



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL RUBRO CAFETERÍA RESTAURANTE MENÚ:
CASO CAFÉ RESTAURANTE ANDRÉ E, DISTRITO AYACUCHO,
2021**

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

AUTOR

BR. FLORES AVALOS, JUANITO NICANOR

ORCID: 0000-0002-5335-9805

ASESOR

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

**AYACUCHO- PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR.

BR. FLORES AVALOS, JUANITO NICANOR

ORCID: 0000-0002-5335-9805

ORCID:

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

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. BERROCAL CHILLCCE, JUDITH (PRESIDENTA)

ORCID: 0000-0002-9569-9824

PRESIDENTA

MGTR. JAUREGUI PRADO, ALCIDES (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0002-6611-9480

MIEMBRO

MGTR. TIPE HERRERA, CARLOS CELSO (MIEMBRO)

ORCID: 0000-0003-4439-1448

MIEMBRO

MGTR. QUISPE MEDINA, WILBER

ORCID: 0000-0002-4052-5018

ASESOR

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por darme salud a mí y a mi familia. Por sus bendiciones en mi vida y su amor eterno hacia mí. Gracias a Él por escuchar mis oraciones. Por la vida de mis padres y mi familia y nunca hacerme falta su bendición.

Dar las gracias a mis padres por su apoyo total, su amor y su paciencia, en el transcurso de la realización de mi tesis, gracias a sus oraciones, gracias a su motivación de llegado hasta aquí y seguir avanzando.

Gracias al Mgtr. Wilber Quispe Medina asesor del Taller de Tesis, gracias a sus asesorías logramos ejecutar la investigación de la presente tesis ya que trabajó de nuestra mano brindándonos sus conocimientos oportunamente, y que consiguieron que la investigación explote

A mis amigos quienes aportaron sus conocimientos mediante la experiencia que obtuvieron al realizar sus tesis, dándome consejos que complementaron esta investigación, también me brindaron ánimo y estuvieron al pendiente en cada proceso de esta tesis.

Gracias a todas las personas que me apoyaron a lo largo de la realización de esta tesis, gracias por este nuevo triunfo.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante André'e, distrito Ayacucho, 2021. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 6 trabajadores del Café Restaurante André'e. De la tabla 6 y figura 6, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, en donde indica que, el 50% a veces colabora con lo que sabe con su compañero, el 33.33% casi siempre colabora lo que sabe con su compañero y por último el 16.67% siempre colabora lo que sabe con su compañero. En relación al objetivo general podemos concluir que se lograron describir las características del trabajo en equipo, ya que el tema abordado de acuerdo a los resultados obtenidos podemos deducir que el trabajo en equipo es un tema de gran relevancia y muy positiva en la empresa Café Restaurante André'e, referido a la dimensión de complementariedad se observó que los trabajadores se apoyan entre sí, contribuyendo con sus habilidades para el buen funcionamiento del equipo. Es así que el trabajo en equipo es un beneficio para la empresa, ya que esta es una práctica diaria, sistematizada y bien estructurado, obteniendo los resultados óptimos en tiempo determinado.

Palabras claves: Trabajo en equipo, micro y pequeña empresa.

Abstract

The present research work had the general objective of describing teamwork in micro and small companies in the cafeteria restaurant menu category: case of Café Restaurante André'e, Ayacucho district, 2021. The methodology used was the type applied with a quantitative approach, level descriptive and non-experimental cross-sectional design. The study population consisted of 6 workers from the Café Restaurante André'e. From table 6 and figure 6, from the referent survey carried out among the workers of the company Café Restaurante Andre'e, which indicates that 50% sometimes collaborate with what they know with their partner, 33.33% almost always collaborate what they know with their partner and finally 16.67% always collaborate what they know with their partner. In relation to the general objective, we can conclude that the characteristics of teamwork were described, since the topic addressed according to the results obtained, we can deduce that teamwork is a highly relevant and very positive topic in the Café Restaurante company. Andre'e, referring to the dimension of complementarity, it was observed that workers support each other, contributing their skills to the proper functioning of the team. Thus, teamwork is a benefit for the company, since this is a daily, systematized and well-structured practice, obtaining optimal results in a given time.

Keywords: Teamwork, micro and small business.

Contenido

I.	Introducción.....	12
II.	Revisión de literatura.....	15
III.	Hipótesis.....	31
IV.	Metodología.....	31
	7.1.Diseño de la investigación.....	32
	7.2.Población.....	33
	7.3.Definición y operacionalización de variables.....	34
	7.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
	7.5.Plan de análisis.....	35
	7.6.Matriz de consistencia.....	36
	7.7.Principios éticos.....	37
V.	Resultados.....	38
	5.1.Resultados.....	38
	5.2.Análisis de resultados.....	56
VI.	Conclusiones.....	61
	Aspectos complementarios.....	63
	Recomendaciones.....	63
	Referencias Bibliográficas.....	64

Anexos 67

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas

Tabla 1. Edad	38
Tabla 2. Género.....	39
Tabla 3. Grado de instrucción.....	40
Tabla 4. Cargo que desempeña	41
Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo	42
Tabla 6. ¿Colabora con lo que sabe con su compañero de trabajo?	43
Tabla 7. ¿Contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor?.....	44
Tabla 8. ¿Aporta valor al trabajo que efectúa?	45
Tabla 9. ¿Es practica constante el liderazgo en el restaurante?	46
Tabla 10. ¿Se solucionan rápidamente los problemas en el restaurante?	47
Tabla 11. ¿Se logran los objetivos propuestos en el restaurante?.....	48
Tabla 12. ¿Existe una comunicación abierta en el restaurante?.....	49
Tabla 13. ¿Se comparte información en todos los niveles del restaurante?.....	50
Tabla 14. ¿Tiene una buena relación con los integrantes del restaurante?	51
Tabla 15. ¿Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo?.....	52
Tabla 16. ¿Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo?.....	53
Tabla 17. ¿Es responsable con las tareas que efectúa?	54
Tabla 18. ¿Se identifica con la visión, misión y metas del restaurante?.....	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	38
Figura 2. Género	39
Figura 3. Grado de instrucción.....	40
Figura 4. Cargo que desempeña.....	41
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	42
Figura 6. ¿Colabora con lo que sabe con su compañero de trabajo?	43
Figura 7. ¿Contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor?.....	44
Figura 8. ¿Aporta valor al trabajo que efectúa?	45
Figura 9. ¿Es practica constante el liderazgo en el restaurante?.....	46
Figura 10. ¿Se solucionan rápidamente los problemas en el restaurante?	47
Figura 11. ¿Se logran los objetivos propuestos en el restaurante?	48
Figura 12. ¿Existe una comunicación abierta en el restaurante?	49
Figura 13. ¿Se comparte información en todos los niveles del restaurante?	50
Figura 14. ¿Tiene una buena relación con los integrantes del restaurante?.....	51
Figura 15. ¿Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo?	52
Figura 16. ¿Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo?.....	53
Figura 17. ¿Es responsable con las tareas que efectúa?.....	54
Figura 18. ¿Se identifica con la visión, misión y metas del restaurante?	55

I. Introducción

Uno de los elementos más importantes en la organización empresarial, sin duda alguna, es el trabajo en equipo. Cuando las personas que forman parte de una organización, trabajan de manera articulada y están comprometidas en lograr ciertos objetivos, claramente van a conseguir resultados positivos.

El trabajo en equipo va más allá de la reunión de un grupo de personas, trabajar en comunidad implica compromiso, no solo en las estrategias y en el procedimiento que la empresa quiere llevar a cabo, sino que, también es necesaria la armonía, la responsabilidad, la creatividad, la cooperación entre cada uno de los integrantes y que por supuesto exista un buen liderazgo.

En la actualidad, Perú está en lo cual se le puede llamar un “BOOM” gastronómico, y con ello varios han optado por la abertura de su propio restaurante, de esta forma lo muestra la proporción de licencias brindadas en 2015 y en lo cual va el 2016, entre uno de los más importantes distritos con más otorgamiento de Licencia.

Ciertos escogen por abrir un restaurante ya que cuentan con una buena sazón o han trabajado en algún establecimiento de comida y que su administración podría ser igual, no obstante, esta frecuente ser un poco más compleja, en especial estableciendo controles de alimentos y bebidas.

Es así que se determina la siguiente denominación para la presente investigación cuyo título es “Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante André’e, distrito Ayacucho, 2021”. Es en sentido que el enunciado general de la presente investigación será el

siguiente: ¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021?. Teniendo como objetivo general: Describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021. Teniendo los siguientes objetivos específicos: Describir la complementariedad en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021. Describir la coordinación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021. Describir la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021 Describir la confianza en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021. Describir el compromiso en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021.

Por otro lado, el año 2020 ha sido sumamente difícil y atípico para la gran mayoría de compañías del mundo porque experimentaron una considerable caída en sus ingresos, tanto por los cambios en los patrones de consumo como por las restricciones sanitarias implementadas por los gobiernos.

El Banco Mundial espera una caída del 5,2% del PBI mundial para este año, es decir el doble de lo registrado durante la crisis del 2008. Según la CEPAL, se prevé el cierre de más de 2,7 millones de empresas y la pérdida de unos 8,5 millones de empleos en Latinoamérica.

La presente investigación se justifica, porque permitirá conocer la importancia del trabajo en equipo, generando una propuesta que permitirá el desarrollo y el crecimiento de la micro y pequeña empresa; y también servirá como base para futuras investigaciones sobre el trabajo en equipo.

La metodología a emplear será la siguiente: tipo de investigación aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no organizacional. Nuestra población estará conformada por 6 trabajadores a los cuales se aplicará el cuestionario respectivo para conocer la realidad del trabajo en equipo de la empresa conformada por 6 trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e

De la tabla 6 y figura 6, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, en donde indica que, el 50% a veces colabora con lo que sabe con su compañero, el 33.33% casi siempre colabora lo que sabe con su compañero y por último el 16.67% siempre colabora lo que sabe con su compañero.

En relación al objetivo general podemos concluir que se lograron describir las características del trabajo en equipo, ya que el tema abordado de acuerdo a los resultados obtenidos podemos deducir que el trabajo en equipo es un tema de gran relevancia y muy positiva en la empresa Café Restaurante André'e, referido a la dimensión de complementariedad se observó que los trabajadores se apoyan entre sí, contribuyendo con sus habilidades para el buen funcionamiento del equipo; referido a la dimensión de la coordinación, los trabajadores practican constantemente el liderazgo solucionando rápidamente los problemas suscitados

dentro de la empresa; en lo que respecta la comunicación, se emplea una comunicación abierta, compartiendo una información en todos sus niveles; en la confianza, se deduce que existe una buena relación entre los integrantes de la empresa, contemplando una adecuada y positiva empatía; y por último respecto a la dimensión de compromiso, los trabajadores son responsables con la ejecución de sus actividades diarias, identificándose con la visión y misión que posee la empresa. Es así que el trabajo en equipo es un beneficio para la empresa, ya que esta es una práctica diaria, sistematizada y bien estructurado, obteniendo los resultados óptimos en tiempo determinado.

II. Revisión de literatura

Antecedentes

Internacionales

(Gil , 2018), en su tesis “Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial”. Según la problemática contextualizada se pretende establecer la importancia que puede tener el trabajo en equipo en las organizaciones y su influencia sobre el desempeño laboral, con el fin de implementar como estrategia para una mejor productividad. El objetivo de la presente investigación fue analizar la importancia del trabajo en equipo en las organizaciones y su influencia en el desempeño laboral desde un análisis sistemático de literatura entre el año 2001 y 2018. En el presente documento se realizó bajo una revisión literaria. Concluye que el trabajo en equipo es el conjunto de actos individuales que permiten alcanzar objetivos en común. Para que exista una articulación eficiente, se necesita que los compromisos que adquieren las personas deben surgir de un interés voluntario, el cual a su vez requiere de la comprensión de los procesos

y de su importancia tanto para sí mismo, para sus compañeros y para la organización como un todo; un adecuado trabajo en equipo depende de que muchos factores intrapersonales, interpersonales y de la tarea, es por ello, que se requiere que estas sean asignadas de forma apropiada, así mismo, que todo los participantes del equipo entiendan la misión para la cual se desempeñan, se apoyen mutuamente y superen las diferencias de forma asertiva, lo que finalmente conducirá a excelentes resultados.

