** Está lleno de energía, “empuja” a los demás para avanzar en el trabajo. Trata de resolver las discusiones.
- c) **Crítico:** sus críticas al grupo siempre son negativas, no está de acuerdo con los demás, no coopera con la solución de conflictos.
- d) **Evaluador:** Analiza las ideas presentadas, contribuye con la lógica y análisis objetivo, proporciona instrumentos. Se preocupa por lo que puede estar mal hecho y considera los detalles.
- e) **Realizador:** Es el organizador práctico que transforma las decisiones y estrategias en tareas definidas y realizables, que los miembros del equipo puedan manejar.

2.4.17. Importancia del trabajo en equipo:

Beneficios para la organización

El trabajo en equipo genera beneficios tanto para la organización, como para las personas que lo conforman. Entre los beneficios para la organización destacan la disminución de los costos, debido a que en equipo se realiza un trabajo eficaz, se ven mejoras en la calidad de los

resultados, el clima organizacional incrementa, la creatividad y la innovación resaltan, cada uno está altamente comprometido con su labor y su equipo, por lo que se reduce el ausentismo laboral. Además, ofrecen a la organización una mejor estructura, aumenta la productividad, aumenta la calidad en los productos o servicios, el cambio y la innovación son bienvenidos. Los cambios en las políticas o procedimientos organizacionales son facilitados, se logra una estabilidad organizacional a través de la transmisión de creencias y valores hacia los miembros.

Beneficios para los miembros del equipo:

Para los miembros del equipo, los beneficios son altamente valorados, entre éstos se encuentran la oportunidad de desarrollo personal, aprendiendo sobre uno mismo y adquiriendo habilidades nuevas. Se ayuda a crecer a los compañeros del equipo, la cooperación y el intercambio de información se fomentan, siendo una experiencia enriquecedora para cada miembro, cada participante contribuye al mejoramiento y a la innovación, y cada uno posee una importancia especial, siendo el aporte de éstos fundamental para el logro de objetivos. Además, aumenta el aprendizaje sobre la organización y su ambiente.

Dificultades para trabajar en equipo Durante el trabajo en equipo existen algunos obstáculos que dificultan el buen desarrollo de éste,

entre los cuales se encuentran los intereses propios de cada persona, egoísmo, rumores y chismes, desinterés, antagonismo, individualismo. En ocasiones los miembros más productivos se aíslan, y existe el ocio social, en el que alguno de los integrantes descansa en la labor que realizan los otros. Otra dificultad de los equipos es que tardan más que un individuo en tomar decisiones y la interacción externa se reduce.

Dificultades para trabajar en equipo:

Durante el trabajo en equipo existen algunos obstáculos que dificultan el buen desarrollo de éste, entre los cuales se encuentran los intereses propios de cada persona, egoísmo, rumores y chismes, desinterés, antagonismo, individualismo. En ocasiones los miembros más productivos se aíslan, y existe el ocio social, en el que alguno de los integrantes descansa en la labor que realizan los otros. Otra dificultad de los equipos es que tardan más que un individuo en tomar decisiones y la interacción externa se reduce.

Técnicas de trabajo en equipo:

Identificar etapas:

Es necesario tener claro que en el desarrollo de todo equipo existen etapas a las cuales estos están sometidos.

- a) **Etapa de formación:** se caracteriza por una gran incertidumbre sobre el propósito, la estructura y el liderazgo del grupo. Esta

etapa concluye cuando los miembros comienzan a considerarse parte del grupo.

- b) **Etapa de conflicto:** se distingue por los conflictos internos que en ella se dan, sobre quien controlara el equipo, por ejemplo. Cuando esta etapa culmina el equipo cuenta con un liderazgo relativamente claro.
- c) **Etapa de regulación o acoplamiento:** el equipo manifiesta cohesión, se despierta un sentido de identidad y camaradería. Esta etapa concluye cuando se solidifica la estructura del equipo.
- d) **Etapa de consolidación:** la estructura en este punto es completamente funcional y es aceptada por el grupo. La energía de los integrantes ya no se dirige a conocerse y entenderse, sino a realizar la tarea que los ocupa.
- e) **Etapa de desintegración o agotamiento:** el grupo se prepara para disolverse y su atención se dirige a las actividades conclusivas.

El óptimo desempeño de un trabajo en equipo, junto con otros factores de igual o mayor relevancia, permiten el crecimiento, y con ello el desarrollo de las Empresas. La existencia del sector empresarial, un entorno cambiante altamente competitivo y el amplio conocimiento de los nuevos clientes, exigen la entrega de servicios de calidad, impulsando al trabajo asociativo en respuesta a un urgente

mejoramiento y necesidad al manejo de nuevas herramientas para los empresarios de cada uno de los sectores económicamente productivos. Frente a esta situación, se han llevado a cabo la formación de gremios que representen las necesidades de los distintos sectores, permitiendo hacer públicas y mayormente accesibles las demandas de cada rubro en particular, a través de un trabajo en equipo de los empresarios, considerando la colaboración y cohesión para el logro de sus objetivos.

Ventajas para el trabajo en equipo:

(Palomo, 2011) nos menciona que son múltiples las investigaciones que se han desarrollado con el fin de analizar las consecuencias para las organizaciones y para los individuos, se ha comprobado que la participación de todos los niveles jerárquicos para los distintos procesos mejora la calidad de trabajo dentro de las organizaciones. Cuando los colaboradores se comprometen a actuar de una manera determinada, su decisión se ve fortalecida la idea que todas las demás personas que integran el equipo buscan el mismo fin.

Una de las fuerzas motivadoras de los colaboradores, es el sentirse respetados y apoyados por los integrantes del equipo ya que la mayor parte de personas se encuentran más satisfechas cuando no solo hacen su trabajo, sino que también cuando tienen participación todos los

integrantes del equipo. Las ventajas que los sistemas de trabajo en equipo presentan son varias, como por ejemplo las siguientes:

- a) Mayor nivel de productividad, tanto a nivel individual, como al estar en el equipo de trabajo, desarrollar las tareas de forma eficaz para alcanzar los resultados deseados por el equipo,
- b) Sistemas de comunicación e información más eficaces al momento de manejar programas de relaciones directas, minimizar el temor a dar opiniones,
- c) Mayor nivel de compromiso con los objetivos del grupo y de la organización,
- d) Mejora del clima laboral al afrontar con éxito las diversas y complejas tareas
- e) Facilita la dirección, control y supervisión del trabajo, así como también brinda un mayor nivel de integración y aceptación de los nuevos colaboradores en la empresa, y desarrollar una identidad grupal,
- f) Facilita la coordinación entre los individuos de los distintos equipos, mejora la satisfacción de las necesidades de relación y de desarrollo.

Desventajas:

- a) Es difícil coordinar las labores de un grupo humano, por la diversidad en las formas de pensar, capacidades, disposición para trabajar, responsabilidad, entre otros factores y luego orientarlos hacia un mismo objetivo.
- b) Muchas diferencias en las formas de pensar, puede llevar a discusiones que dividan al grupo.
- c) Entendiéndose que el trabajar en equipo implica asumir responsabilidades como tal, es posible que al cometer errores nadie quiera asumirlos en forma particular.

Por qué fracasan los equipos:

(Harley Robins, PH D / Michael Finley) indican que no existen una sola razón, los problemas más comunes son: necesidades disparejas, metas confusas y objetivos no definidos, roles poco claros, mala toma de decisiones, malas políticas y procedimientos inadecuados, conflictos personales, mal liderazgo, e información insuficiente, sistema de recompensas mal concebidos, falta de confianza en el equipo, resistencias al cambio y uso de herramientas equivocadas.

importancia de las comunicaciones

Cuando trabajamos en equipo, es lógico que surjan contratiempos y discusiones, pero por ello no hay que olvidar algo muy común de escuchar entre quienes se relacionan a diario con más personas, sin buscar conflictos: "Las cosas se solucionan hablando", lo cual, es indiscutiblemente cierto.

III. HIPÓTESIS:

Según (Arias, 2015) “nos indica su misión es de observar cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relación entre estas. Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente. Por lo tanto, esta investigación no lleva hipótesis.”

Según (Gonzales, 2016) “La hipótesis no se plantea para estudios descriptivos, pero es obligatorio en estudios experimentales, cuasi experimentales, de cohortes y de casos y controles. La hipótesis es un enunciado que propone una respuesta tentativa a la pregunta del problema de la investigación, tiene carácter de tentativa porque la relación que se proponga sobre las variables debe ser sometida a comprobación empírica”

IV. METODOLOGÍA:

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde a un estudio de tipo aplicada con enfoque **cuantitativo** es decir que el variable se puede medir del nivel de población que se va estudiar y obtener los datos sin manipulación. Ya que durante la investigación se hará uso del cuestionario a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías pampa mayo del distrito de san juan bautista Ayacucho, de esta manera se recogerá información real y transparente para poder realizar de manera adecuada la investigación.

