



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICROS Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA  
Y PASTELERÍA: CASO EMPRESA LALO'S PAN  
S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

**CHAVEZ HUAMAN, RUTH  
ORCID: 0000-0001-7922-6931**

ASESOR

**MGTR. CHUCHON HUAMANÍ, ARTURO  
ORCID: 0000-0002-3426-6742**

**AYACUCHO – PERÚ  
2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Chávez Huamán, Ruth

Orcid: 0000-0001-7922-6931

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

### **ASESOR**

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo

Orcid: 0000-0002-3426-6742

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Ayacucho, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Berrocal Chillce, Judith

ORCID: 0000-0002-9569-9824

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides

ORCID: 0000-0002-6611-9480

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

ORCID: 0000-0003-4439-1448

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Mgtr. Berrocal Chilce, Judith

**Presidenta**

---

Mgtr. Jáuregui Prado, Alcides

**Miembro**

---

Mgtr. Tipe Herrera, Carlos Celso

**Miembro**

---

Mgtr. Chuchón Huamaní, Arturo

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón y mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- ULADECH, por inculcaros conocimientos intelectuales de cada uno de los docentes de la escuela de administración.

Del mismo modo mis agradecimientos a mi asesora Mgtr. Canchari Quispe Alicia, que con sus consejos y sugerencias hicieron posible este trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, que me dieron apoyo incondicional, con su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir.

## RESUMEN

El trabajo en equipo constituye un motor importante en el esquema productivo de cualquier organización laboral ya sea en el sector público o en el privado, es por ello que se formuló el siguiente enunciado del problema: ¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: Caso empresa Lalo's Pan S.R.L. Ayacucho 2019?, tiene como objetivo general: Describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: Caso empresa Lalo's Pan S.R.L. Ayacucho 2019; aplicando una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño descriptivo explicativo, con una población de 15 trabajadores; utilizando una encuesta de 12 preguntas para la recolección de datos; obteniendo así los siguientes resultados en la empresa, concerniente al trabajo en equipo, el 100% de los trabajadores indicaron que siempre las actividades que se realizan están programadas, también el 100% de los trabajadores señalaron que tienen claras sus responsabilidades y que los roles asignados son asumidos; se llegó a concluir que se promueve el trabajo en equipo identificando así la comunicación interpersonal que es muy fundamental y útil en la que se genera un espacio placentero, en la comunicación ascendente podemos ver un porcentaje promedio ya que el jefe tiene que tomar decisiones por sí mismo, de este modo una comunicación abierta hace posible las coordinaciones y para ello se necesita una escucha activa; logrando así la participación de todos sus miembros del equipo.

Palabras claves: Comunicación, compromiso, coordinación, trabajo en equipo.

## ABSTRAC

Teamwork constitutes an important engine in the productive scheme of any labor organization, whether in the public or private sector, that is why the following problem statement was formulated: How is teamwork in micro and small companies in the bakery and pastry industry: Case of Lalo's Pan SRL Ayacucho 2019 ?, has the general objective: Describe teamwork in micro and small companies in the bakery and pastry industry: Case of the company Lalo's Pan S.R.L. Ayacucho 2019; applying a methodology of quantitative type, descriptive level, explanatory descriptive design, with a population of 15 workers; using a 12-question survey for data collection; thus obtaining the following results in the company, concerning teamwork, 100% of the workers indicated that the activities carried out are always scheduled, also 100% of the workers indicated that they are clear about their responsibilities and that the assigned roles are assumed; It was concluded that teamwork is promoted, thus identifying interpersonal communication that is very fundamental and useful in which a pleasant space is generated, in ascending communication we can see an average percentage since the boss has to make decisions himself In this way, open communication makes coordination possible and for this, active listening is needed; thus achieving the participation of all its team members.

Keywords: Teamwork, communication, commitment, coordination.