(Aguilar, 2016), en su tesis “Trabajo en equipo y clima organizacional”, el trabajo en equipo como un aspecto para un efectivo clima organizacionales importante, por lo que debe estar en constante evaluación y control, porque es una parte fundamental en la mayoría de empresas. El presente tuvo como objetivo determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. El diseño de esta investigación es descriptivo; se trabajó con colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango a través de un cuestionario con interrogantes de opción si, no y por qué, en la categoría de preguntas mixtas porque no delimitan las alternativas de respuesta. Se concluye en que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; se comienda fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyaría a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

(Manchola, 2011), en su tesis “El trabajo en equipo como una opción estratégica en la empresa actual”. El mundo del trabajo y de las organizaciones ha sufrido una importante transformación como consecuencia del proceso de globalización. Las exigencias del mercado y la necesidad de adaptación a entornos flexibles e inciertos han obligado a las

empresas a recurrir a nuevas formas de organización del trabajo. El propósito del presente trabajo es analizar el proceso de cambio en las empresas modernas, identificando las nuevas formas de organización, donde el trabajo en equipo se configura como una opción estratégica. Ante la necesidad de diferenciarse frente a la competencia, las empresas se cuestionan la efectividad del trabajo en equipo. En el contexto socioeconómico actual, resulta evidente que el trabajo en equipo se ha convertido en una forma de organización habitual en las empresas modernas. El proceso de globalización en la sociedad moderna obliga a las empresas a tener una actitud estratégica constantemente abierta a dichos cambios, debiendo incluso anticiparse a éstos. Como consecuencia, las empresas deben adaptar las competencias de sus trabajadores a las nuevas exigencias del mercado.

Nacional

(Vizcarra, 2017), en su tesis “Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto S.A.C. Lima 2016”, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el liderazgo y trabajo en equipo de la empresa Tcontacto SAC. Lima. El diseño de la investigación utilizado fue no experimental, transversal y diseño descriptivo correlacional. La población para este estudio es de 70 empleados, la muestra será de 15 en calidad de funcionarios y 55 empleados para esta investigación, es un muestreo probabilístico. Respecto a la conclusión de la presente investigación se llega que, si existe relación entre el liderazgo y el trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa Tcontacto SAC, observándose una correlación de Spearman de 0,824, y una bilateral de 0,000. Si existe relación entre el liderazgo y el trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa, observándose una correlación de Spearman de 0,726 y una

significancia bilateral es 0,000.

(Rios, 2017), en su tesis “El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital Alto de la Alianza, en el año 2015”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal el determinar la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza de Tacna, en el año 2015, para lo cual se tomó una muestra de 88 personas, que laboran en la entidad, que se agruparon en 03 área de trabajo. El diseño de la investigación es no experimental (puesto que se han efectuado recomendaciones de mejora institucional), cuya recolección de información fue de corte transversal (implica que los datos se recabaron en un momento del tiempo). La población universal, son los trabajadores que laboran en cada una de las áreas de la M.D. de Alianza en la ciudad de Tacna. Donde concluye que, habiendo analizado el nivel de trabajo en equipo de la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, se concluye que es adecuado con una media de 85,75 pero con varios valores que están en la zona de nivel regular, de las 49 personas de las 88 encuestadas señalan que perciben un nivel adecuado y 39 personas indican que es regular. El trabajo en equipo fue medido a través de 5 indicadores donde la media de comunicación fue de 3.18, se considera que existe un nivel regular de comunicación dentro y fuera del área, innovación 3.28, se considera que existe un nivel regular de búsqueda de nuevas formas de desarrollar sus funciones; participación 3.63, se considera que existe un nivel adecuado de participación en algunas decisiones de su área y de la entidad; cooperación 3.54 se considera que existe un nivel regular de cooperación en el desarrollo de las tareas encargadas y espíritu de equipo 3.4, se considera que existe un nivel regular de espíritu del equipo en la entidad.

(Romero, 2018), en su tesis “Empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, 2018”, en la presente, se ha elaborado como problema de medición de los elementos como el liderazgo democrático, flexibilidad, empatía, toma de decisiones, iniciativa, responsabilidad, todos pertenecientes al Empowerment, que afectan el trabajo en equipo del personal de servicios de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz. Para tal fin, se realizó una investigación de tipo no experimental, transversal descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por 10 establecimientos de hospedaje de tres estrellas, con una muestra de 148 trabajadores del personal de servicio. Se utilizó el análisis estadístico, a través de la estadística descriptiva para las variables tomadas individualmente. El objetivo de la presente investigación fue identificar el nivel de relación que existe entre el Empowerment y el trabajo en equipo de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, 2018. Concluye conde se ha determinado que existe una baja relación entre el Empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, los motivos que se reflejan son los resultados bajos que arrojan los indicadores de la variable Empowerment, los cuales son bajo nivel de personalidad, flexibilidad, empatía y carencia de iniciativa. En cuanto al trabajo en equipo, se encontró baja coordinación, escaso nivel de consecución de metas, comportamientos adecuados y bajo compromiso del personal de servicio.

(Mendoza & Mory, 2020), en su tesis “Trabajo en equipo de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A de la provincia de Huaral, 2019”, tuvo su objetivo fue

determinar cómo es el trabajo en equipo de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A de la provincia de Huaral, 2019. Teniendo como tipo de investigación básica, con un nivel descriptivo, de un diseño no experimental transversal y enfoque cuantitativo; contamos como población de estudio a 53 colaboradores a los cuales se les repartió el cuestionario. Se concluyo en cuanto a la dimensión de complementariedad que el resultado es favorable con un 70% de los colaboradores de hipermercados Tottus S.A. posee un nivel alto y el 30% un nivel bajo de complementariedad; se concluyó en cuanto a la dimensión de coordinación que el resultado es favorable con un 59% de los colaboradores, posee un nivel ato y el 42% un nivel bajo de coordinación.

(Gonzales & Heredia, 2020), en su tesis “Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu Hotel - Jaén 2019”. Cuyo objetivo fue determinar si el trabajo en equipo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu Hotel Jaén 2019. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se recolectaron los datos y se probó la hipótesis utilizando la medición y la estadística, además, la investigación fue de tipo descriptiva, porque se describieron los pormenores y factores que afectan la satisfacción laboral y las condiciones del trabajo en equipo en la empresa, fue un diseño no experimental pues no se manipularon deliberadamente las variables del estudio. Se concluye que la herramienta señalada como trabajo en equipo permite identificar la manera de pensar, las capacidades y como enfrentar distintos escenarios; así como también tolera las diferencias, el respeto y la convivencia entre integrantes. La investigación arroja como resultados que la mayoría del personal investigado percibe que el trabajo en equipo realizado en el hotel es regular, solo un pequeño porcentaje lo identifica como bueno.

Local

(Peña & Prado, 2018), en su tesis “Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2016”, el presente trabajo de investigación presenta como objetivo principal el determinar la correlación entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo del personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, en el año 2016. El tipo de investigación fue básica puesto que se buscó aportar al conocimiento, de nivel correlacional, siendo el diseño no experimental, la técnica de recolección fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el enfoque cuantitativo, la muestra de 75 empleados y el muestreo aleatorio. Se encontró que existe relación inversa y significativa entre la resistencia al cambio y el trabajo en equipo en la sede Regional, también que no existe relación entre la inercia y el trabajo en equipo, existe relación inversa y significativa entre la participación y el trabajo en equipo, entre la negociación y el trabajo en equipo, entre la coerción y el trabajo en equipo, por tanto, se aceptó la hipótesis general.

(Berrocal, 2019), en su tesis “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”, las Mypes del rubro pollerías rescatan un papel muy importante en el desarrollo económico de nuestro país, por ello es importante tener en cuenta el trabajo en equipo para obtener los objetivos trazados dentro de las empresas. La investigación proyecta el siguiente problema ¿Qu factores relevantes del trabajo en equipo son requeridos en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación Los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019?, teniendo en cuenta el objetivo general describir los factores relevantes del trabajo en equipo en las

micro y pequeñas empresas del rubro pollerías. Así mismo la metodología es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, presenta un nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal. Para recolectar informaciones se obtuvo una muestra de 7 Mypes, donde se aplicó un censo a 46 trabajadores de las Mypes del rubro pollerías. Llega a la conclusión donde el 50% no tiene capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de las Mypes.

(Palomino, 2020), en su tesis “Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transporte Martín Kullo Lamarino del distrito de Tambo, Ayacucho, 2020”. La investigación tuvo como objetivo general identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transporte Martín Kullo Lamarino, del distrito de Tambo – La Mar, Ayacucho 2020. El tipo de estudio fue aplicado, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo constituida por los 18 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas utilizando la técnica de la encuesta. En conclusión, solo algunas veces cumplen con los aspectos del trabajo en equipo como, comunicación, liderazgo, motivación, toma de decisiones, resolución de conflictos objetivos comunes y responsabilidad.

Bases Teóricas

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se define como la acción individual dirigida por la organización, que, al tratar de conseguir objetivos compartidos con un adecuado desempeño

laboral, en la consecución de objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común. (Ayovi, 2019).

En el trabajo en equipo, la comunicación y cooperación entre sus miembros es fundamental, pues en este dinámico trabajo nuevo e innovador requiere colaboración, compañerismo de reconocimiento mutuo en el trabajo, también incluye la organización de los roles de dicho equipo, la dinámica de los trabajos de imprenta que garantizan la autoestima y la estabilidad del trabajo.

Importancia del trabajo en equipo

El trabajo en grupo esta designando como un modelo de administración que posibilita evidenciar resultados de una forma eficaz y eficiente, si es un equipo servible se convierte en un jefe emular, va a estar finamente ligado a un positivo liderazgo, de lo opuesto nos encontraremos frente a un conjunto laboral en el cual se cumplan resultados, empero a extenso plazo. Por un lado, permite optimizar y agilizar los procesos de elaboración, la gestión del tiempo es mejor y los resultados son de mayor calidad, se enuncia de la siguiente forma.

- Una optimización del clima organizacional, debido a que las obligaciones se transforman en desafíos compartidos que incitan a laborar en armonía; a la vez se comparten experiencias y vivencias día tras día.
- Los trabajos colaborativos son beneficios tanto a nivel personal como grupal.
- Incremento del aprendizaje pues son los conocimientos son compartidos entre unos y otros.

Entonces es favorable el beneficio no solo para la organización sino para todo el equipo, generando un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado a cada ámbito, bien sea laboral o personal, (Ayovi, 2019).

Diferencia entre grupo y equipo

Hay diversas definiciones en relación con los equipos y conjuntos de trabajo, por lo cual nos adentramos en exponer, debido a que las mismas son descritas en bibliografías o textos de la temática; empero al abordar las diferencias entre ellas tenemos la posibilidad de mencionar de manera general que: un conjunto laboral está formado de un definido número de individuos, que en la mayoría de los casos se reportan a un preeminente común y poseen una relación cara a cara, que poseen cierto nivel de interdependencia en el funcionamiento de las labores con el propósito de conseguir las metas de la organización; en lo que un equipo está formado de un número variable de individuos con capacidades complementarias, que poseen un compromiso con un objetivo común, una secuencia de metas de manejo y un enfoque, de todo lo que son mutuamente causantes.

Grupo de trabajo	Equipo de trabajo
Liderazgo individualizado	Liderazgo participado
Responsabilidad individual	Responsabilidad individual y colectiva
La formación de un grupo de trabajo ocurre a partir de su creación o instalación.	La formación de un equipo de trabajo es un proceso de desarrollo.
Enmarca su acción dentro del objetivo global de la organización.	Dentro del marco del objetivo global de la organización, se auto asignan propósitos y metas específicas.

Sus resultados son vistos como suma del esfuerzo individual	Sus resultados se toman y evalúan como producto de un esfuerzo conjunto de sus miembros.
El trabajo colectivo se considera como algo inevitable o, incluso, un mal necesario.	El trabajo colectivo se observa como una oportunidad y se disfruta.

Tipos y modalidades del trabajo en equipos

Han existido dos tipos de equipos, los equipos formales y los equipos informales. Los equipos formales son fundados por los gerentes encomendarles tareas específicas, ilustrando que son el equipo de mando de una empresa o de un comité que, por regla general, y se ocupa de problemas y decisiones que se repiten, mientras que los equipos informales de carácter social, estos son conformaciones naturales que surgen en el entorno laboral en respuesta a las necesidades de contacto social; (Ayovi, 2019).