4.2. Nivel de la investigación:

el presente trabajo de investigación realizado se está utilizando el nivel de investigación **descriptivo** puesto que se utilizará técnicas de conteo y medición, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición de procesos de fenómenos del problema planteado.

4.3. Diseño de la investigación:

Sera no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente la variable en estudio es decir se observará a la variable trabajo en equipo, tal como se encuentra dentro de su contexto,

conforme a la realidad si sufrir alteraciones.

Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental-transversal porque no se va realizar experimentos con la investigación realizada y solo se llevará en un solo periodo, la investigación estará bajo la supervisión del docente tutor investigador.

4.4.Población y Muestra:

4.4.1. Población:

La población está conformada por 7 trabajadores de la micro y pequeñas empresas rubro, panaderías y pastelerías panpa mayo del distrito de san juan bautista, 2020.

- El mismo que estarán conformados por:
- Dos panaderos
- Dos decoradores de pasteles
- Dos atenciones al cliente
- Y una cajera

(Hernández-Sampier, 2014) Menciona, que el tamaño de la muestra será lo mismo que la población siempre en cuando sea menor a 50 trabajadores.

4.4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación

Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información como: observación, encuestas y los análisis de contenidos entonces la técnica que vamos a utilizar en la siguiente investigación es la encuesta personal a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías panpa mayo del distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2020. Debido que se va a recopilar información primaria, logrando así un índice de respuesta y resultados fiables.

Instrumentos de investigación

(Arias, 2012) indica que “los instrumentos de investigación son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información, ejemplo pueden ser fichas, formatos de cuestionario, guías de entrevista, lista de cotejo, grabadoras, escala de actitudes.

Entonces para el recojo de esta información aplicaremos un cuestionario el cual consta de 15 preguntas, que están relacionadas al trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rublo pastelerías panpa mayo del distrito de san juan bautista, Ayacucho, 2020.

4.5. Plan de Análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizó mediante el instrumento del cuestionario el mismo que se aplicó a 07 colaboradores de

las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelería panpa mayo del distrito San Juan Bautista, Ayacucho. El procesamiento de los resultados se realizó en el programa informático Microsoft Excel en el cual se construyó la base de datos, a partir del cual se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y así como figuras estadísticas de la variable que serán validados con el método de juicio del experto.

4.6. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
TRABAJO EN EQUIPO	<p>el equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas para realizar estrategias de trabajo en equipo, de acuerdo con habilidades y compromisos del trabajador, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador que coordina el trabajo en equipo. es un número reducido de individuos con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y una planeación en común y con responsabilidad compartido.</p> <p>Es conveniente precisar desde ahora un concepto importante relacionado con el equipo de trabajo; se trata del trabajo en equipo , que se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas (juan jose huerta y Gerardo rodriguez, 2010)</p>	<p>el trabajo en equipo consta de tres dimensiones que son:</p> <p>estrategias del trabajo en equipo, habilidades y compromiso del trabajador y coordinación del trabajo en equipo, lo que se utilizara en el presente estudio a través de encuestas que contara de 15 ítems para indagar la realidad en el rubro de pastelería.</p>	estrategias del trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Definir claramente los tiempos para lograr la tarea Ser organizado Generar un clima de trabajo agradable Entrega de toda la información para que el equipo funcione 	<p>Ud. Optimiza adecuadamente su tiempo para realizar su tarea designada?</p> <p>Ud. Organiza su tiempo adecuadamente para realizar sus tareas asignadas?</p> <p>Ud. Genera un clima laboral agradable con sus compañeros de trabajo?</p> <p>Ud. Cree que sus compañeros de trabajo generan un clima laboral agradable?</p> <p>Ud. Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione?</p> <p>Ud. Cree que es importante brindar una información correcta</p>
			habilidades y compromiso del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> Vocación de servicio Toma de decisiones Compromiso con los objetivos Compromiso entre miembros de equipo 	<p>Ud. Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público?</p> <p>Ud. Cree que está en capacidad de tomar decisiones cuando su equipo de trabajo no marche adecuadamente?</p> <p>Ud. Cree que está comprometido con los objetivos que tiene la empresa?</p> <p>Ud. Cree que está comprometido con los demás miembros de equipo de trabajo de la empresa?</p> <p>Ud. Cree que los demás miembros de equipo están comprometido con la empresa?</p>
			coordinación del trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> direccionar fomentar la comunicación colaborador 	<p>Ud. cree que es necesario direccionar a la empresa hacia un objetivo?</p> <p>Ud. Cree que la comunicación es muy importante entre los miembros del equipo?</p> <p>Ud. Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas?</p> <p>Ud. colabora satisfactoriamente con el resto del equipo ?</p>

4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA EN LA INVESTIGACIÓN

TITULO: trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo, distrito san Juan Bautista, Ayacucho, 202

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION
<p>¿Cuáles son las características de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: ¿caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo son las estrategias del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo son las habilidades y compromisos del trabajador en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Cómo es la coordinación del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p> <p>Como implementar el plan de mejora del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020?</p>	<p>Identificar las características de trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020</p> <p>objetivo específico: Describir las estrategias del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020</p> <p>Describir las habilidades y compromisos del trabajador en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020</p> <p>Describir la coordinación del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020</p> <p>Elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías: caso pastelería panpa mayo del distrito de san Juan Bautista, Ayacucho, 2020</p>	<p>HIPOTESIS</p> <p>Según (Arias, 2015) “nos indica su misión es de observar cuantificar la modificación de una o más características en un grupo, sin establecer relación entre estas. Es decir, cada característica o variable se analiza de forma autónoma o independiente. Por lo tanto, esta investigación no lleva hipótesis.”</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> estrategias del trabajo en equipo habilidades y compromiso del trabajador coordinación del trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> Definir claramente los tiempos para lograr la tarea Ser organizado Generar un clima de trabajo agradable Entrega de toda la información para que el equipo funcione Vocación de servicio de decisiones Compromiso con los objetivos Compromiso entre miembros de equipo direccionar fomentar la comunicación colaborador 	<p>tipo: El tipo de investigación será cuantitativo es decir que el variable se puede medir del nivel de población que se va estudiar.</p> <p>nivel: en el presente trabajo de investigación realizado se está utilizando el nivel de investigación descriptivo puesto que se utilizará técnicas de conteo y medición</p> <p>población: 10 trabajadores</p> <p>técnicas de recolección de información:</p> <p>técnicas: encuestas</p> <p>instrumentos: cuestionarios</p>

4.8. Principios éticos:

En la presente investigación, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen en el desarrollo de las investigaciones.

Entre los principales principios éticos, se mencionan los siguientes: integridad, responsabilidad, competencia, honestidad, reconocimiento a los autores que han antecedido en la presente tesis.

En sujeción a estos principios éticos, señalo que todo lo que se expresa en este trabajo es veraz, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados. Resaltando, que se ha tenido el debido cuidado para respetar las opiniones de algunos autores cuyas tesis guardan relación con los variables de la presente tesis, mencionándolos como tal en los antecedentes de la investigación. Finalmente, en honor a la ética y transparencia de la responsable de esta investigación, se precisa que los datos consignados en el trabajo de investigación son claras y veraces, todos son el producto del trabajo de campo, aplicados con honestidad y transparencia.

V. RESULTADOS

Tabla 1: edad

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
18 a 25 años	0	0%
26 a 35 años	5	71%
36 a mas	2	29%
TOTAL	7	100%

FUENTE:

encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACIÓN: propia

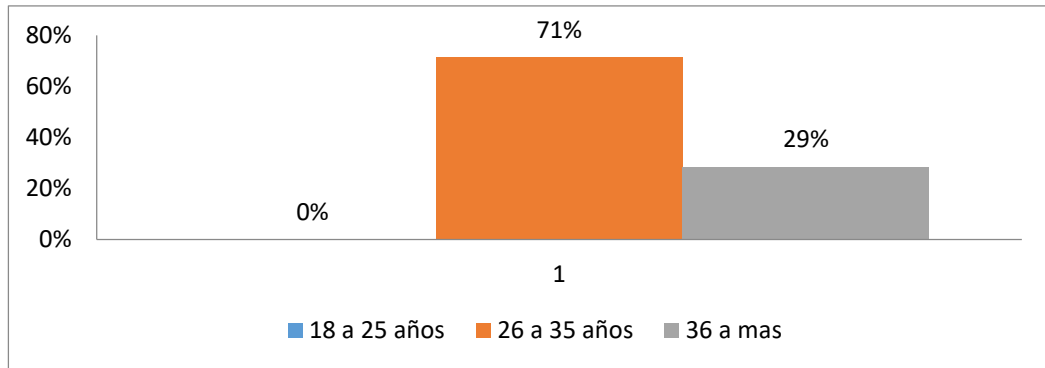


FIGURA 1: edad

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACIÓN: propia

INTERPRETACIÓN: se observa en la tabla y figura 01 de la encuesta realizada en la pastelería pan pa mayo, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%), el 71 % (5 colaboradores) tienen el rango de edad entre 26 a 35 años, mientras que el 29 % (2 colaboradores) tienen de 36 años a más.