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	ii
<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	vi
<b>ABSTRAC</b> .....	vii
<b>CONTENIDO</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	14
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	14
<b>2.1.1 Internacionales</b> .....	14
<b>2.1.2 Nacionales</b> .....	15
<b>2.1.2 Locales</b> .....	17
<b>2.2. Bases teóricas</b> .....	18
<b>2.2.1. Trabajo en equipo</b> .....	18
<b>2.2.2. Ventajas de trabajo en equipo</b> .....	19
<b>2.2.3. Dificultades del trabajo en equipo</b> .....	20
<b>2.2.4. Técnica nominal de grupo</b> .....	20
<b>2.2.4.4. Marco conceptual</b> .....	25
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	26
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	26
<b>4.1 El diseño de la investigación</b> .....	26
<b>4.2 El tipo de investigación es cuantitativo</b> .....	27
<b>4.3 Nivel de investigación</b> .....	27
<b>4.4 Población y muestra</b> .....	28
<b>4.5 Muestra:</b> .....	28
<b>4.2 Definición de operacionalización</b> .....	29
<b>4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos</b> .....	30

4.4	Plan de análisis .....	30
4.5	Matriz de consistencia.....	31
4.6	Principios éticos.....	32
V.	RESULTADOS.....	33
5.1	Resultados .....	33
5.2	Análisis de resultado.....	46
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	48
VIII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	50
	Recomendaciones.....	50
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	51
	ANEXOS .....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> ¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?	32
<b>Tabla 2:</b> ¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?	33
<b>Tabla 3:</b> ¿Las actividades que realizan están programadas?	34
<b>Tabla 4:</b> ¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?	35
<b>Tabla 5:</b> ¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?	36
<b>Tabla 6:</b> ¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?	37
<b>Tabla 7:</b> ¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?	38
<b>Tabla 8:</b> ¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?	39
<b>Tabla 9:</b> ¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?	40
<b>Tabla 10:</b> ¿Se asignan los roles de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?	41
<b>Tabla 11:</b> ¿Los roles asignados son asumidos?	42
<b>Tabla 12:</b> ¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> ¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?	32
<b>Gráfico 2:</b> ¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?	33
<b>Gráfico 3:</b> ¿Las actividades que realizan están programadas?	34
<b>Gráfico 4:</b> ¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?	35
<b>Gráfico 5:</b> ¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?	36
<b>Gráfico 6:</b> ¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?	37
<b>Gráfico 7:</b> ¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?	38
<b>Gráfico 8:</b> ¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?	39
<b>Gráfico 9:</b> ¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?	40
<b>Gráfico 10:</b> ¿Se asignan los roles de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?	41
<b>Gráfico 11:</b> ¿Los roles asignados son asumidos?	42
<b>Gráfico 12:</b> ¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?	43

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere al tema de trabajo en equipo, que constituye un motor importante en el sector público o en el privado. El trabajo en equipo es una actividad que requiere la participación de diferentes personas ello implica el compartir de habilidades, competencias y conocimientos y para ello debe existir una relación de confianza entre los compañeros del equipo y así de este modo lograr su objetivo. Según (Aguilar, 2016) nos menciona que el esfuerzo en conjunto ayuda a cumplir las metas específicas bajo la dirección de un líder.

En lo que respecta al tema sobre trabajo en equipo en las Mypes del rubro panaderías y pastelerías del distrito de Ayacucho vemos que muchos de los negocios que existen en nuestra región, en su minoría vemos que cada uno lo hace a su manera sin hacer uso de los procesos administrativos en cuanto el trabajo en equipo. Es por ello que el enunciado del problema es: ¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho 2019?, para su desarrollo se utilizó la línea de investigación de gestión de calidad.

Asimismo, se formularon los siguientes objetivos de investigación, como objetivo general se plantea: describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho 2019. Obteniendo como objetivos específicos: identificar el nivel de comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho,2019. De igual modo analizar el nivel de compromiso en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del

distrito de Ayacucho,2019. Y por último determinar el nivel de coordinación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo´s pan S.R.L. del distrito de Ayacucho,2019.

La justificación de este proyecto de investigación se tiene en el ámbito teórico, en que la tesis se sustenta en la teoría de trabajo en equipo.

Además, este proyecto será útil como aporte para los empresarios que deseen invertir en este rubro o también si desean saber las características de las Mypes en este rubro. Asimismo, servirá como antecedentes para otras investigaciones de este rubro. Por ello la justificación metodológica se aplica el estudio descriptivo, no experimental y de corte transversal.