Otros autores como Valverde y Colb, citado por (Ayovi, 2019), clasifican al trabajo en equipo, como modalidades: Según estos autores, existen tipos de modelos: “Interdisciplinarios y transdisciplinarios, son alternativas válidas para las necesidades y problemas que susciten, sin embargo, los modelos están estrechamente relacionados con las circunstancias y con el interesado a su vez estas pueden variar; se considera que estos no son únicos para el trabajo. Existen métodos diferentes de trabajo que pueden ser para la resolución de las necesidades y problemas”, a continuación, se detalla.

- El equipo de trabajo multidisciplinario, construido por representantes de diferentes disciplinas, concurrentes a la solución de un problema.
- El equipo interdisciplinario, está integrado por profesionales o técnicos de

distintas disciplinas, reunidos para la realización de una tarea específica en común con sentido integral.

- Equipo transdisciplinario, integrado por miembros con diferentes conocimientos en un engranaje para el desarrollo del proceso grupal.

Principios básicos del trabajo en equipo

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 pocos comunes.

- Todo integrante del equipo debe tener claro cuál es la responsabilidad y el trabajo que le fue asignado.
- Un equipo debe tener buena comunicación interna.
- Brindar estímulos en el equipo, no dedicarse a castigar las debilidades.

a) Principio de cooperación

El bienestar del equipo, esto permite elevar el nivel de producción y / o productividad lograda a través de la cooperación y genera una competencia constructiva satisfactoria.

b) La pertenencia al grupo

La pertenencia está de manera directa ligado a la acción cooperativa en un grupo, esto otorga un grado conveniente de identificación, pues ser parte de él beneficia la labor de realizar la supervisión de las emociones de agresión, hostilidad y la indiferencia, que son obstáculos para un trabajar conjuntamente.

c) Pertinencia

Dentro del contexto es muy importante en la medida que los posibilita

establecer lo que corresponde a cada participante como deber y obligación. A la vez armonizando el esfuerzo cooperativo, distribuyéndose adecuadamente los recursos humanos y materiales, homologando un lenguaje dentro de la diferencia.

Dimensiones del trabajo en equipo

Según (Gomez, 2019), indica que las 5 C del trabajo en equipo ha sido acuñadas por el famoso gurú del management, Tomm Petrs, quien estudio las características que tenían en común los diferentes equipos de alto rendimiento que conocía, estas son:

1.- Comunicación:

“La comunicación pertenece a los pilares primordiales, una vez que se habla de trabajo, todo ello inicia con poseer una excelente comunicación. La comunicación no es elemental sólo para que exista buena interacción entre los participantes del equipo. Además, todos ellos requieren contar con la información fundamental para realizar su funcionalidad”, (Gomez, 2019).

2.- Coordinación:

“Todos los colaboradores que son participantes del equipo, tengan o no tengan el igual rango en la organización, en esta línea, si un jefe sabe que uno de sus miembros es bastante bueno con la informática y que otro es bastante creativo, se asigna a cada uno la labor idónea. Aun cuando esto no desea mencionar que cada integrante del equipo realizara constantemente la labor que más le encanta, sencillamente aquella para que está más preparado que los otros, es por esto que, para obtener resultados probables, todas las personas que son parte de un equipo, la coordinación es importante. Para esto, la figura del jefe del equipo es primordial”,

(Gomez, 2019).

3.- Complementariedad:

“Por esa razón, en el momento de conformar los equipamientos, es fundamental conocer los miembros y cuáles son las habilidades de todos ellos por separado, así, se creará un equipo que se complemente, donde lo cual no logre hacer uno, lo cual puede hacer el otro. Es así para que la coordinación, se logre hacer exitosamente, se necesita que exista complementariedad, esto quiere decir que, para que el jefe logre dedicar a todos los miembros del equipo una labor específica según sus capacidades, se necesita que existan diversos tipos de individuos en los accesorios”, (Gomez, 2019).

4.- Confianza:

“Es importante la confianza para que el trabajo en grupo funcione en óptimas, Si hay rencillas o desconfianza entre sus miembros no es viable tener un óptimo equipo, la porción y calidad de la confianza que exista entre los miembros dependerá en la destreza del trabajo”, (Gomez, 2019).

5.- Compromiso:

“El compromiso es un efecto de los demás cuarto comportamientos. El jefe es el delegado de que todos los individuos entienda cuál es su tarea y la lleve a cabo de la mejor forma viable La inexistencia del compromiso entre sus miembros, conllevará a no poder conseguir los resultados esperados o planificados”, (Gomez, 2019).

Concepto de las Micro y Pequeñas Empresas

Cuando se habla regularmente de Mype, se refiere a la micro y pequeña empresa.

Toda ella cuenta con sus respectivas propiedades, y en el Perú existe la reglamentación que tiene el objetivo de minimizar la informalidad y promocionar la formalización de la economía por medio de micro y empresas pequeñas según la proporción de trabajadores y los importes producto de la producción, transformación o venta de su actividad económica.

Como ya habíamos dicho los criterios para tener en cuenta a una organización en especial como Mype, están sujetas a la proporción de empleados, con un tope de ventas (en la situación del Perú, el más alto se mide en UIT, Unidades Impositivas Tributarias, un costo de alusión que se utiliza para conservar fijos dichos fronteras y otras medidas tributarias y económicas). Una microempresa puede tener hasta 10 trabajadores, con un tope de ventas de 150 UIT, en lo que una pequeña empresa puede tener hasta 100 trabajadores, con un tope de ventas de 1700 UIT.

Beneficio de la microempresa

Para aquel que está constituyendo una micro y pequeña empresa hay ciertos beneficios que se debe aprovechar para la misma empresa ya para sus trabajadores,

- 1.- Cualquier micro empresario es el de formalizar su comercio de manera práctica y económica, permitiendo al comercio su instantáneo crecimiento y su extensión.
- 2.- Se apoya en tener un ingreso a los programas que cuenta el Estado. Prestación de talleres, financiación, capacitación, tributación contable entre otros, teniendo la probabilidad de vender al estado por medio de sus programas.
- 3.- El acceso al Sistema Integral de Salud y de jubilación es uno de los beneficios más primordiales a los que se accede, ya que va a tener atención hospitalaria por medio de Essalud como trabajador dependiente.

4.- Por lo mismo además los trabajadores de las organizaciones formales poseen sus ventajas a diferencia de la informalidad, como las remuneraciones reguladas (con un sueldo mínimo), jornadas laborales, bonificaciones, gratificaciones, compensaciones, papeles de maternidad, etcétera.

Importancia de las Mypes

Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país.

Gestión de calidad

La confusión de lo cual cabe comprender por calidad y por Administración de la Calidad, junto al complejo camino evolutivo de este desplazamiento. La Administración de la Calidad es una fácil recolección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de guiar, un sistema de administración, el enfoque técnico de la calidad, bien plasmado en el control estadístico de procesos, parte de un criterio de la Administración de la Calidad como una recopilación de procedimientos, utilizables puntual y aisladamente para controlar la calidad de productos y procesos. Las últimas aproximaciones encuadradas en el enfoque técnico (el aseguramiento de la calidad y el enfoque japonés) son las primeras en advertir la insuficiencia de este

criterio, reducido a proyectos, sentando los pilares del enfoque sistémico de la Administración de la Calidad, que la asimila a un de la Administración de la Calidad han robustecido esta comprensión de la funcionalidad, extensamente divulgada la Administración de la Calidad es tanto un plan como un proceso.

La Administración de la Calidad como una filosofía de dirección deja claro que no puede confundirse con un programa de calidad, que precisamente ha de tener un inicio y un fin, dichos programas involucrados con la calidad tienen la posibilidad de ser bastante útiles. La implementación de la GCT basados en proyectos visibles conducidos en grupo han probado ser la táctica, no obstante, la introducción plena de la Administración de la Calidad no puede limitarse a proyectos en grupo, puesto que por su propia naturaleza de filosofía directiva va más allá de estas en el cambio organizativo y cultural inherente a la Administración de la Calidad actualizada solamente y una vez que la táctica, la composición, los sistemas y los procesos se alinean para saciar las necesidades.

III. Hipótesis

Hernández, S., Fernández, C., Baptista, L. (2014), señala que en toda investigación cuantitativa no siempre se plantea una hipótesis. Es así que toda investigación cuantitativa que es descriptiva y tiene o no control sobre las variables, éstas están cercanas a la realidad que se busca. De esta manera los grupos son muy naturales y lo principal no existe manipulación alguna de las variables, entonces no se requiere hipótesis.

IV. Metodología

7.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014),

“El diseño no experimental se podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se han dado en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (pág. 149).

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo lo que sucede. (pág. 151)

El tipo de investigación es aplicada, con un enfoque cuantitativo.

(Hilario, 2010),

“Señala que el tipo de investigación aplicada depende de descubrimientos y avances de la investigación básica, porque en ellos se basa. Por ello busca previamente conocer que principios, teorías, doctrinas conceptos y leyes existen para hacer actuar y construir”.

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014),

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamientos y probar teorías (pág. 4)”.

El nivel de investigación es descriptivo

(Hernandez S., Fernandez C., & Baptista L., 2014)

“Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (pág. 92)”.

7.2.Población

(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., 2010), define la población como el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo.

La población estará conformada por 6 trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e.

7.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se define como la acción individual dirigida por la organización, que, al tratar de conseguir objetivos compartidos con un adecuado desempeño laboral, en la consecución de objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común. (Ayovi, 2019)	La variable en trabajo en equipo se medirá a través de la técnica encuesta con el uso del instrumento cuestionario.	Complementariedad	Colaboración	¿Colabora con lo que sabe con su compañero de trabajo?	Escala de Likert: 1.- Nunca 2.- Casi Nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Habilidades	¿Contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor?	
				Aporta valor	¿Aporta valor al trabajo que efectúa?	
			Coordinación	Liderazgo	¿Es practica constante el liderazgo en el restaurante?	
				Solución de problemas	¿Se solucionan rápidamente los problemas en el restaurante?	
				Logro objetivos	¿Se logran los objetivos propuestos en el restaurante?	
			Comunicación	Comunicación abierta	¿Existe una comunicación abierta en el restaurante?	
				Comparte información	¿Se comparte información en todos los niveles del restaurante?	
			Confianza	Buena relación	¿Tiene una buena relación con los integrantes del restaurante?	
				Integración	¿Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo?	
				Empatía	¿Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo?	
			Compromiso	Responsabilidad	¿Es responsable con las tareas que efectúa?	
Identificación	¿Se identifica con la visión, misión y metas del restaurante?					

7.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica que se utilizará para la presente investigación para la obtención de los datos será la encuesta.

Instrumento: El instrumento que se utilizará será el cuestionario de encuesta.

El cuestionario es el instrumento cuantitativo más popular, utilizado para la recolección de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información, y estandarizar el procedimiento de la encuesta.

7.5. Plan de análisis

Tras la información obtenida, se procederá a la aplicación del cuestionario para la recolección de datos, de la misma forma el análisis se realizará en el programa informático Microsoft Excel y con ellos se hicieron los cruces necesarios que consideran las hipótesis y con precisiones porcentuales. El ordenamiento de mayor a menor y tal o cual indicador estadístico serán presentados como informaciones en forma de tablas y/o gráficos, que merezcan su correspondiente interpretación.

7.6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo es la complementariedad en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo es la coordinación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo es la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo es la confianza en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo es el compromiso en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021? ¿Cómo implementar un plan de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021?</p>	<p>Objetivo general Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Describir la complementariedad en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021. Describir la coordinación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021. Describir la comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021 Describir la confianza en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021 Describir el compromiso en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021 Elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021.</p>	<p>(Hernández S., Fernández C., & Baptista L., Metodología de investigación 5a ed., 2010), sostienen que en una investigación de nivel descriptivo podemos tener una o varias hipótesis y que a su vez no se tienen hipótesis.</p>	<p>Variable Trabajo en equipo</p> <p>Dimensiones Complementariedad Coordinación Comunicación Confianza Compromiso</p>	<p>Tipo: Investigación aplicada con enfoque cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental – transversal</p> <p>Población: La población estará conformada por 6 trabajadores de la empresa Café Restaurante Andre´e</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

7.7.Principios éticos

(Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019), toda actividad que realiza la universidad se guía por los siguientes principios.