Tabla 2: Genero

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
varon	2	20%
mujer	5	80%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

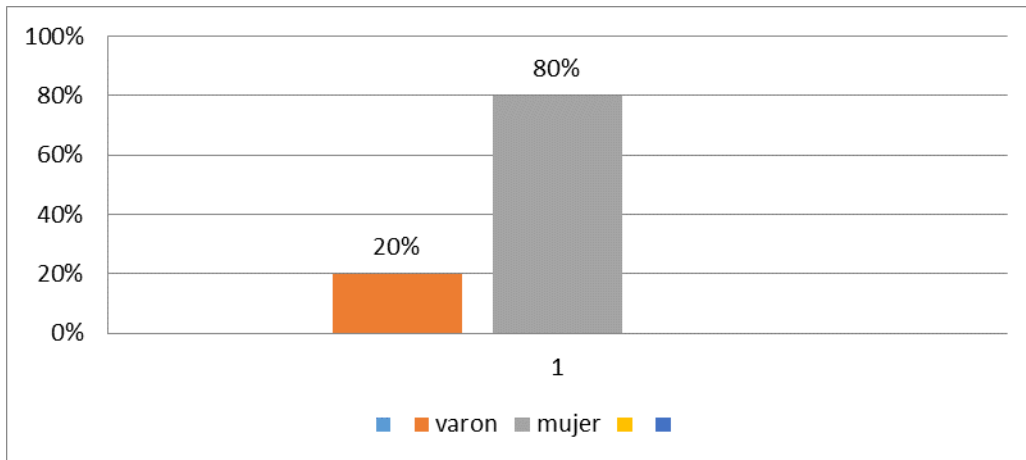


FIGURA 2: genero

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: se observa en la tabla y figura 02 de la encuesta realizada en la pastelería pan pa mayo, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%), el 80% (5colaboradores) son del sexo femenino y el 20% (2 colaboradores) son del sexo masculino.

Tabla 3: Optimiza adecuadamente su tiempo para realizar su tarea designada

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	3	43%
Casi Siempre	1	14%
Siempre	3	43%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

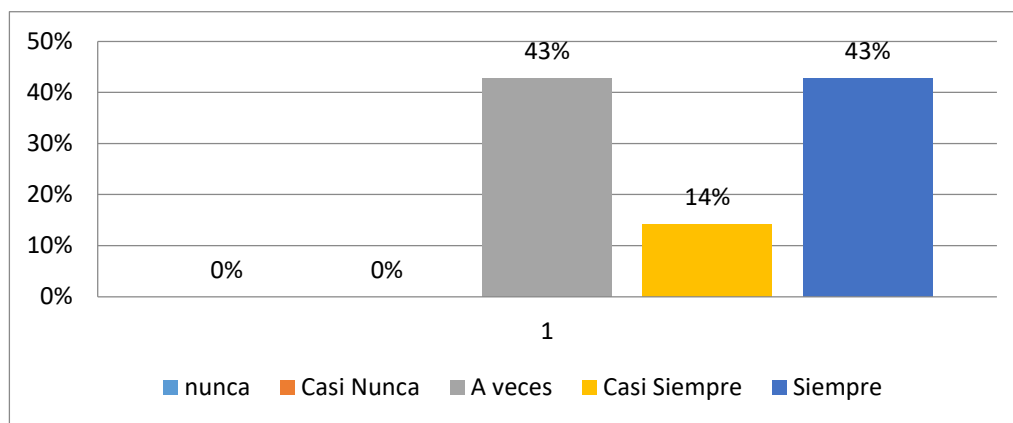


FIGURA 3: Optimiza adecuadamente su tiempo para realizar su tarea designada

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 03, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 03 colaboradores (43 %) indicaron que a veces optimiza adecuadamente su tiempo, mientras 01 colaboradores (14%) indica que casi siempre optimiza adecuadamente su tiempo, mientras que 03 colaboradores (43%) siempre optimiza su tiempo.

Tabla 4: Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	14%
Casi Siempre	4	57%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

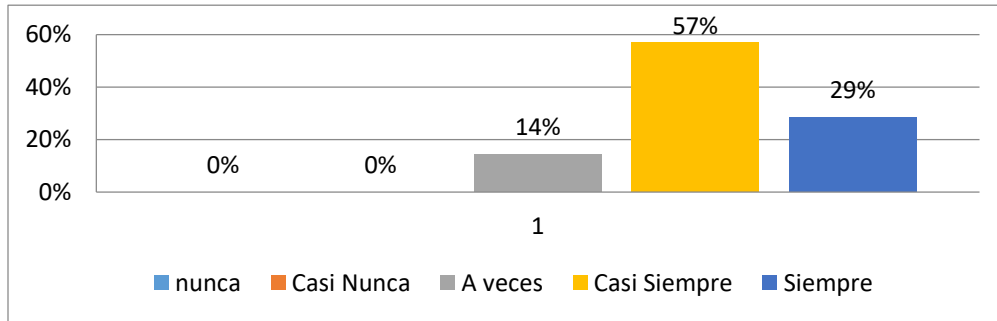


FIGURA 4: Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 04, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indica que a veces Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos, mientras 04 colaboradores (57%) indica que casi siempre Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos, mientras 02 colaboradores (29%) indicaron que siempre Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos.

Tabla 5: Ud. y sus compañeros de trabajo generan un clima laboral agradable de trabajo

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	14%
Casi Siempre	2	29%
Siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

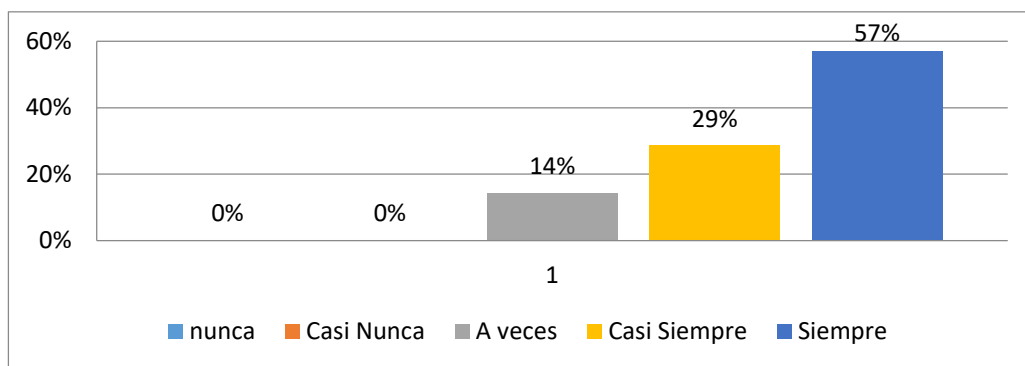


FIGURA 5: Ud. y sus compañeros de trabajo generan un clima laboral agradable de trabajo

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 05, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indica que a veces generan un clima laboral agradable de trabajo, mientras 02 colaboradores (29%) indica que casi siempre generan un clima laboral agradable de trabajo, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que siempre generan un clima laboral agradable de trabajo.

Tabla 6: El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	4	57%
Casi Siempre	1	14%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

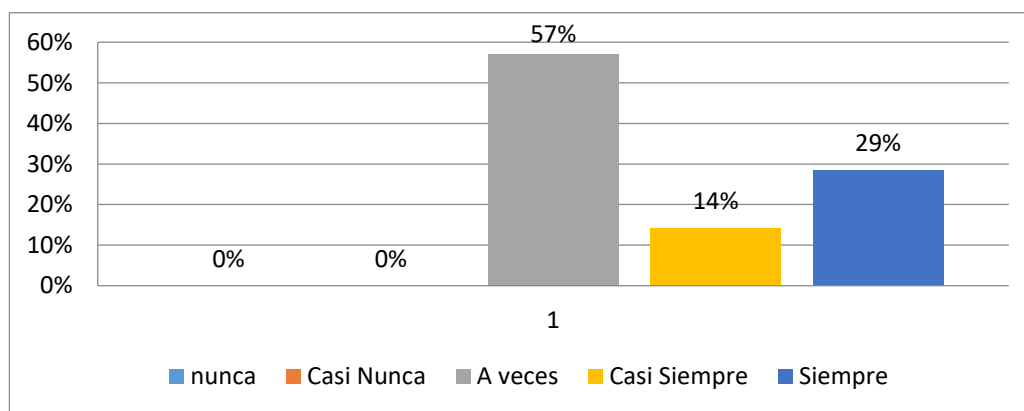


FIGURA 6: El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 06, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 04 colaborador (57 %) indican que a veces El líder propicia un clima de trabajo agradable, mientras 01 colaboradores (14%) indican que casi siempre El líder propicio un clima de trabajo agradable, mientras 02 colaboradores (29%) indicaron que siempre El líder propicia un clima de trabajo agradable.