La presente investigación es de tipo cuantitativo, con nivel descriptivo, diseño de investigación no experimental de forma trasversal, porque se observa los fenómenos tal y cual se dan en su estado natural ya que se recoge la información en un tiempo único. La población está conformada por los trabajadores de la empresa Lalo`s Pan, Distrito Ayacucho 2019. Para la recolección de datos se consideró la aplicación del cuestionario estructurado en una encuesta. Para procesar los datos se recurrió a los programas de cómputo así representarlo en tablas y figuras y su respectivo análisis.

En conclusión, se determinó que el trabajo en equipo en la organización está muy organizado ya que favorece la unidad con un propósito por medio de aportaciones de los integrantes.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

(Aguilar, 2016) En su investigación “Trabajo en equipo y Clima organizacional caso empresa: Hotel del Campo de Quetzaltenango”. Teniendo como objetivo general determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional. La metodología empleada en la investigación es cuantitativa y tiene un diseño descriptivo, mediante una encuesta a una población de 30 colaboradores. Como conclusión se determinó que el trabajo en equipo en la organización está muy relacionado con el clima organizacional ya que favorece la unidad con un propósito por medio de aportaciones de los integrantes.

(Rodas, 2017) En su estudio titulado: “Comunicación efectiva y trabajo en equipo, cuyo objetivo fue determinar la relación entre a comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango, en la que se empleó una metodología de tipo descriptivo con una población de 35 colaboradores. Llegando a la conclusión de que si existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa ya que se reconoce que el flujo de información es vital para el buen desempeño de todos los colaboradores en sus funciones, a pesar de que es muy necesario reforzar el proceso

comunicativo y que no representa una influencia negativa porque los equipos de trabajo desarrollan actividades de manera adecuada.

(Florentín, 2016) En su tesis titulado: “La competencia de trabajo en equipo en la facultad de educación de la universidad de Zaragoza: análisis y estrategias para su mejora”, y tuvo como objetivo general proporcionar orientaciones, fundamentas en las características de los procesos formativos puestos en marcha en los grados de la facultad de educación de la UZ relativos a la CTE, con las que contribuir a la adquisición de dicha competencia por los estudiantes y al eficaz desempeño de los equipos, así mismo, uso una metodología descriptivo transversal, así dando por concluido que el trabajo en equipo es considerado por todos los agentes del proceso formativo como una herramienta muy útil para la mejora del aprendizaje, relaciones sociales y competencias del alumnado.

### **2.1.2 Nacionales**

(Jaimes & Paucar, 2019) Da a conocer la investigación titulada: “*Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, Huacho 2019*”. Y tiene como objetivo general describir el trabajo en equipo en el personal de los establecimientos de Salud del distrito de Santa María, Huacho 2019. La metodología aplicada es básica de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, el enfoque fue cuantitativo ya que se hizo el uso de análisis estadístico y medición numérica. Teniendo como conclusión que el personal asistencial de los

establecimientos de salud del distrito de Santa María, manifiestan un alto nivel de trabajo en equipo representado por un 88%, lo cual nos da un resultado favorable y solamente el 1% representa el nivel más bajo.

(Rios, 2017) En investigación titulado: *“El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital “Alto de la alianza”, en el año 2015”*. Y tuvo como objetivo general determinar la influencia del trabajo en equipo desempeño laboral en la municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna, que permita mejorar el servicio al ciudadano, empleando así una metodología descriptiva y correlacional de diseño no experimental con corte transversal. Obteniendo en conclusión que se logró comprobarla existencia de la relación donde el trabajo en equipo influye significativamente con el desempeño laboral puesto que el valor de la prueba de homogeneidad del chi-cuadrado fue de 12.644 y con un valor  $p=0.002$ , valor inferior al nivel de significancia del 5%.