- a) Protección a la persona. Las personas en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- b) Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que desarrollas actividades de investigación tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación.
- c) Beneficencia no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.
- d) Justicia. El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1. Edad

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
18 - 25 años	3	0.50	50.00%
26 - 35 años	0	0.00	0.00%
36 - 45 años	1	0.17	16.67%
Más de 45 años	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André e

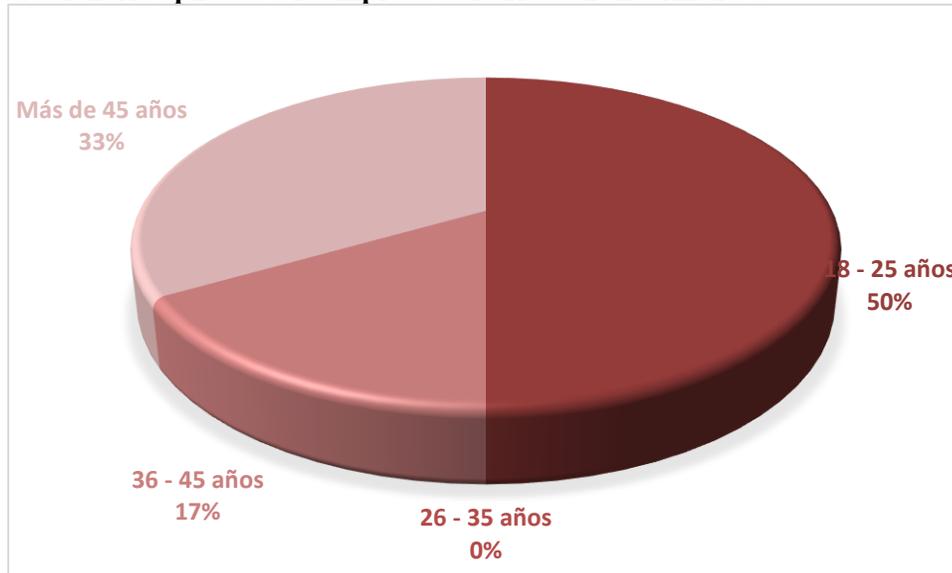


Figura 1. Edad

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André e

Interpretación:

De la tabla 1 y figura 1, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André e, en donde el 50% tiene 18 a 25 años, el 16.67% tienen 36-45 años y por último el 33.33% tienen más de 45 años.

Tabla 2. Género

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Femenino	4	0.67	66.67%
Masculino	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionarios aplicado a la empresa Café Restaurante André´e

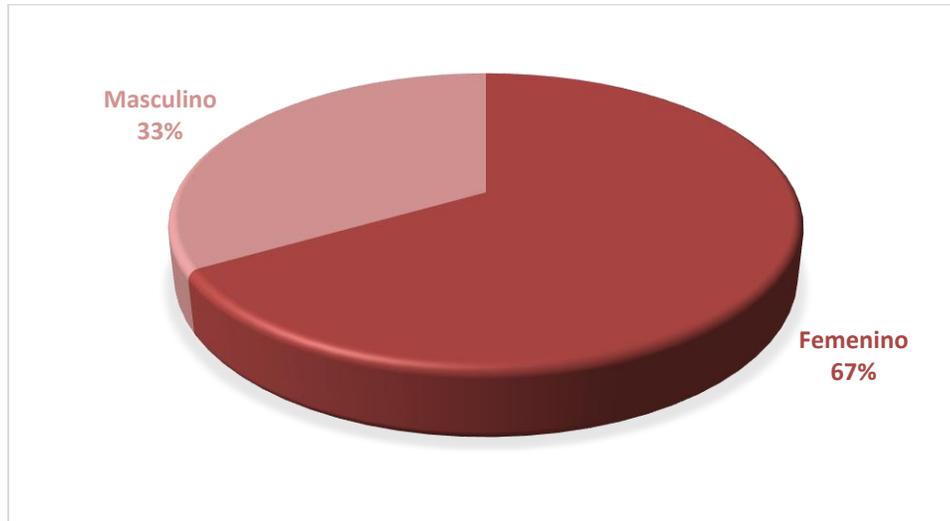


Figura 2. Género

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André´e

Interpretación:

De la tabla 2 y figura 2, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André´e, en donde el 66.67% está representado por el género femenino y el 33.33% por el género masculino.

Tabla 3. Grado de instrucción

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Sin instrucción	0	0.00	0.00%
Educación básica	6	1.00	100.00%
Superior no universitaria	0	0.00	0.00%
Superior universitaria	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André e

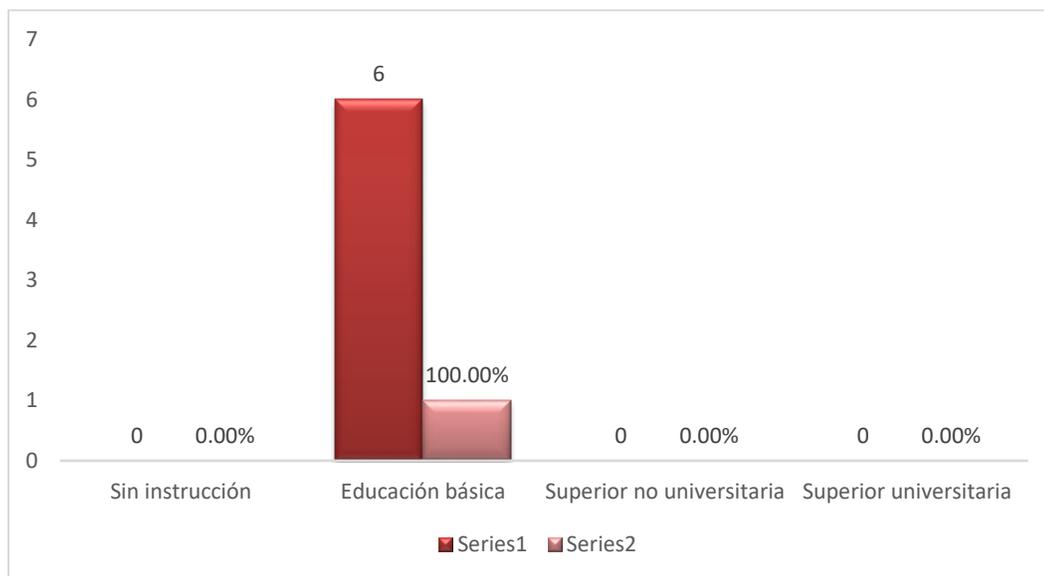


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André e

Interpretación:

De la tabla 3 y figura 3, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André e, en donde el 100% indica que cuenta con educación básica.

Tabla 4. Cargo que desempeña

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Personal/Administrador	1	0.17	16.67%
Personal administrativo	1	0.17	16.67%
Personal operativo	4	0.67	66.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André e

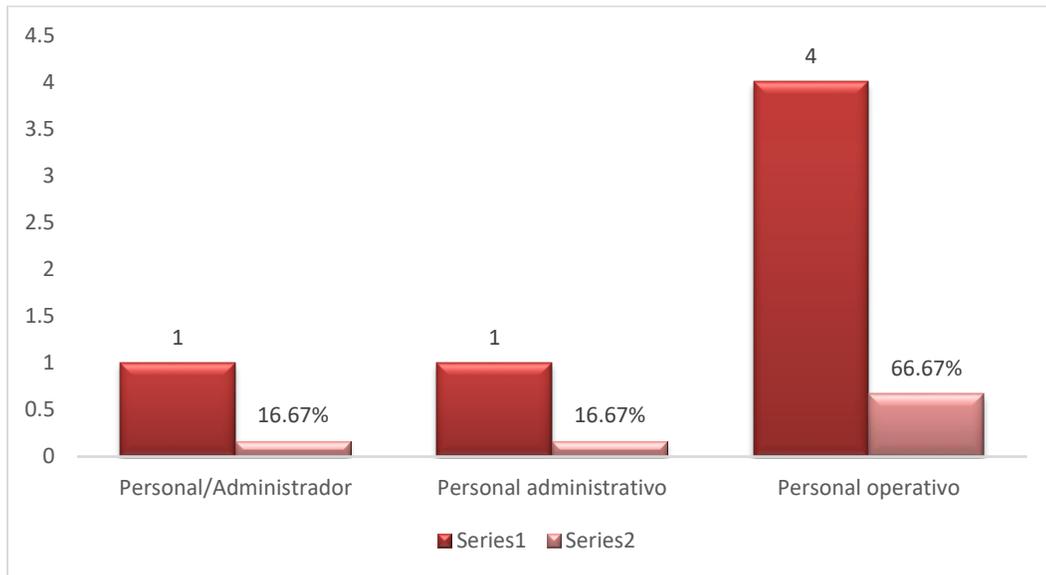


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: Cuestionario aplicado a la Café Restaurante André e

Interpretación:

De la tabla 4 y figura 4, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André e, el 16.67% cumple con el cargo de administrador, el 16.67% cumple con el cargo de personal administrativo y el 66.67% cumple con el cargo de personal operativo.

Tabla 5. Tiempo que desempeña en el cargo

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
0 a 3 años	2	0.33	33.33%
4 a 6 años	2	0.33	33.33%
7 a más años	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André´e

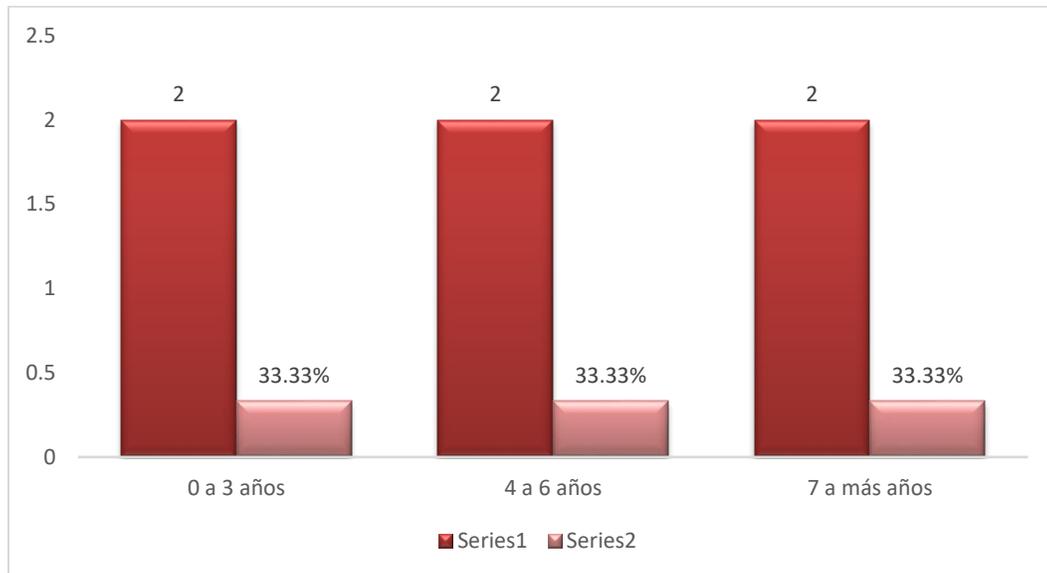


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André´e

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 5, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André´e, en donde el 33.33% indica que viene desempeñando de 0 a 3 años en el cargo, el 33.33% viene desempeñando de 4 a 6 años en el cargo y el 33.33% indica que viene desempeñando de 7 a más años.

Tabla 6. ¿Colabora con lo que sabe con su compañero de trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	3	0.50	50.00%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

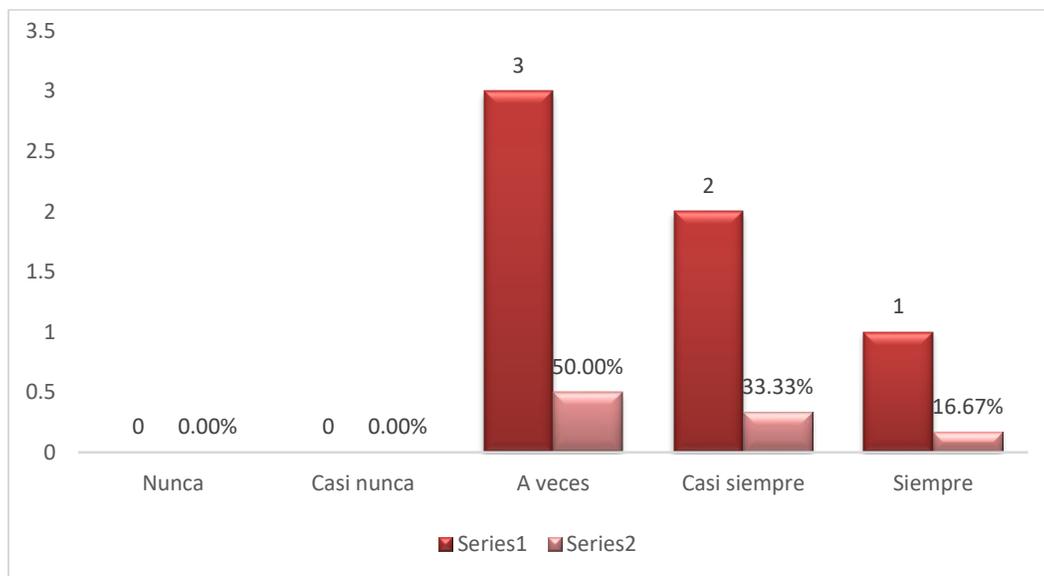


Figura 6. ¿Colabora con lo que sabe con su compañero de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 6, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, en donde indica que, el 50% a veces colabora con lo que sabe con su compañero, el 33.33% casi siempre colabora lo que sabe con su compañero y por último el 16.67% siempre colabora lo que sabe con su compañero.