Tabla 7: Ud. Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	5	71%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

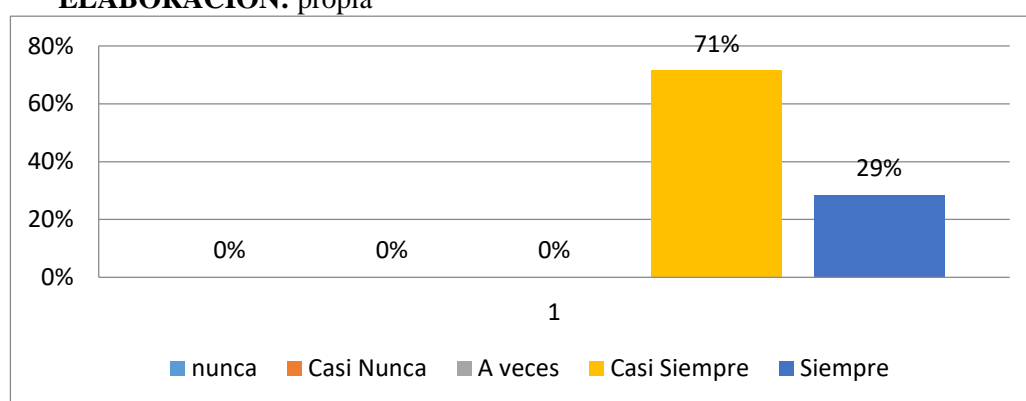


FIGURA 7: Ud. Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 07, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 05 colaborador (71 %) indican que casi siempre Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione, mientras 02 colaboradores (29%) indican que siempre Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione.

Tabla 8: Ud. Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	14%
Casi Siempre	3	43%
Siempre	3	43%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

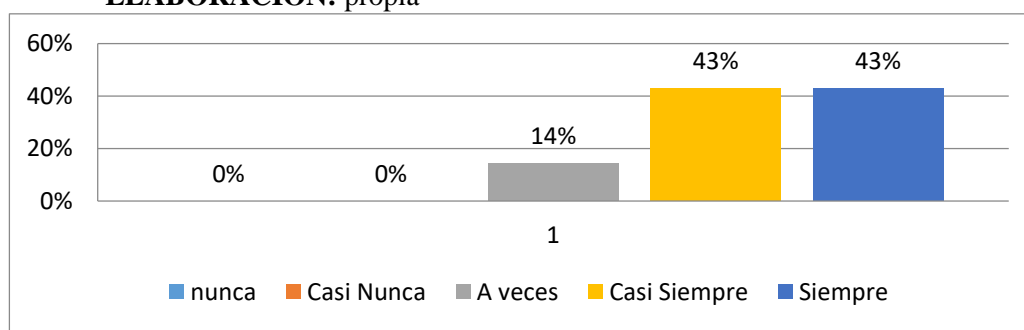


FIGURA 8: Ud. Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 08, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones, mientras 03 colaboradores (43%) indican que casi siempre Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones, mientras 03 colaboradores (43%) indicaron que siempre Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones.

Tabla 9: Ud. Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	3	43%
Siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

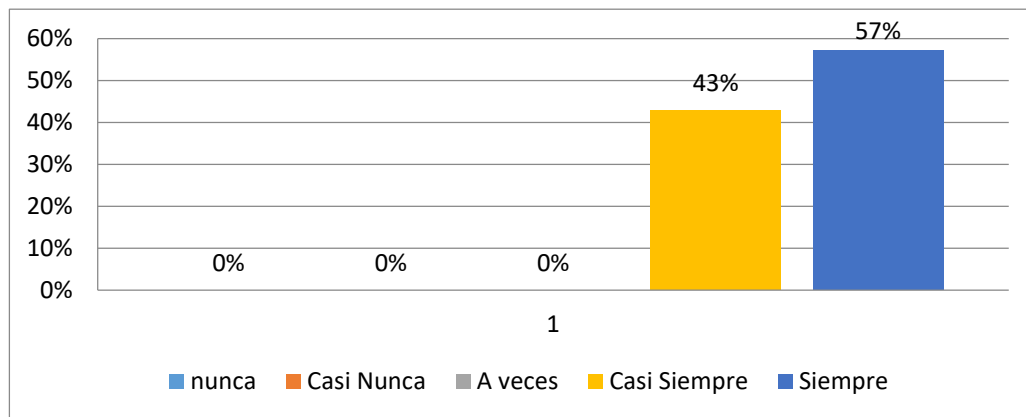


FIGURA 9: Ud. Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 09, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 03 colaborador (43 %) indican que casi siempre Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público, mientras 04 colaboradores (57%) indican que siempre tiene una vocación de servicio hacia el público.

Tabla 10: Ud. Cree que está en capacidad de tomar decisiones cuando su equipo de trabajo no marche adecuadamente

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	2	29%
A veces	0	0%
Casi Siempre	1	14%
Siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

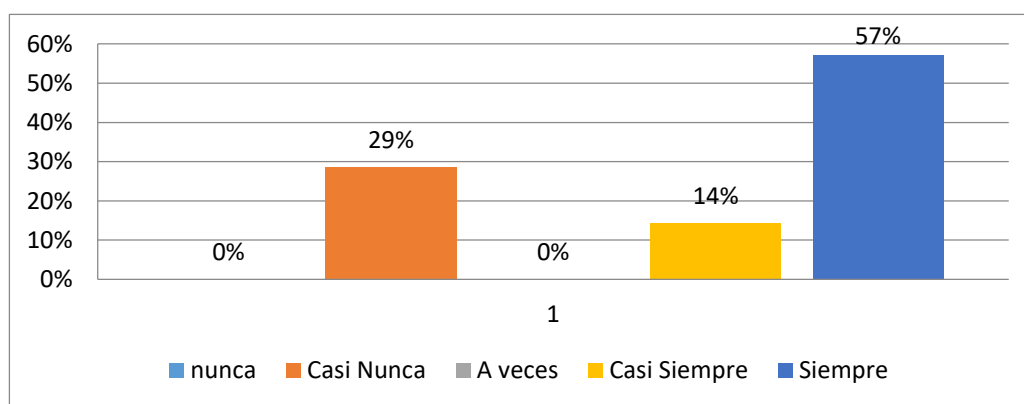


FIGURA 10: Ud. Cree que está en capacidad de tomar decisiones cuando su equipo de trabajo no marche adecuadamente

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 10, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 02 colaborador (29 %) indican que casi nunca está en capacidad de tomar decisiones, mientras 01 colaboradores (14%) indican que casi siempre está en capacidad de tomar decisiones, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que siempre está en capacidad de tomar decisiones.

Tabla 11: Se generan alternativas de solución ante los problemas consultando unos a otros

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	14%
Casi Siempre	2	29%
Siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

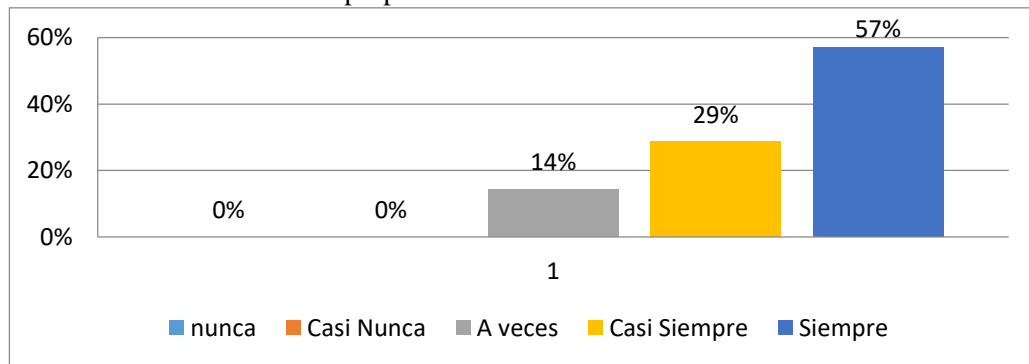


FIGURA 11: Se generan alternativas de solución ante los problemas consultando unos a otros