(Romaní, 2018) En su tesis titulada: *“Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital de Ventanilla, 2017”*. Cuyo objetivo general fue relacionar el trabajo en equipo y el nivel de satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital de Ventanilla, en el año 2017. Aplicando una metodología Aplicada descriptiva correlacional con un diseño no experimental, así dando por concluido que el trabajo en equipo percibió por las profesionales de enfermería que participaron en este estudio es de nivel medio. Los indicadores de mayor

puntaje fueron; compromiso, coordinación y equilibrio; los de menor puntaje: complementariedad, concertación y participación.

### **2.1.2 Locales**

(Roy Felix, 2019) En su investigación titulada *“Propuesta de 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”* cuyo objetivo general fue describir los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro de pollerías en la asociación los olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. Aplicando una metodología aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y un diseño no experimental- transversal. Dando así una conclusión, que el 50% no tiene la capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, ya que el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de estas mypes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Trabajo en equipo**

Montaño (2016) Define el trabajo en equipo es aquel en el que varias personas aportan sus conocimientos, habilidades, destrezas y competencias, mediante la **coordinación** que definirá la realización de diferentes actividades con el objetivo de alcanzar un fin común (cáp.3).

El trabajo en equipo consiste en realizar labores coordinadas de manera responsable para la obtención de un resultado final y para ellos es necesario señalar algunos requisitos indispensables entre ellos: Complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso (Garrido, 2015, págs. 151-152).

Según Aguilar (2016) El trabajo en equipo constituye un motor importante en el esquema productivo de cualquier organización laboral ya sea en el sector público o en el privado, y es llevado a cabo por un grupo de personas, ya sean voluntarias o designadas arbitrariamente con el objetivo de cumplir una meta específica bajo la dirección de un líder o coordinador. Es en síntesis un conjunto de estrategias y procedimientos metodológicos utilizados para cumplir dicha meta. Entre ellas tenemos las características del trabajo en equipo.

- a) **Comunicación**
- b) **Confianza**

c) Cumplimiento de objetivos

Por su parte Fernández (2015) Define al trabajo en equipo como una actividad que requiere la participación de diferentes personas ello implica el compartir de habilidades, competencias y conocimientos y para ello debe existir una relación de confianza entre los compañeros del equipo y así de este modo lograr su objetivo (p.85-56).

**2.2.2. Ventajas de trabajo en equipo**

Para (Fernández, 2015) “Un equipo de trabajo presenta frente a la acción individual una mayor eficacia al lograr los objetivos deseados optimizando los recursos necesarios para ello” (p.88).

Por ello se presenta las siguientes ventajas:

- Eficiencia
- Mejora la comunicación
- Mejor clima laboral
- Cada integrante puede especializarse en una sola actividad
- Ahorra tiempo y recursos
- Creatividad
- Motivación
- Mayor compromiso

### 2.2.3. Dificultades del trabajo en equipo

- Egocentrismo por parte de los integrantes del grupo:

Este tipo de actitudes infantiles pueden perjudicar mucho al equipo ya que conduce a la pérdida innecesaria de recursos valiosos como el tiempo y la confianza mutua entre los miembros del grupo.

- Mala coordinación en las actividades:

Puede darse por una mala comunicación o malos entendidos entre los integrantes del grupo y puede conducir a una significativa pérdida de tiempo valioso.

- Irresponsabilidad por parte de algunos integrantes:

Para evitar esta situación es preciso establecer un sistema efectivo de sanciones para los miembros irresponsables pues de no hacer nada el resultado del trabajo queda perdido y el tiempo malgastado es irrecuperable.

### 2.2.4. Técnica nominal de grupo

La técnica nominal de grupo está constituida por una serie de fases que deben planearse en el siguiente orden, sin omitir ninguna de ellas.

**Preparación;** la persona que ejerce de moderador presenta el problema que ser tratado en la reunión y cuyas soluciones se espera que aporten los asistentes a la sesión de trabajo.

**Formulación individual de propuestas;** durante dos minutos que se cree oportuno se mantiene el grupo en silencio para que cada participante, por escrito. Exprese todas las soluciones que se ocurran para resolver la situación.