Tabla 7. ¿Contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

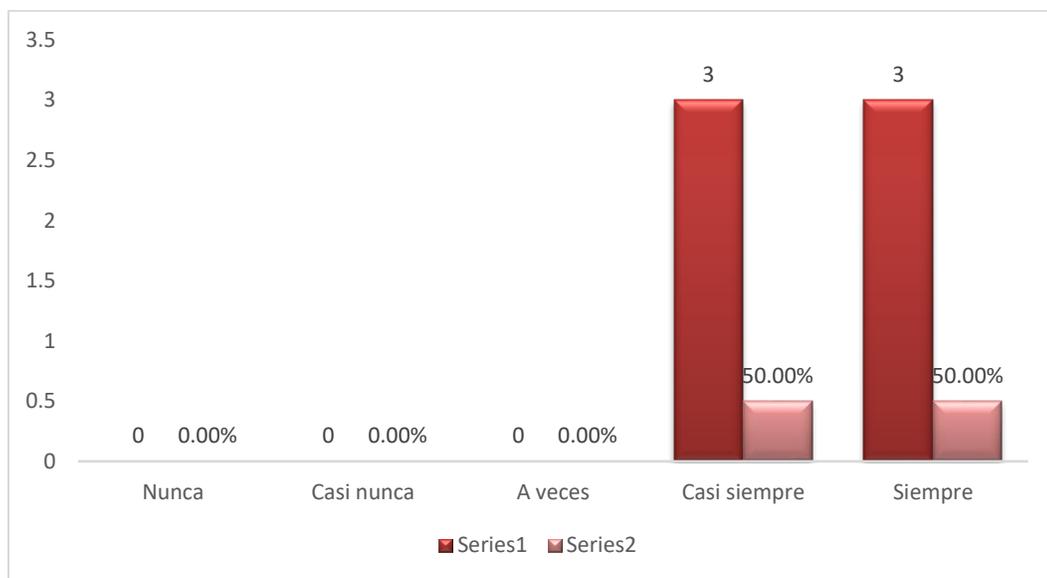


Figura 7. ¿Contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 7 y figura 7, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, en donde indica que, el 50% casi siempre contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor y el 50% siempre contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor.

Tabla 8. ¿Aporta valor al trabajo que efectúa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

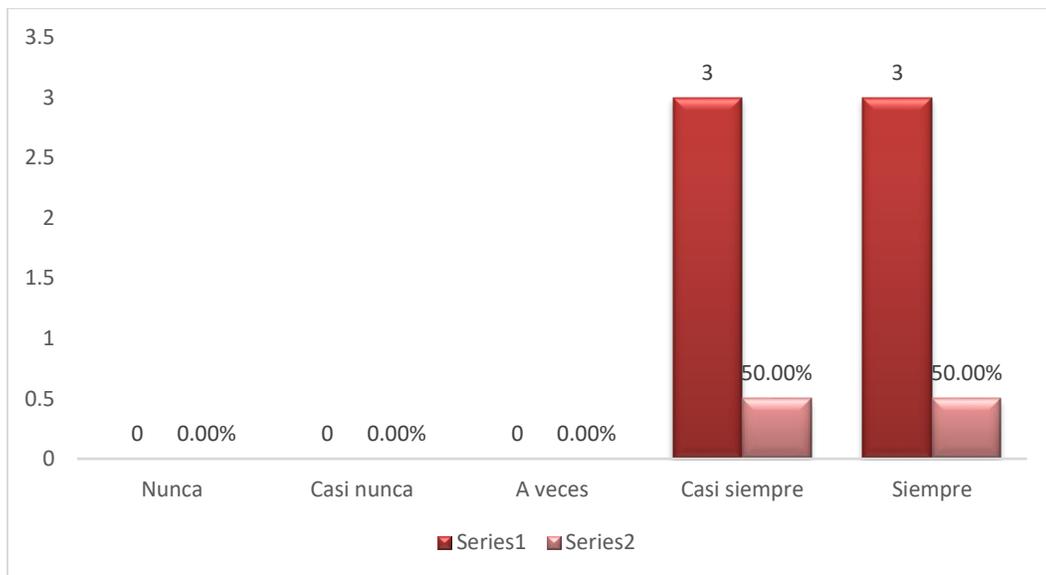


Figura 8. ¿Aporta valor al trabajo que efectúa?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 8 y figura 8, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, donde indica que el, 50% casi siempre aporta valor al trabajo que efectúa y el 50% siempre aporta valor al trabajo que efectúa.

Tabla 9. ¿Es practica constante el liderazgo en el restaurante?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	0	0.00	0.00%
Siempre	4	0.67	66.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André´e

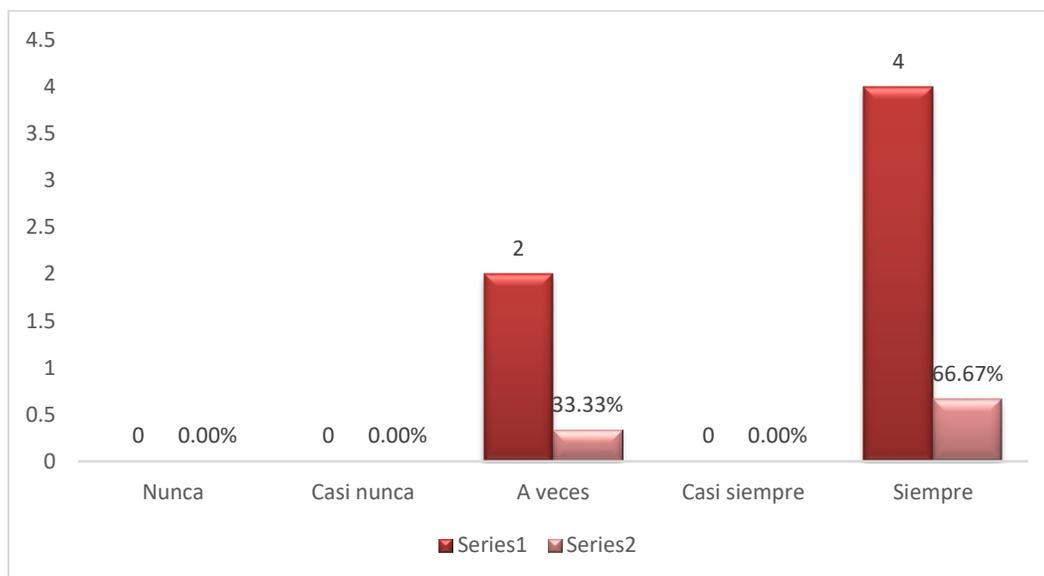


Figura 9. ¿Es practica constante el liderazgo en el restaurante?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André´e

Interpretación:

De la tabla 9 y figura 9, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André´e, donde indica que el, 33.33% a veces se practica el liderazgo en el restaurante y el 66.67% siempre se práctica el liderazgo en el restaurante.

Tabla 10. ¿Se solucionan rápidamente los problemas en el restaurante?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	4	0.67	66.67%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

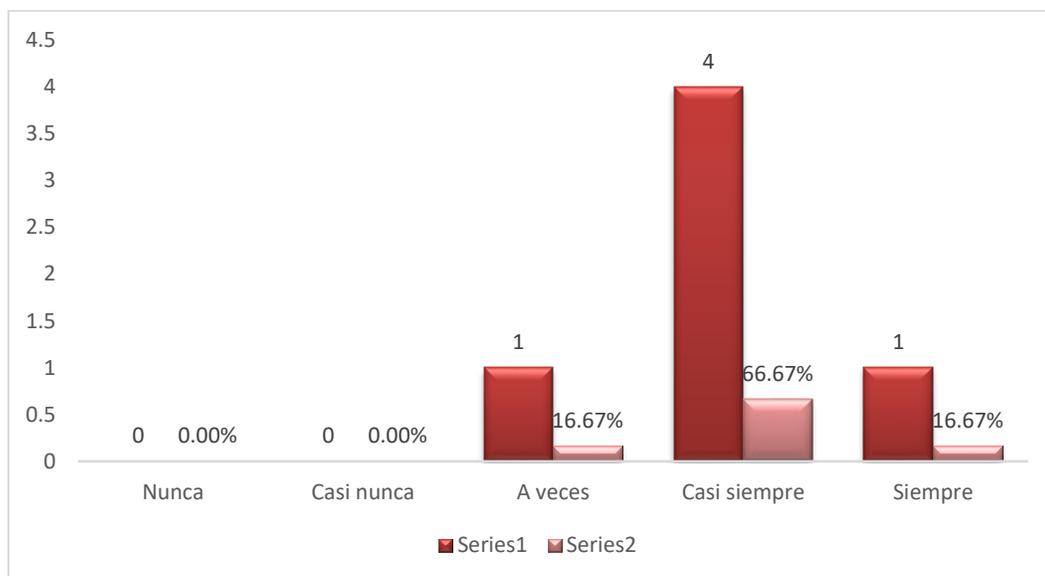


Figura 10. ¿Se solucionan rápidamente los problemas en el restaurante?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 10, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, donde indica que el 16.67% a veces solucionan rápidamente los problemas en el restaurante, el 66.67% casi siempre solucionan rápidamente los problemas en el restaurante y el 16.67% siempre solucionan rápidamente los problemas en el restaurante.

Tabla 11. ¿Se logran los objetivos propuestos en el restaurante?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	1	0.17	16.67%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

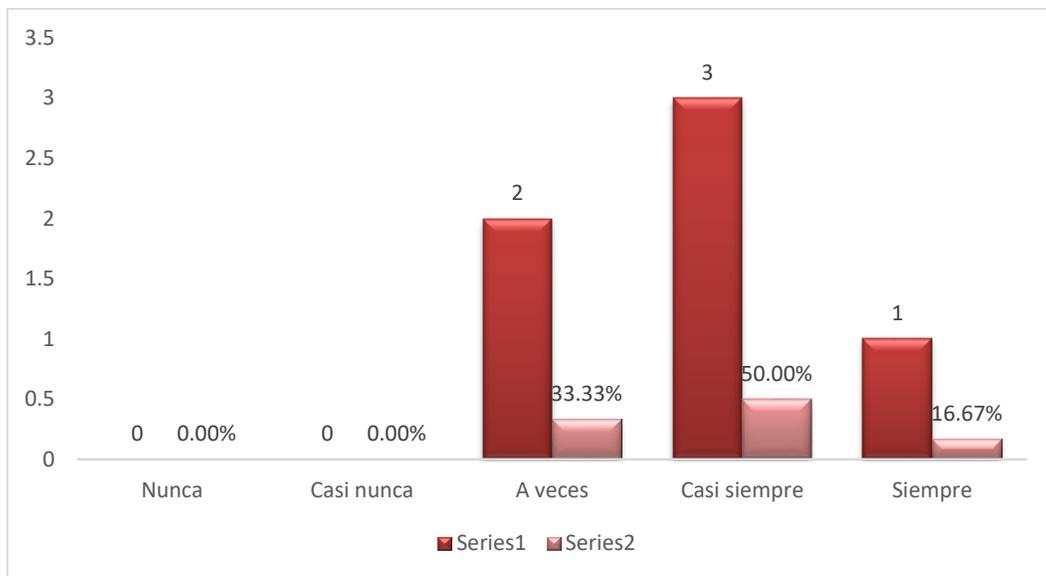


Figura 11. ¿Se logran los objetivos propuestos en el restaurante?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 11, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, donde indica que el, 33.33% a veces logran los objetivos propuestos en el restaurante, el 50% siempre logran los objetivos propuestos en el restaurante y el 16.67% logra los objetivos propuestos en el restaurante.