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 11, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Se generan alternativas de solución ante los problemas, mientras 02 colaboradores (29%) indican que casi siempre Se generan alternativas de solución ante los problemas, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que Se generan alternativas de solución ante los problemas

Tabla 12: Ud. Cree que está comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo de la empresa

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	4	57%
Siempre	3	43%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

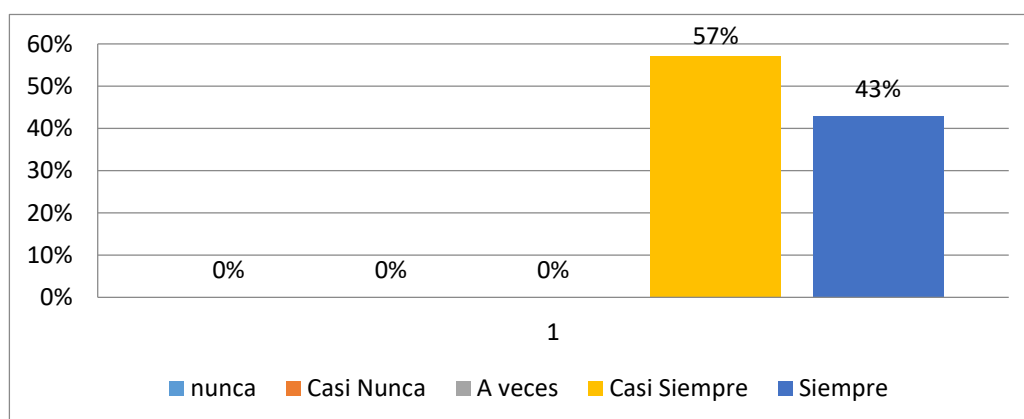


FIGURA 12: Cree que está comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo de la empresa

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 12, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 04 colaborador (57 %) indican que casi siempre están comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo, mientras 03 colaboradores (43%) indican que está comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo.

Tabla 13: Ud. Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nuna	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	14%
Casi Siempre	2	29%
Siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

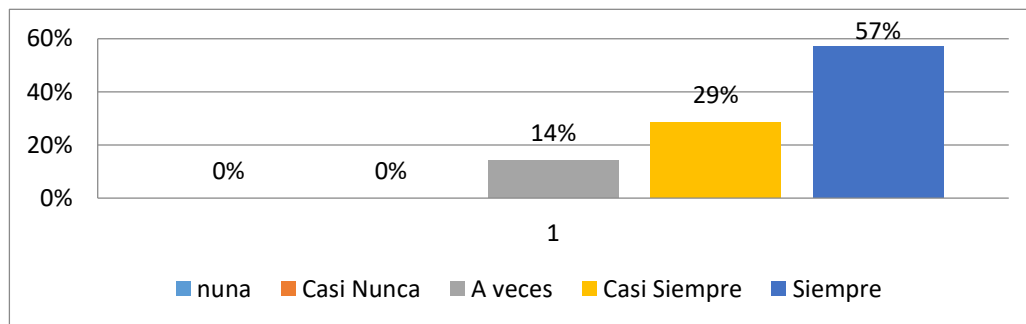


FIGURA 13: Ud. Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 13, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa, mientras 02 colaboradores (29%) indican que casi siempre Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que siempre Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa.

Tabla 14: Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien las diga

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	6	86%
Siempre	1	14%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

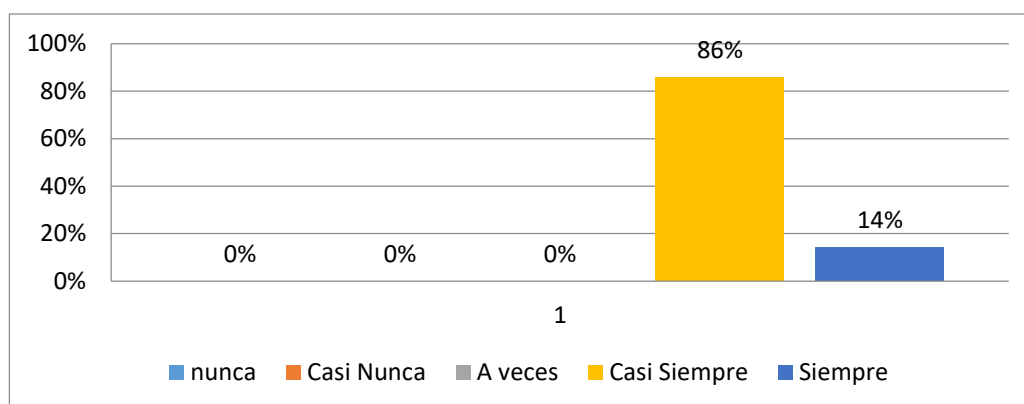


FIGURA 14: Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien las diga

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 14, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 06 colaborador (86 %) indican que casi siempre Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo, mientras 01 colaboradores (14%) indican que siempre Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo.

Tabla 15: Ud. Cree que la comunicación es muy importante entre los miembros del equipo

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	4	57%
Siempre	3	43%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

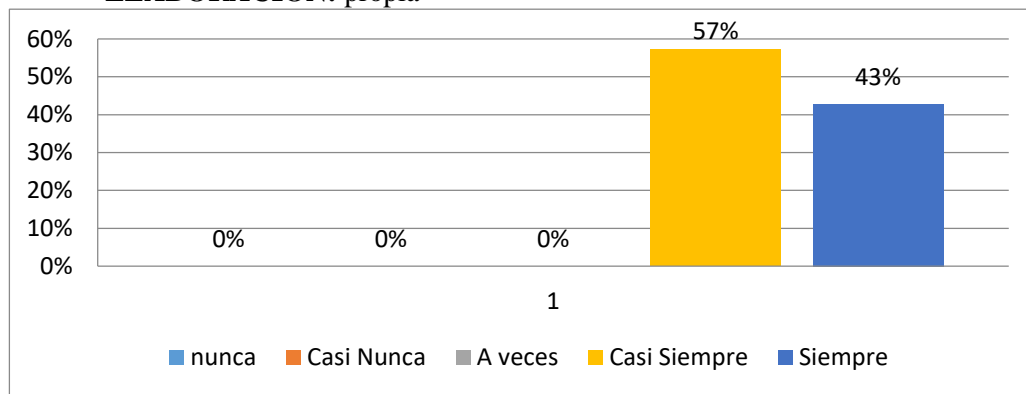


FIGURA 15: Ud. Cree que la comunicación es muy importante entre los miembros del equipo

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 15, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 04 colaboradores (57 %) indican que casi siempre Cree que la comunicación es muy importante, mientras 02 colaboradores (43%) indican que siempre Cree que la comunicación es muy importante.

Tabla 16: Ud. Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	1	14%
Casi Siempre	3	43%
Siempre	3	43%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

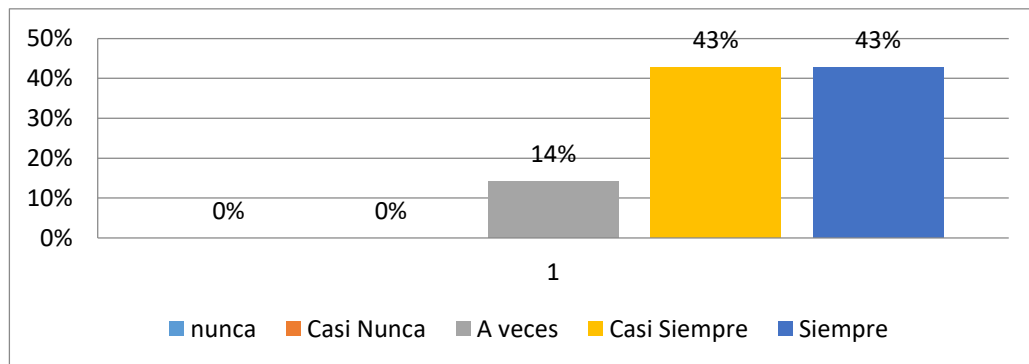


FIGURA 16: Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 16, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas, mientras 03 colaboradores (43%) indican que casi siempre Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas, mientras 03 colaboradores (43%) indicaron que siempre Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas.

Tabla 17: Se desarrollan planes alternativos de trabajo para de buscar soluciones

ALTERNATIVA	CANTIDAD	%
nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi Siempre	2	29%
Siempre	5	71%
TOTAL	7	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

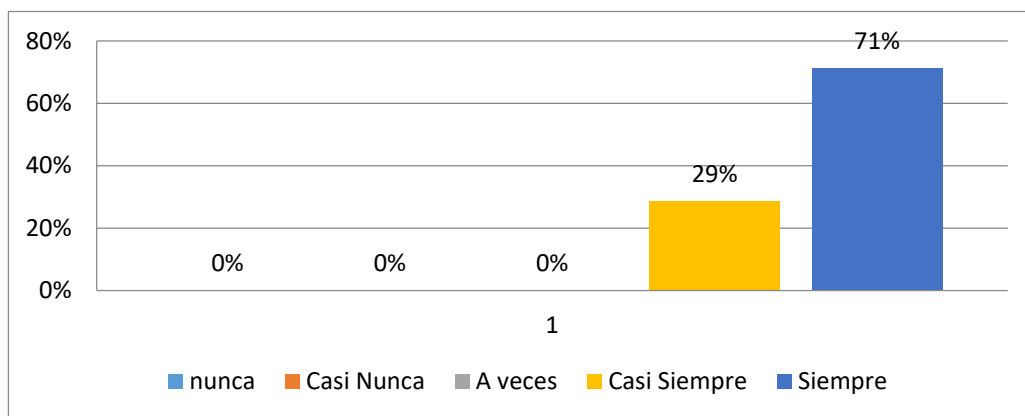


FIGURA 17: Se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones

FUENTE: encuesta aplicada a los colaboradores de la pastelería pan pa mayo, del distrito de san juan bautista, Ayacucho,2020

ELABORACION: propia

INTERPRETACIÓN: en la tabla y figura 17, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 02 colaboradores (29 %) indican que casi siempre Se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones, mientras 05 colaboradores (71%) indican que siempre Se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones.

análisis de Resultados

De la tabla y figura 01, del total de encuestados en la empresa de pastelería pan pa mayo, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%), el 80 % (5 colaboradores) tienen el rango de edad entre 26 a 35 años, mientras que el 20 % (2 colaboradores) tienen de 36 años a más. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa de panadería y pastelería panpa mayo.

De la tabla y figura 02, del total de encuestados (7 colaboradores) el 20% son de género masculino y el 80% son de género femenino. Tal como se aprecia en los resultados en la empresa de pastelería panpa mayo Perú S.A.C,

Según el objetivo específico N° 01:

De la tabla y figura 03: del total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 03 colaboradores (43 %) indicaron que a veces optimiza adecuadamente su tiempo, mientras 01 colaboradores (14%) indica que casi siempre optimiza adecuadamente su tiempo, mientras que 03 colaboradores (43%) siempre optimiza su tiempo.

Tal como se puede apreciar en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron que la mayoría optimizan su tiempo adecuadamente.

De la tabla y figura 04: del total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indica que a veces Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos, mientras 04 colaboradores (57%) indica que casi

siempre Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos, mientras 02 colaboradores (29%) indicaron que siempre Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos. Tal como se observa en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, que los colaboradores indicaron que los objetivos de la empresa están claros y son aceptados por todos.

De la tabla y figura 05, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indica que a veces generan un clima laboral agradable de trabajo, mientras 02 colaboradores (29%) indica que casi siempre generan un clima laboral agradable de trabajo, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que siempre generan un clima laboral agradable de trabajo. Tal como se observa en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo los colaboradores indicaron que si generan un clima laboral en un porcentaje alto.

De la tabla y figura 06, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 04 colaborador (57 %) indican que a veces El líder propicia un clima de trabajo agradable, mientras 01 colaboradores (14%) indican que casi siempre El líder propicio un clima de trabajo agradable, mientras 02 colaboradores (29%) indicaron que siempre El líder propicia un clima de trabajo agradable. Tal como se aprecia en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo el líder no propicia un clima laboral agradable.

De la tabla y figura 07, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 05 colaborador (71 %) indican que casi siempre Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione, mientras 02 colaboradores (29%)

indican que siempre Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione. Tal como se observa en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje alto que si colaboran con brindar una información correcta para que su equipo de trabajo funcione.

De la tabla y figura 08, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones, mientras 03 colaboradores (43%) indican que casi siempre Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones, mientras 03 colaboradores (43%) indicaron que siempre Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones. Tal como se observa en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje alto que creen que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones.

Según el objetivo específico N° 02:

De la tabla y figura 09, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 03 colaborador (43 %) indican que casi siempre Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público, mientras 04 colaboradores (57%) indican que siempre tiene una vocación de servicio hacia el público. Tal como se observa en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje alto que siempre tienen una vocación de servicio hacia el público.

De la tabla y figura 10, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 02 colaborador (29 %) indican que casi nunca está en capacidad de tomar decisiones, mientras 01 colaboradores (14%) indican que casi siempre está en capacidad de tomar decisiones, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que siempre está en capacidad de tomar decisiones. Tal como se observa en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje alto que siempre están en capacidad de tomar decisiones.

De la tabla y figura 11, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Se generan alternativas de solución ante los problemas, mientras 02 colaboradores (29%) indican que casi siempre Se generan alternativas de solución ante los problemas, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que Se generan alternativas de solución ante los problemas. Tal como se observan en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje alto que si generan alternativas de solución ante los problemas.

De la tabla y figura 12, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 04 colaborador (57 %) indican que casi siempre están comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo, mientras 03 colaboradores (43%) indican que siempre están comprometidos con los objetivos y miembros de equipo de trabajo. Tal como se observan en los resultados en la panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje alto que si están comprometidos con los objetivos y miembros del equipo de trabajo.

De la tabla y figura 13, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa, mientras 02 colaboradores (29%) indican que casi siempre Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa, mientras 04 colaboradores (57%) indicaron que siempre Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa. Tal como se observa en los resultados de la empresa panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje mayor que si los miembros del equipo están comprometidos con la empresa.

Según el objetivo específico N° 03:

De la tabla y figura 14, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 06 colaborador (86 %) indican que casi siempre Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo, mientras 01 colaboradores (14%) indican que siempre Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo. Tal como se observa en los resultados de la empresa panadería pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje mayor que casi siempre todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo.

De la tabla y figura 15, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 04 colaboradores (57 %) indican que casi siempre Cree que la comunicación es muy importante, mientras 02 colaboradores (43%) indican que siempre Cree que la comunicación es muy importante. Tal como se observa en los resultados de la

empresa panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje mayor que casi siempre la comunicación es importante.

De la tabla y figura 16, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 01 colaborador (14 %) indican que a veces Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas, mientras 03 colaboradores (43%) indican que casi siempre Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas, mientras 03 colaboradores (43%) indicaron que siempre Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas. Tal como se aprecia en los resultados de la empresa panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje mayor que siempre creen que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas.

De la tabla y figura 17, el total de encuestados (7 colaboradores que es el 100%) 02 colaboradores (29 %) indican que casi siempre Se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones, mientras 05 colaboradores (71%) indican que siempre Se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones. Tal como se observa en los resultados de la empresa panadería y pastelería panpa mayo, los colaboradores indicaron en un porcentaje alto que siempre se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones.

5.1. Propuesta de plan de Mejora:

PROBLEMAS ENCONTRADOS (RESULTADOS)	CAUSA	ACCIONES	SE LOGRARA MEJORAR
<p>La mayoría de los colaboradores no saben optimizar su tiempo para realizar los trabajos encomendados por el propietario.</p> <p>Ejemplo: 43% no saben optimizar su tiempo</p>	<p>Falta de organización de tiempo</p> <p>No hay una buena comunicación</p>	<p>Panificar con antelación</p> <p>Establecer prioridades en las tareas</p> <p>Seguir la regla de ley de Pareto 80/20</p>	<p>Se lograra que los trabajadores tengan más eficiencia en cada uno de las tareas que van a realizar</p>
<p>En la mayoría de veces el líder del equipo no propicia un clima laboral agradable en la empresa</p> <p>Ejemplo: el 57% de los trabajadores indicaron que el líder no propicia un clima laboral agradable</p>	<p>Falta de conocimiento sobre el liderazgo</p> <p>Falta de comunicación del líder con sus compañeros de trabajo</p>	<p>Realizar una estrategia sobre clima laboral</p> <p>Realizar capacitaciones para fomentar una buena clima laboral en la empresa</p>	<p>Mejora la confianza en los colaboradores y explotar el máximo potencial que tienen</p>

<p>La mayoría de los colaboradores indicaron que no tienen vocación de servicio hacia el público</p> <p>Ejemplo: el 43% de los colaboradores no tienen vocación de servicio hacia el público</p>	<p>Falta de capacitación de los colaboradores en la atención hacia el cliente</p> <p>Desconocimiento de los colaboradores para sobre la atención hacia el público</p>	<p>Implementar un plan de capacitación con un especialista sobre el tema de vocación de servicio</p>	<p>Mejora la calidad y conocimiento que van a obtener cada colaborador para una mejor atención al cliente</p>
<p>La mayoría de los colaboradores indicaron que no tienen capacidad para tomar decisiones</p>	<p>Falta de conocimiento y una información adecuada sobre la toma de decisiones</p>	<p>Crear estrategias que puedan ayudar a los colaboradores para una buena toma de decisiones</p>	<p>Mejora la confianza y obtienen más conocimiento para una buena toma de decisiones</p>