Tabla 12. ¿Existe una comunicación abierta en el restaurante?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	0	0.00	0.00%
Casi siempre	4	0.67	66.67%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

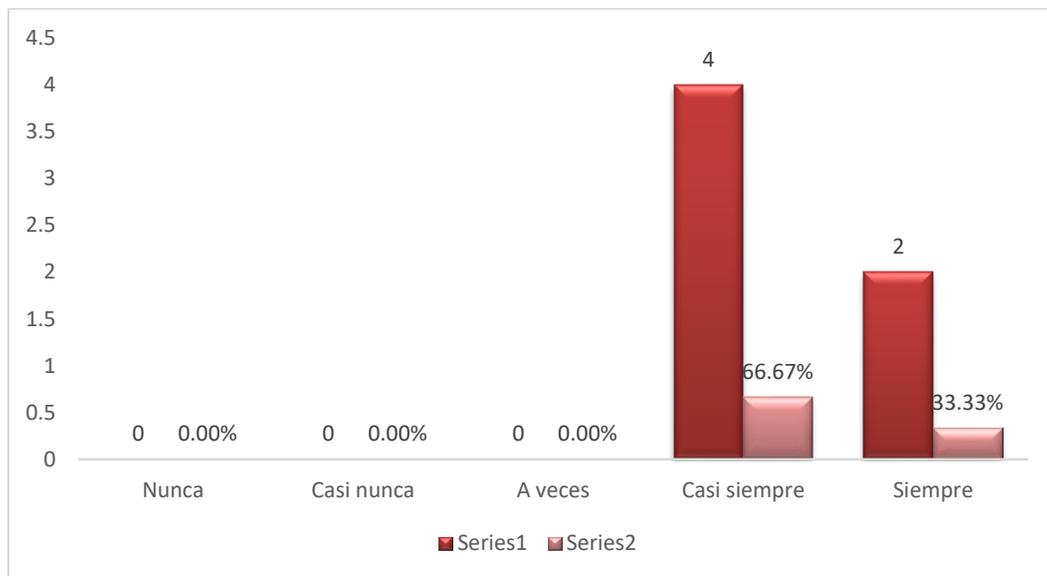


Figura 12. ¿Existe una comunicación abierta en el restaurante?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 12, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, en donde indica que el, 66.67% casi siempre existe una comunicación abierta en el restaurante y el 33.33% siempre existe una comunicación abierta en el restaurante.

Tabla 13. ¿Se comparte información en todos los niveles del restaurante?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André´e

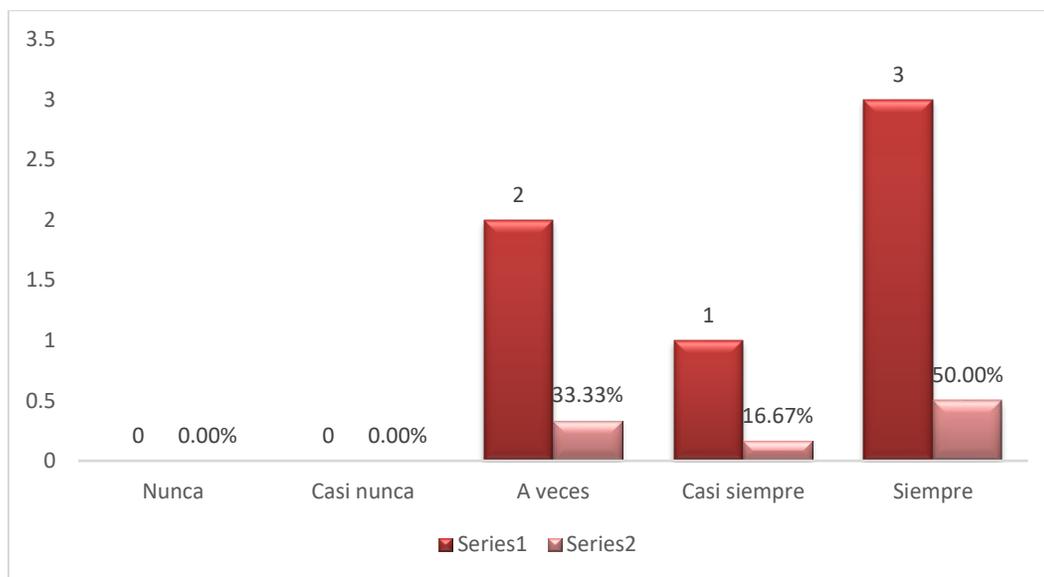


Figura 13. ¿Se comparte información en todos los niveles del restaurante?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André´e

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 13, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André´e, donde indica que el, 33.33% a veces se comparte información en todos los niveles del restaurante, el 16.67% casi siempre se comparte información en todos los niveles del restaurante y el 50% siempre se comparte información en todos los niveles del restaurante.

Tabla 14. ¿Tiene una buena relación con los integrantes del restaurante?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	2	0.33	33.33%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

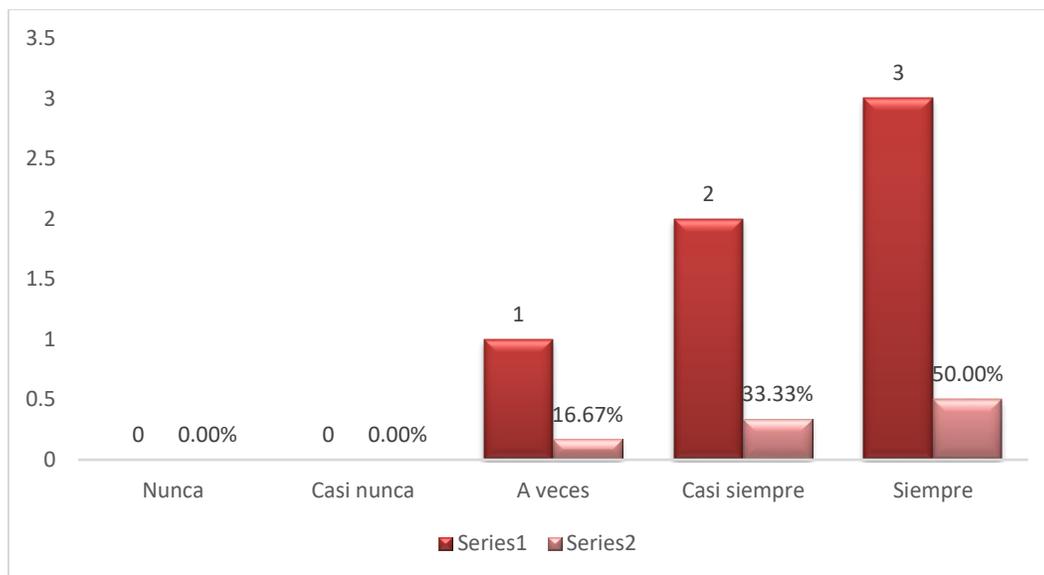


Figura 14. ¿Tiene una buena relación con los integrantes del restaurante?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 14 y figura 14, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, indica que el, 16.67% a veces tiene buena relación con los integrantes del restaurante, el 33.33% casi siempre tiene buena relación con los integrantes del restaurante y el 50% siempre tiene buena relación con los integrantes del restaurante.

Tabla 15. ¿Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	3	0.50	50.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante Andre´e

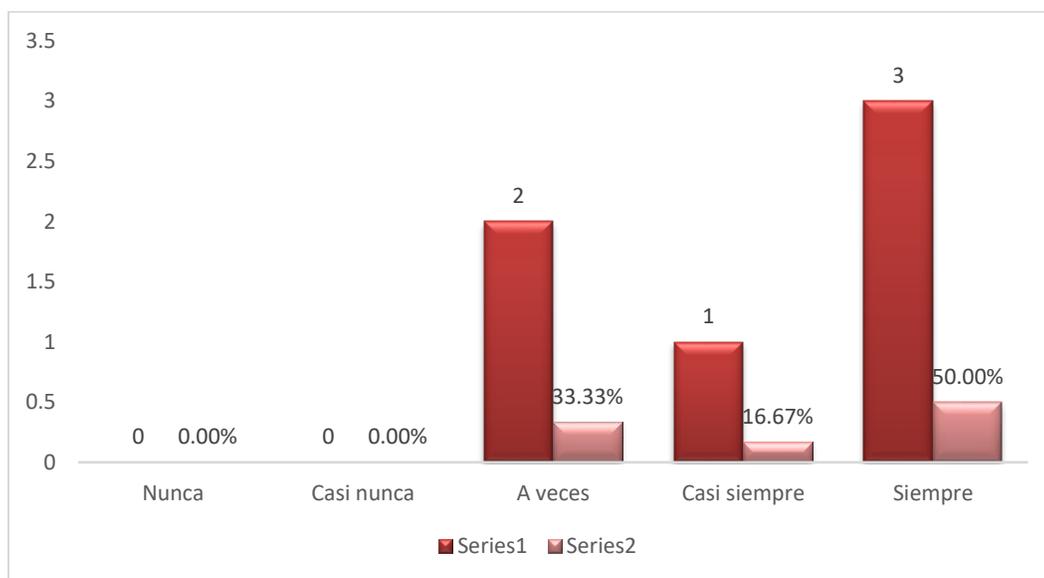


Figura 15. ¿Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante Andre´e

Interpretación:

De la tabla 15 y figura 15, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante Andre´e, donde indica que el, 33.33% a veces se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo, el 16.67% casi siempre se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo y el 50% siempre se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo.

Tabla 16. ¿Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	2	0.33	33.33%
Casi siempre	4	0.67	66.67%
Siempre	0	0.00	0.00%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

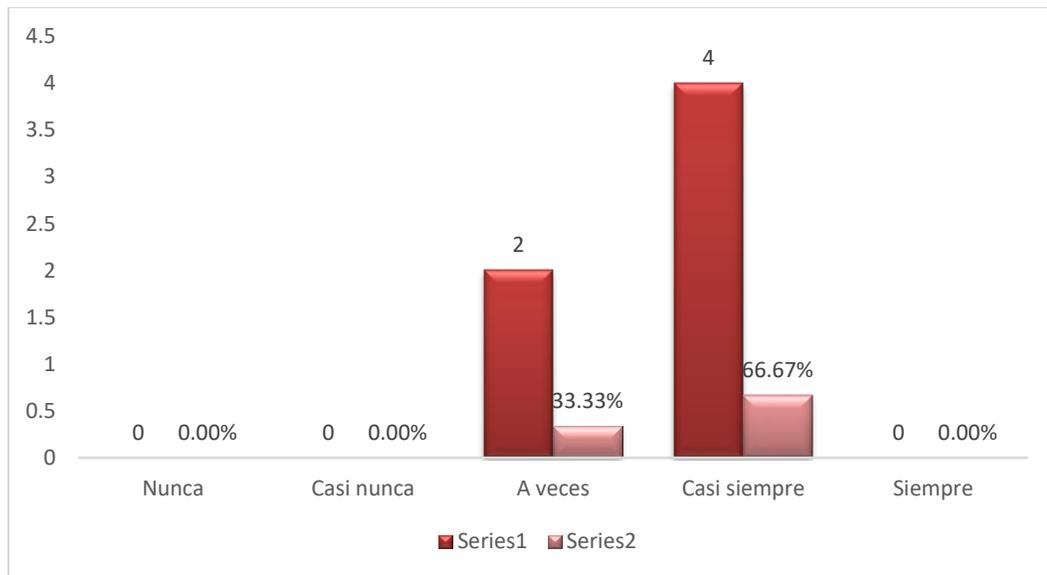


Figura 16. ¿Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 16 y figura 16, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, donde indica que el, 33.33% a veces tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo y el 66.67% casi siempre tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo.