Elaboración: propia

PLAN DE CAPACITACION					
Objetivo general	Metas	Contenidos	Recursos	Evaluación	Costo total
<p>Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos</p> <p>brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.</p> <p>Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.</p>	<p>Capacitar al 100% de los colaboradores de la empresa panadería y pastelería panpa mayo Perú S.A.C</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Definición</p> <p>Ventajas características</p>	<p>Humanos:</p> <p>Participantes</p> <p>Facilitadores y expertos en la materia</p> <p>Materiales:</p> <p>Infraestructura-ambiente</p> <p>Carpeta</p> <p>Mesas</p> <p>Plumones</p> <p>Pizarra acrílica</p> <p>Tiempo total:</p> <p>2 horas</p>	<p>Se aplicara un instrumento de evaluación al finalizar el taller de plan de capacitacion</p>	<p>Total s/. 500</p>

Elaboracion: propia

VI. CONCLUSIONES

Según el objetivo específico n° 01 referido a las estrategias del trabajo en equipo, se concluye que el 43% siempre optimizan adecuadamente su tiempo, mientras que, el 57% indicaron que casi siempre los objetivos del trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos, mientras tanto el 57% de los colaboradores indicaron que siempre generan un clima laboral agradable y el 57% de los colaboradores indica que el líder si propicia un clima laboral agradable y el 71% indico que casi siempre colaboran con brindar una información correcta para que el equipo de trabajo funcione.

Según estos resultados podemos apreciar que el trabajo en equipo es muy relevante para sacar adelante a una empresa.

Según el objetivo específico n° 02 referido a las estrategias de habilidades y compromisos del trabajador, se concluye que, el 57% de los colaboradores indicaron que siempre tienen una vocación de servicio hacia el público, mientras tanto en 57% de los colaboradores indican que siempre están en capacidad de tomar decisiones, mientras tanto el 29% de los colaboradores indicaron que casi siempre generan alternativas de solución ante los problemas, y el 43% de los colaboradores indicaron que siempre están comprometidos con los objetivos y miembros del equipo de trabajo. Tal como se puede apreciar que las estrategias de habilidades y compromisos son muy importantes para la empresa

Según el objetivo específico n° 03 referido a las estrategias de coordinación de trabajo en equipo, se concluye que, el 86% de los colaboradores indicaron que casi siempre todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo, mientras que el 57% de los colaboradores indican que casi siempre creen que la comunicación es muy importante, mientras tanto el 43% de los colaboradores indicaron que casi siempre creen que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente y el 71% de los colaboradores indican que siempre se desarrollan planes alternativos de trabajo para buscar soluciones.

En toda empresa es muy importante coordinar para realizar algún trabajo así para que el equipo de trabajo y la empresa marchen en un objetivo claro.

VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente, a continuación, se hacen las siguientes recomendaciones.

Se le recomienda a la panadería y pastelería panpa mayo, Fomentar tareas de unión de esfuerzos y buscar actividades que desarrollen la armonía entre los diferentes equipos de trabajo.

Se le recomienda a la panadería y pastelería panpa mayo, Mantener la armonía en todos los miembros del equipo en las distintas actividades en que participan, ya que la integración de todos ellos, genera mayor satisfacción laboral.

Se le recomienda a la panadería y pastelería panpa mayo, Establecer estrategias de comunicación asertiva e implementar distintas actividades de socialización, con el objetivo de mejorar el nivel de trabajo en equipo entre todos los miembros del equipo de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional en colaboradores del hotel de campo de Quetzaltenango, 2016*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Alejandro Durán Asencio. (2018). ESPAÑA: ELEARNING S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjApe3Dq6rrAhW9CrkGHXFmCYwQ6AEwAXoEACAcQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>
- Arias. (2012). universidad catolica los angeles de chimbote. Obtenido de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/PROTOTIPO%20DE%20PROYECTO%20DE%20TESIS.pdf>
- Arias. (2015). Obtenido de <file:///E:/tesis%20de%20trabajo%20en%20equipo.pdf>
- Berrocal, f. (2019). *PROPUESTA DEL MANEJO DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO POLLERÍAS EN LA ASOCIACIÓN LOS OLIVOS DEL DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2019*. universidad catolica los angeles de chimbote (ULADECH), huamanga, peru.
- Cortez. (2017). *GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN ATENCION AL CLINTE Y PROPUESTA DE MEJORA*. Obtenido de REPOSITARIOS-

ULADECH:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17194/ATENCION_CALIDAD_CLIENTE_ASPILCUETA_%20QUINONES_ISAAC_%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

De la cruz lablanca, Ignacio. (2014). *comunicacion efectiva y trabajo en equipo*.
Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&pg=PT64&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiJ9J-N16rrAhUcH7kGHT3hAhc4FBD0ATACegQIAxAC#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>

Gonzales. (2016). ayacucho, peru.

Gonzales, K. (. (2015). *tesis "Trabajo en equipo y satisfacción laboral estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de transactel 2015."*.
Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala., Quetzaltenango,
Guatemala. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3179/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20DEL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gutiérrez. (2010). Obtenido de "TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCIÓN LABORAL: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Harley Robins, PH D / Michael Finley. (s.f.). En p. q. corregirlos. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/89569776/Resumen-de-Libro-Por-Que-Fallan-Los-Equipos>

Hernández-Sampier. (2014). Obtenido de http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

IZA BC STAFF. (09 de febrero de 2018). mundo de negocios. Obtenido de <https://blog.izabc.com.mx/5-estrategias-para-un-trabajo-en-equipo-exitoso#:~:text=El%20trabajo%20en%20equipo%20estimula,fluya%20de%20la%20mejor%20manera.>

Juan José Huerta y Gerardo Rodríguez. (2006). *desarrollo de habilidades directivas*.
mexico: primera edición. Obtenido de

https://www.academia.edu/34894063/Huerta_Rodr%C3%ADguez_habilidades_directivas

Katzenbach y K. Smith. (s.f.). Obtenido de <https://www.google.com/search?q=equipos+definicion+segun+autores&oq=equipos+segun+autores&aqs=chrome.4.69i57j0l7.392136j1j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

mypes.com. (s.f.). mypes.com. pág. 1. Obtenido de <https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas>

Okpara & Wynn. (2010). *Micro y Pequeñas en el peru (MYPES)*. Obtenido de <file:///C:/Users/ACER/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120.pdf>

Palomo. (2011). *TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCIÓN LABORAL*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Paucar, J. (2019). *tesis "trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de santa maria, huacho 2019"*. UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN: escuela profesional de trabajo social, huacho, peru.

Peru Top. (2011). Obtenido de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5616/Tracy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

redacción enfocif. (21 de 06 de 2015). *coordinar equipo de trabajo*. Obtenido de <https://noticias.infocif.es/noticia/como-coordinar-un-equipo-de-trabajo>

Salazar, R. (2016). *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash-sede huaraz 2016*. lima, peru.

Solorio. (2012). *PROPUESTA DEL MANEJO DEL TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS*. Obtenido de <file:///E:/tesis%20de%20trabajo%20en%20equipo.pdf>

Suárez, Toro. (2015). Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/d1db/0f70807c00e15ab641aae9a8696f8928d354.pdf>

Toro, L. (2015). *"La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales"*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. Colombia, bogota, colombia.

VIII. ANEXOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACION															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I UNIDAD SELECCION DEL TEMA DE INVESTIGACION																
Socializacion del spa/marco de trabajo del proyecto.																
Presentacion del tema de investigacion																
Planeteamiento del problema: caracterizacion y enunciado del problema																
Objetivos y justificacion de la investigacion																
II UNIDAD MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL																
Elaboracion de la revision de la literatura																
Metodologia de la investigacion																
III UNIDAD PROYECTO DE INVESTIGACION																
Revision de la primera version del proyecto de investigacion																
Calificacion de la propuesta de proyecto de investigacion por el DTI.																
Revision del proyecto por el jurado de investigacion.																
Aprobacion del proyecto por el Jurado de Invesigacion.																
Elaboracion de actas.																

PRESUPUESTO

SUMINISTRO	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	TOTAL
impresión encuestas	8	s/. 0.20	s/. 1.60
Impresión de consentimiento informado	16	s/. 0.20	s/. 3.20
lapicero	1	s/. 2.00	s/. 2.00
laptop	1	s/. 50	s/. 50
SERVICIOS			
Matricula	1	s/. 300	s/. 300
Asesoría	4	s/. 675	s/. 2700
turniting	1	s/. 50	s/. 50
Uso de internet	4	s/. 75	s/. 296
TOTAL		s/. 1.152,4	s/. 3.402,8



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulada: “trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pastelerías caso: pastelería panpa mayo, distrito san juan bautista, Ayacucho, 2020”

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

Instrucciones: marque con un aspa (x) solo un cuadro por cada pregunta planteada.