Tabla 17. ¿Es responsable con las tareas que efectúa?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	0	0.00	0.00%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	3	0.50	50.00%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

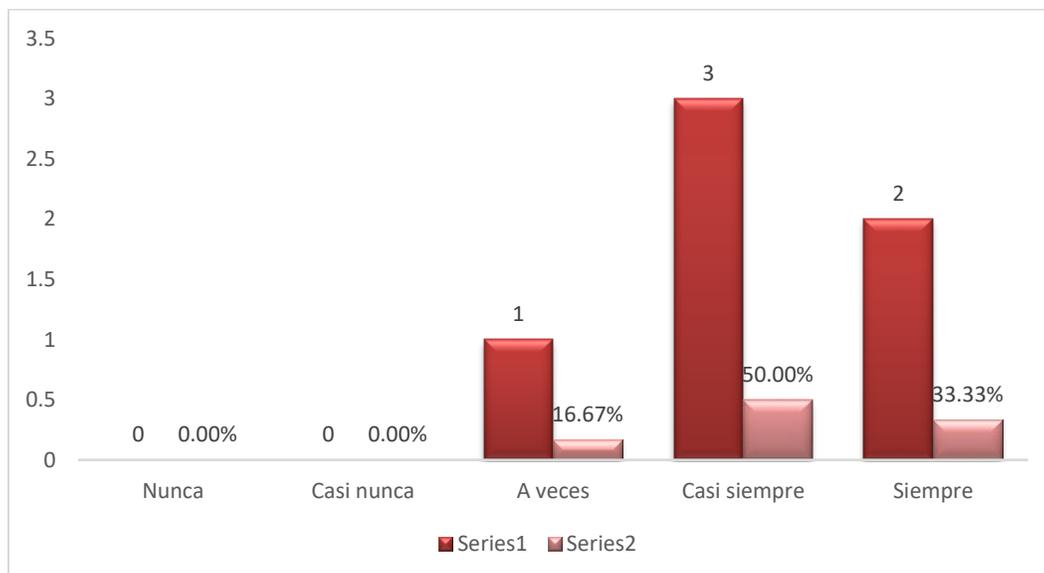


Figura 17. ¿Es responsable con las tareas que efectúa?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa Café Restaurante André

Interpretación:

De la tabla 17 y figura 17, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André, donde indica que el, 16.67% a veces es responsable con las tareas que efectúa, el 50% casi siempre es responsable con las tareas que efectúa y el 33.33% siempre es responsable con las tareas que efectúa.

Tabla 18. ¿Se identifica con la visión, misión y metas del restaurante?

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	
		DECIMALES	PORCENTAJE
Nunca	0	0.00	0.00%
Casi nunca	2	0.33	33.33%
A veces	1	0.17	16.67%
Casi siempre	1	0.17	16.67%
Siempre	2	0.33	33.33%
Total	6	1	100%

Fuente: Encuesta a los trabajadores de la empresa **Café Restaurante André´e**

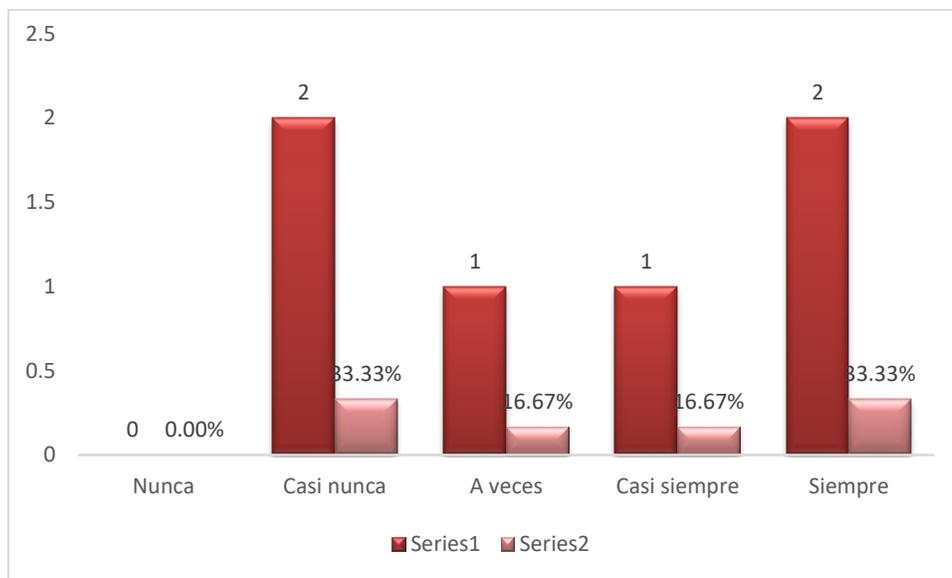


Figura 18. ¿Se identifica con la visión, misión y metas del restaurante?

Fuente: Cuestionario aplicado a la empresa **Café Restaurante André´e**

Interpretación:

De la tabla 18 y figura 18, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa **Café Restaurante André´e**, en donde indica que el, 33.33% casi nunca se identifica con la visión, misión y metas del restaurante, el 16.67% a veces se identifica con la visión, y metas del restaurante, el 16.67% casi siempre se identifica con la visión, misión y metas del restaurante y el 33.33% siempre se identifica con la visión, misión y metas del restaurante.

5.2. Análisis de resultados

En referencia al objetivo específico 1.

De la tabla 6 y figura 6, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, en donde indica que, el 50% a veces colabora con lo que sabe con su compañero, el 33.33% casi siempre colabora lo que sabe con su compañero y por último el 16.67% siempre colabora lo que sabe con su compañero.

De la tabla 7 y figura 7, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, en donde indica que, el 50% casi siempre contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor y el 50% siempre contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor.

De la tabla 8 y figura 8, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el, 50% casi siempre aporta valor al trabajo que efectúa y el 50% siempre aporta valor al trabajo que efectúa.

En referencia al objetivo específico 2.

De la tabla 9 y figura 9, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el, 33.33% a veces se practica el liderazgo en el restaurante y el 66.67% siempre se practica el liderazgo en el restaurante.

De la tabla 10 y figura 10, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el 16.67% a veces solucionan rápidamente los problemas en el restaurante, el 56.67% casi siempre solucionan rápidamente los problemas en el restaurante y el 16.67% siempre solucionan rápidamente los problemas en el restaurante.

De la tabla 11 y figura 11, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el, 33.33% a veces logran los objetivos propuestos

en el restaurante, el 50% siempre logran los objetivos propuestos en el restaurante y el 16.67% logra los objetivos propuestos en el restaurante.

En referencia al objetivo específico 3.

De la tabla 12 y figura 12, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, en donde indica que el, 66.67% casi siempre existe una comunicación abierta en el restaurante y el 33.33% siempre existe una comunicación abierta en el restaurante.

De la tabla 13 y figura 13, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el, 33.33% a veces se comparte información en todos los niveles del restaurante, el 16.67% casi siempre se comparte información en todos los niveles del restaurante y el 50% siempre se comparte información en todos los niveles del restaurante.

En referencia al objetivo específico 4.

De la tabla 14 y figura 14, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, indica que el, 16.67% a veces tiene buena relación con los integrantes del restaurante, el 33.33% casi siempre tiene buena relación con los integrantes del restaurante y el 50% siempre tiene buena relación con los integrantes del restaurante.

De la tabla 15 y figura 15, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el, 33.33% a veces se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo, el 16.67% casi siempre se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo y el 50% siempre se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo.

De la tabla 16 y figura 16, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el, 33.33% a veces tiene la capacidad de

comprender a sus compañeros de trabajo y el 66.67% casi siempre tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo

En referencia al objetivo específico 5.

De la tabla 17 y figura 17, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que el, 16.67% a veces es responsable con las tareas que efectúa, el 50% casi siempre es responsable con las tareas que efectúa y el 33.33% siempre es responsable con las tareas que efectúa.

De la tabla 18 y figura 18, de la referente encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, en donde indica que el, 33.33% casi nunca se identifica con la visión, misión y metas del restaurante, el 16.67% a veces se identifica con la visión, y metas del restaurante, el 16.67% casi siempre se identifica con la visión, misión y metas del restaurante y el 33.33% siempre se identifica con la visión, misión y metas del restaurante.

Según el objetivo específico 6. Elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante André'e, distrito Ayacucho, 2021.

Problemas encontrados	Causas	Aplicación de mejora	Responsable
Los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que siempre se práctica el liderazgo en el restaurante.	El dueño, propietario y/o administrador sabe la importancia de contar con un liderazgo dentro de la organización, de esta forma se pueda direccionar a los trabajadores la importancia de mantener una comunicación adecuada al momento de atender a los clientes.	<p>Crear un plan de comunicación interna, realizando un análisis previo sobre la situación actual, fijando los objetivos, incluyendo o mejorando los puntos a mejorar definiendo el plan estratégico para cumplirlos.</p> <p>Medir la efectividad y el impacto de la comunicación, detectando posibles debilidades, escuchando a los trabajadores.</p> <p>Establecer una comunicación con una estructura de línea horizontal.</p> <p>Implementar un taller en temas concernientes a la comunicación</p>	Dueño de la empresa
Los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, en donde indica siempre existe una comunicación abierta en el restaurante.	Reconocen la importancia de mantener una comunicación adecuada al momento de atender a los clientes.	<p>Medir la efectividad y el impacto de la comunicación, detectando posibles debilidades, escuchando a los trabajadores.</p> <p>Crear un plan de comunicación interna, realizando un análisis previo sobre la situación actual, fijando los objetivos, incluyendo o mejorando los puntos a mejorar definiendo el plan estratégico para cumplirlos.</p> <p>Establecer una comunicación con una estructura de línea horizontal.</p> <p>Implementar un taller en temas concernientes a la comunicación</p>	Dueño de la empresa
Los trabajadores de la empresa Café Restaurante André'e, donde indica que casi siempre son responsable con las tareas que efectúa.	En la empresa se practica la responsabilidad de manera eficiente en la realización de sus labores.	<ul style="list-style-type: none"> - Monitorear las actividades de los trabajadores - Establecer una agenda de las actividades diarias que se realiza o que van a realizar los trabajadores. - Brindarles a cada trabajador una tarea específica. 	Dueño de la empresa

Plan de comunicación organizacional

Objetivo	Estrategias	Táctica	Descripción de táctica
Implementar actividades que fomenten y fortalezcan las relaciones interdepartamentales, para promover una cultura organizativa que apoye la comunicación institucional	Organizacional de actividades sociales de integración	Calendarización y socialización de los eventos que se realizaran anualmente.	Se realizará una programación de eventos anuales donde se incluirán festividades. La participación de los colaboradores en estas actividades coadyuvará en el afianzamiento de la identidad con la empresa.
		Organización y montaje de los eventos que se realizaran anualmente.	Se realizará el montaje de cada evento acorde con la festividad y época del año. Se realizará un programa por evento.
		Actividades por aniversario de la empresa.	Se realizará actividades por el aniversario de la empresa, está contará con un programa de evento y su realización estará a cargo por el personal de la empresa.
Diseñar políticas de comunicación interna que apoyen una comunicación efectiva, para lograr un adecuado desempeño de las actividades laborales.	Elaborar un manual de comunicación interna	Determinar el alcance, canales y medios de comunicación, diseño de la estructura y contenido manual de comunicación interna	Se conformará un responsable de definir el contenido y diseño del manual.
		Elaboración y aprobación del manual de comunicación interna.	Se elaborará el manual de comunicación interna.
		Socializar el manual de comunicación interna.	Después de su aprobación, el manual se hará del conocimiento de todos los colaboradores de la empresa.
	Evaluación de la efectividad del manual de comunicación interna.	Documentación de casos y consultas	Se llevará un registro de casos y consultas derivados de la publicación del manual de comunicación interna para su posterior análisis.
		Medición de la correcta aplicación de las políticas del manual de comunicación interna.	Se efectuará la medición de la correcta aplicación de acuerdo a los informes de cumplimiento que se realiza.

Fuente: elaboración propia.

VI. Conclusiones

En relación al objetivo general podemos concluir que se lograron describir las características del trabajo en equipo, ya que el tema abordado de acuerdo a los resultados obtenidos podemos deducir que el trabajo en equipo es un tema de gran relevancia y muy positiva en la empresa Café Restaurante André, referido a la dimensión de complementariedad se observó que los trabajadores se apoyan entre sí, contribuyendo con sus habilidades para el buen funcionamiento del equipo; referido a la dimensión de la coordinación, los trabajadores practican constantemente el liderazgo solucionando rápidamente los problemas suscitados dentro de la empresa; en lo que respecta la comunicación, se emplea una comunicación abierta, compartiendo una información en todos sus niveles; en la confianza, se deduce que existe una buena relación entre los integrantes de la empresa, contemplando una adecuada y positiva empatía; y por último respecto a la dimensión de compromiso, los trabajadores son responsables con la ejecución de sus actividades diarias, identificándose con la visión y misión que posee la empresa. Es así que el trabajo en equipo es un beneficio para la empresa, ya que esta es una práctica diaria, sistematizada y bien estructurada, obteniendo los resultados óptimos en tiempo determinado.

En relación al objetivo específico 1. el 50% a veces colabora con lo que sabe con su compañero; el 50% casi siempre contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor; y el 50% siempre aporta valor al trabajo que efectúa

En relación al objetivo específico 2. el 66.67% siempre se practica el liderazgo en el restaurante; el 56.67% casi siempre solucionan rápidamente los problemas en el restaurante; el 50% siempre logran los objetivos propuestos en el restaurante

En relación al objetivo específico 3. 66.67% casi siempre existe una comunicación abierta en el restaurante; el 50% siempre se comparte información en todos los niveles del restaurante.

En relación al objetivo específico 4. el 50% siempre tiene buena relación con los integrantes del restaurante; el 50% siempre se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo.

el 66.67% casi siempre tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo

En relación al objetivo específico 5. el 50% casi siempre es responsable con las tareas que efectúa; y el 33.33% siempre se identifica con la visión, misión y metas del restaurante.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Se recomienda para mantener y mejorar el trabajo en equipo para la consecución de los objetivos y las metas establecidas al dueño y/o gerente del Café Restaurante André'e

Según la conclusión específica 1, se recomienda al restaurante, desarrollar estrategias y gerencial que permitan elevar el nivel de productividad laboral, induciendo al personal que contribuya a mejorar la calidad del servicio y el trabajo en equipo disminuyendo los tiempos de espera en la atención.

Según la conclusión específica 2. Contar con un plan de capacitación, en tema de liderazgo y resoluciones de problemas, para que de esa forma los trabajadores puedan mejorar sus habilidades y los conocimientos con las que cuenta.

Según la conclusión específica 3.- Ofrecer una expresión afectiva y una comunicación efectiva en la atención a los usuarios y los mismos colaboradores en el restaurante, eliminando las barreras que pueden afectar la comunicación.

Según la conclusión específica 4. Fomentar la retroalimentación, practicando la escucha activa y actuando de forma consistente, haciendo prevalecer ciertas conductas que beneficien a la empresa.

Según la conclusión específica 5. Capacitar al personal administrativo y operativo sobre técnicas para el mejoramiento del desempeño laboral, incluyendo a cada personal las funciones y/o responsabilidades que debe ejercer en el cargo que ocupa.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, H. (2016). en su tesis "Trabajo en equipo y clima organizacional". Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Ayovi, J. (2019). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*. Ecuador.
- Berrocal, R. (2019). en su tesis "Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019". Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13322>
- Gil , D. (2018). en su tesis "Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad". Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresarial.pdf
- Gonzales, M., & Heredia, R. (2020). en su tesis "Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu Hotel - Jaén 2019". Pimentel - Perú. Obtenido de [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7062/Gonzales%20Castillo%20Milene%20%26%20Heredia%20Fern%20Rosendo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7062/Gonzales%20Castillo%20Milene%20%26%20Heredia%20Fern%c3%a1ndez%20Rosendo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill. Obtenido de http://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández S., R., Fernández C., C., & Baptista L., P. (2010). *Metodología de la investigación 5a ed.* México: McGraw-Hill.

Hernandez S., R., Fernandez C., C., & Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación 6a Edición.* Colombia: McGraw-Hill. Obtenido de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hilario, P. (2010). *Criterios operativos para hacer la tesis.* Perú.

Manchola, C. (2011). en su tesis "El trabajo en equipo como una opción estratégica en la empresa actual". España. Obtenido de https://www.um.es/c/document_library/get_file?uuid=6ecd0d63-ce0c-49eb-b03c-cba98aa24cf1&groupId=15559

Mendoza, A., & Mory, M. (2020). en su tesis "Trabajo en equipo de los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A de la provincia de Huaral, 2019". Huacho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4072/Mendoza%20Luna%20y%20Mory%20Trujillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palomino, N. (2020). en su tesis "Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transporte Martín Kullo Lamarino del distrito de Tambo, Ayacucho, 2020". Ayacucho. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19259/TRABAJO_EN_EQUIPO_TRANSPORTE_INTERPROVINCIAL_PALOMINO_CORDERO_NIKI_BRANDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peña, E., & Prado, R. (2018). en su tesis "Resistencia al cambio y trabajo en equipo en el personal de la sede del Gobierno Regional de Ayacucho, 2016". Ayacucho. Obtenido de

- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1433/MAESTRO%20-%20Prado%20Fern%c3%a1ndez%2c%20Ruth%20Indira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rios, R. (2017). en su tesis "El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital Alto de la Alianza, en el año 2015". Tacna - Perú. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>
- Romero, L. (2018). en su tesis "Empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, 2018". Huaraz - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4052>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2019). Código de ética para la investigación. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Vizcarra, A. (2017). en su tesis "Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto S.A.C. Lima 2016". Lima - Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22040/Vizcarra_QAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo N° 01. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA	2021															
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente para la realización del proyecto de Investigación.	X	X	X	X												
Revisión y aprobación del Proyecto de Investigación					X											
Información preliminar del informe de tesis y la introducción						X										
Revisión de literatura							X	X								
Metodología, resultados y conclusiones de la investigación									X	X						
Revisión del Turnitin											X					
Presentación y evaluación del informe final de tesis												X	X			
Elaboración de artículo científico y diapositivas														X		
Pre banca de sustentación															X	
Sustentación del informe final de investigación																X

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 02. Presupuesto

Cant.	Unidad Medida	Descripción	Costo Unitario	Costo Total (S/.)
		Planificación de la Ejecución		
		Bienes		3,070.00
1	Unidad	Computadora LG	2,500.00	2,500.00
1	Unidad	Impresora a color CANON	500.00	500.00
2	Unidad	Tinta para impresora	10.00	20.00
2	Unidad	Memoria USB de 16 gigas	25.00	50.00
		Materiales de Escritorio		120.00
1	Millares	Papel bond A-4	18.00	18.00
1	Ciento	Folder tamaño A4	8.00	8.00
1	Ciento	Sobre Manila Tamaño A4	8.00	8.00
1	Unidad	Perforador	12.00	12.00
1	Caja	Grapas	5.00	5.00
1	Unidad	Saca grapas	3.00	3.00
1	Caja	Clips	2.00	2.00
1	Unidad	Archivador de palanca	15.00	15.00
1	Caja	Lapiceros color azul	15.00	15.00
1	unidad	engrapador	12.00	12.00
1	Caja	Lápiz	6.00	6.00
1	Unidad	Tajador de mesa	2.00	2.00
2	Unidad	Corrector Liquido	4.00	8.00
2	Unidad	Borrador	2.00	4.00
1	Unidad	Resaltador	2.00	2.00
		Servicios		2,050.00
4	Meses	Taller de tesis	450.00	1,800
5	Unidad	Anillado	1.00	5.00
4	Meses	Internet	50.00	200.00
15	Pasajes	Movilidad local ida y vuelta a las Mypes y puntos de investigación	3.00	45.00
			TOTAL S/.	5,240.00

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el Informe de Tesis titulado “Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre’e, distrito Ayacucho, 2021”.

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

I. DATOS GENERALES

1. Edad
 - a) 18 – 25 años
 - b) 26 – 35 años
 - c) 36 – 45 años
 - d) Mas de 45 años

2. Género
 - a) Femenino
 - b) Masculino

3. Grado de instrucción
 - a) Sin instrucción
 - b) Educación básica
 - c) Superior no universitaria
 - d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña
 - a) Propietario / Administrador
 - b) Personal administrativo
 - c) Personal operativo

5. Tiempo que desempeña en el cargo
 - a) 0 a 3 años

- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

II. Referente a la variable Trabajo en equipo

Para evaluar la variable, marcar con una “X” en el casillero de su preferencia del item correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
6	¿Colabora con lo que sabe con su compañero de trabajo?					
7	¿Contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor?					
8	¿Aporta valor al trabajo que efectúa?					
9	¿Es practica constante el liderazgo en el restaurante?					
10	¿Se solucionan rápidamente los problemas en el restaurante?					
11	¿Se logran los objetivos propuestos en el restaurante?					
12	¿Existe una comunicación abierta en el restaurante?					
13	¿Se comparte información en todos los niveles del restaurante?					
14	¿Tiene una buena relación con los integrantes del restaurante?					
15	¿Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo?					
16	¿Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo?					
17	¿Es responsable con las tareas que efectúa?					
18	¿Se identifica con la visión, misión y metas del restaurante?					

Muchas gracias

Anexo N° 04. Ficha RUC

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	10282746897 - LLACSA GUTIERREZ DORIS		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 28274689 - LLACSA GUTIERREZ, DORIS		
Nombre Comercial:	- Afecto al Nuevo RUS: SI		
Fecha de Inscripción:	04/11/2010	Fecha de Inicio de Actividades:	04/11/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	BOLETA DE VENTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	-		
Emisor electrónico desde:	-		
Comprobantes Electrónicos:	-		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		

Anexo N° 05 validación del experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellido y nombre: DIAZ MARTINEZ HIERAL BRAYAM
- 1.2. Grado académico: LICENCIATURA
- 1.3. Profesión: ADMINISTRADOR
- 1.4. Institución donde labora: ONPE
- 1.5. Cargo que desempeña: CLV
- 1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Autor del instrumento: FLORES AVALOS, JUANITO NICANOR
- 1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Orden	Preguntas	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
		El ítem corresponde a alguna dimensión de variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas	
	Dimensión: Complementariedad						
1	¿Colabora con lo que sabe con su compañero de trabajo?	X		X		X	
2	¿Contribuye con sus habilidades para que el equipo funcione mejor?	X		X		X	
3	¿Aporta valor al trabajo que efectúa?	X		X		X	
	Dimensión: Coordinación						
4	¿Es practica constante el liderazgo en el restaurante?	X		X		X	
5	¿Se solucionan rápidamente los problemas en el restaurante?	X		X		X	
6	¿Se logran los objetivos propuestos en el restaurante?	X		X		X	
	Dimensión: Comunicación						
7	¿Existe una comunicación abierta en el restaurante?	X		X		X	
8	¿Se comparte información en todos los niveles del restaurante?	X		X		X	

Dimensión: Confianza						
9	¿Tiene una buena relación con los integrantes del restaurante?	X		X		X
10	¿Se integra fácilmente con sus compañeros de trabajo?	X		X		X
11	¿Tiene la capacidad de comprender a sus compañeros de trabajo?	X		X		X
Dimensión: Compromiso						
12	¿Es responsable con las tareas que efectúa?	X		X		X
13	¿Se identifica con la visión, misión y metas del restaurante?	X		X		X

Otras observaciones generales:


 Lic. Adm. Heraldo Brayan Díaz Martínez
 CLAD - 26512

Firma

Nota: se adjunta el proyecto de investigación

Anexo N° 06. Turnitin

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin empastado - Sección 1	8 may 2021 - 06:00	16 may 2021 - 23:59	8 may 2021 - 06:01

Resumen:

Estimados tesisas:

Una vez concluido el levantamiento de observaciones de la Prebanca, subir en un sólo archivo para pasar turnitin según ITGC: Introducción, revisión de literatura (sin antecedentes), resultados, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Recuerde que la similitud debe ser hasta 15 %.

Actualizar entregas

	▲ Título de la Entrega ▲	Identificador del trabajo de Turnitin ⚡	Entregado ⚡	Similitud ⚡	
Ver recibo digital	INFORME FINAL_TRABAJO EN EQUIPO_EMPASTADO	1587101702	16/05/2021 08:02	9% <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #4a7c59; display: inline-block;"></div>	--

Ocultar barras laterales

Tablero del curso

Anexo N° 07 Presentación de carta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Ayacucho, 02 de Febrero 2021

CARTA S/N° - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

DORIS LLACSA GUTIERREZ

GERENTE DE LA EMPRESA "CAFÉ – RESTAURANT ANDRÉ E"

Presente.-

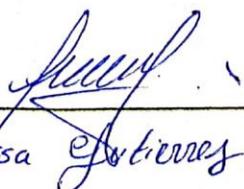
De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACION** de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, **FLORES AVALOS JUANITO NICANOR**, con código de matrícula N° **3111131070**, de la Carrera Profesional de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "**TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO CAFETERÍA RESTAURANTE MENÚ: CASO CAFÉ RESTAURANTE ANDRÉ E, DISTRITO AYACUCHO, 2021**", durante los meses de **FEBRERO A ABRIL** del presente año.

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

Atentamente,

Apellidos y nombre


Doris Llacsa Gutierrez

DNI. N° 28274689

Anexo N° 08 Fotos



Anexo N° 09 Encuesta