Sexo: () Femenino () Masculino

ESCALA DE VALORACIÓN				
nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

ITEMS		1	2	3	4	5
1	Ud. Optimiza adecuadamente su tiempo para realizar su tarea designada?					
2	Ud. Organiza su tiempo adecuadamente para realizar sus tareas asignadas?					
3	Ud. Genera un clima laboral agradable con sus compañeros de trabajo?					
4	Ud. Cree que sus compañeros de trabajo generan un clima laboral agradable?					
5	Ud. Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione?					

6	Ud. Cree que es importante brindar una información correcta?					
7	Ud. Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público?					
8	Ud. Cree que está en capacidad de tomar decisiones cuando su equipo de trabajo no marche adecuadamente?					
9	Ud. Cree que está comprometido con los objetivos que tiene la empresa?					
10	Ud. Cree que está comprometido con los demás miembros de equipo de trabajo de la empresa?					
11	Ud. Cree que los demás miembros de equipo están comprometido con la empresa?					
12	Ud. cree que es necesario direccionar a la empresa hacia un objetivo?					
13	Ud. Cree que la comunicación es muy importante entre los miembros del equipo?					
14	Ud. Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas?					
15	Ud. colabora satisfactoriamente con el resto del equipo ?					

VALIDACION POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, David Balvín Ramírez..... identificado con DNI N°
09883224..... licenciado en Administración con CARNET DE COLEGIO
N° 09931..... he revisado el proyecto de tesis denominado **TRABAJO EN EQUIPO
EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PASTELERÍAS: CASO
PASTELERÍA PANPA MAYO, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020** que
desarrolla el bachiller de administración GARCIA SANCHEZ, CIRO MIZAEEL con DNI
N°70318344, para obtener el título de licenciatura.

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

Ayacucho 09.. setiembre del 2020

DAVID BALVIN RAMIREZ
LIC. ADMINISTRACIÓN
CLAD: 09971

DNI° 09883224

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE										
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN										
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN										
TÍTULO:										
TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PASTELERÍAS: CASO PASTELERÍA PANPA MAYO, DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2020										
AUTOR: GARCÍA SANCHEZ, CIRO MIZAEI										
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS										
Nro.	PREGUNTAS	CRITERIO DE VALIDACIÓN								
		es pertinente con el concepto?		necesita mejorar la redacción?		es tendencia a la aquiescencia?		se necesita más ítems para medir el concepto?		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Ud. Optimiza adecuadamente su tiempo para realizar sus tareas asignadas?	X			X	X				X
2	¿Los objetivos de trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos?	X			X	X				X
3	Ud. y sus compañeros de trabajo generan un clima laboral agradable de trabajo?	X			X	X				X
4	¿El líder propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?	X			X	X				X
5	Ud. Colabora con brindar la información correcta para que su equipo de trabajo funcione?	X			X	X				X
6	Ud. Cree que es importante brindar una información correcta para la toma de decisiones?	X			X	X				X
7	Ud. Cree que tiene una vocación de servicio hacia el público?	X			X	X				X
8	Ud. Cree que está en capacidad de tomar decisiones cuando su equipo de trabajo no marche adecuadamente?	X			X	X				X
9	¿Se generan alternativas de solución ante los problemas consultando unos a otros?	X			X	X				X
10	Ud. Cree que está comprometido con los objetivos y miembros de equipo de trabajo de la empresa?	X			X	X				X
11	Ud. Cree que los demás miembros de equipo están comprometidos con la empresa?	X			X	X				X

12	¿Todas las opiniones y sugerencias cuentan sin importar el cargo de quien las diga?	X			X	X			X
13	Ud. Cree que la comunicación es muy importante entre los miembros del equipo?	X			X	X			X
14	Ud. Cree que sus compañeros de trabajo colaboran adecuadamente con las tareas encomendadas?	X			X	X			X
15	¿Se desarrollan planes alternativos de trabajo para de buscar soluciones?	X			X	X			X



DAVID BALVIN RAMIREZ
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 CLAD: 09971

AUTORIZACION



AUTORIZACIÓN

Yo, Jhony Campos Garay gerente y/o propietario de la panadería y pastelería, PANPAMAYO PERU SAC, autorizo al sr. Ciro Mizael García Sánchez, BR. En administración de la universidad católica los ángeles de Chimbote, para que pueda realizar la aplicación de las encuestas a todo el personal que labora en la empresa.

De esta manera doy credibilidad y veracidad a la ejecución de los instrumentos de recolección de datos que ha de utilizarse para fines únicos y exclusivamente académicos.


Jhony Campos Garay
DNI 42091275

Ayacucho, 06 octubre del 2020

RUC DE LA EMPRESA PANADERIA Y PASTELERIA PANPA MAYO

CRITERIOS DE BÚSQUEDA:

Número de RUC
Ingrese el código que se muestra en la imagen: 



Tipo y Número de Documento de Identidad
 Documento Nacional de Identidad

Nombre ó Razón Social


Número de RUC:	10422003466 - CURI GARCIA FLOR MARIA		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 42200346 - CURI GARCIA, FLOR MARIA		
Nombre Comercial:	-	Afecto al Nuevo RUS:	SI
Fecha de Inscripción:	17/02/2017	Fecha de Inicio de Actividades:	17/02/2017
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO	Profesión u Oficio:	99 - PROFESION U OCUPACION NO ESPECIFICADA
Dirección del Domicilio Fiscal:	-		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P. ▼		
Comprobantes de Pago c/out. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	RECIBOS POR HONORARIOS AFILIADO DESDE 15/09/2020 ▼		
Emisor electrónico desde:	15/09/2020		
Comprobantes Electrónicos:	RECIBO POR HONORARIO (desde 15/09/2020)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones :	NINGUNO ▼		

Información Histórica
Deuda Coactiva
Omisiones Tributarias
Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio

Actas Probatorias
Facturas Físicas
Reactiva Perú

 [Version Imprimible](#)
 [e-mail](#)

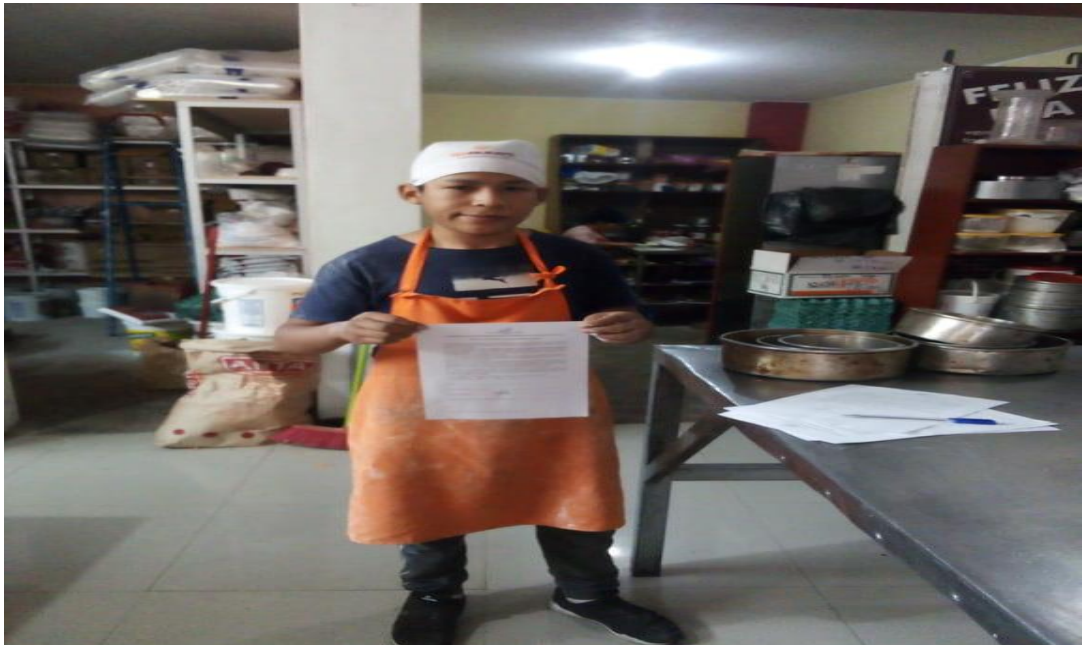
Copyright © SUNAT 1997 - 2020



EVIDENCIAS DE TRABAJO DE AMPO












22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 150 palabras)

Fuentes principales

- 22%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.