**Presentación de propuestas;** mediante turnos rotativos, los asistentes de la sesión van presentando sus propuestas escritas, en una tarjeta preparada a tal efecto, se realizan tantos turnos de intervención como sean necesarios hasta que todos hayan podido exponer sus ideas.

**Discusión de propuestas,** más que una discusión en el sentido dialectico de la palabra, se trata de permitir la clarificación de cuantas dudas hayan podido aparecer en relación con los aportantes de los miembros. También es el momento en el que el moderador agrupa las propuestas similares.

**Discusión final;** el grupo acepta como la solución al problema aquella que están entorno a las cuales se hayan establecido una mayor unanimidad. Con la toma de decisión finalizada el proceso de análisis y se inicia el de implementación de la resolución tomada.

## **2.2.4. Dimensiones de trabajo en equipo**

### **2.2.4.1. Comunicación**

Actualmente, uno de los problemas que afectan directamente en las empresas son los bajos niveles de comunicación por ello una buena **comunicación interpersonal** elimina esas tensiones y facilita una eficaz solución a los problemas así como también la **comunicación ascendente** que establece y mejor el clima psicológico internamente en la organización, de este modo una comunicación abierta hace posible las

coordinaciones y para ello se necesita una **escucha activa** (Fernández, 2015, pág. 82)

(Fernández, 2015) Afirma que: “La comunicación es un elemento clave para que el equipo de trabajo sea eficaz, por lo tanto, debe existir un alto nivel de comunicación entre todos los miembros” (p.92).

Para (Olaz, 2016) En la comunicación existen una serie de barreras que impiden el llegar o recibir un conjunto de datos, informaciones y conocimientos. Esto significa que, aun cuando sea difícil, superarlas en una a cumplir si se es consciente de sus consecuencias. Sin que la lista sea exhaustiva pueden encontrarse, al menos, tres grandes barreras en la comunicación.

En toda organización debe haber una comunicación fluida con todos los miembros del equipo, con el fin de mejorar la eficiencia y las relaciones **interpersonales** entre los miembros para en el futuro evitar conflictos internos en la organización y su futura inestabilidad y colapso. Para mejorar en este aspecto cada miembro del equipo está invitado a seguir los siguientes consejos:

- Acepta críticas constructivas
- Exprésate claramente
- Evita caer en el pesimismo
- **Se buen oyente**

- Promueve la confianza dentro del equipo

#### **2.2.4.2. Compromiso**

Según Montaña (2016) El compromiso forma parte del trabajo en equipo y es definida como una obligación de realizar una tarea en forma conjunta, esto hacer que cada integrante se adapte a cada dinámica y situación que el grupo realice.

Según (Kanzenbch y Smith, 1996, p.91) “El compromiso es el conocimiento de una obligación que se ha propuesto uno mismo o que se le ha sido encomendado de acuerdo a los objetivos plasmados” (Citado por Jaimes & Paucar, 2019)

Para (Peters y Waterman, 1988, p.34) “El compromiso se caracteriza por tener metas comunes, **responsabilidad, pro actividad y cooperación**” (Citado por Jaimes & Paucar, 2019, pág. 26).

Asi mismo (Fernández, 2015) Argumenta que: “Los miembros del grupose comprometen a aportar lo mejor de si mismos en beneficio del trabajo en común” (pág.93).

De este modo, el compromiso es hacerle frente a los miedos y dar a conocer cuan comprometido estamos con el equipo, así, se aumentan los niveles de resultados, obtencion de objetivos y éxito del equipo.

### 2.2.4.3 Coordinación

Para (Shortell y Kaluzny, 1994, p.55) La coordinación es: “Una actividad consiente por la cual se ensambla y se sincroniza esfuerzos de trabajos diferenciados de tal manera que funcionan organizada y armoniosamente para el logro de objetivos de la organización” (Citado por Jaimes & Paucar, 2019).

Según (Montaño, 2016) Para el correcto funcionamiento del grupo, el líder ha de establecer pautas de actuación dentro del grupo, y los componentes aceptarlas y aplicarlas con el objetivo de establecer una coordinación efectiva.

Para ello se establece el papel que cada integrante va a realizar y entre ellos:

- a) **El rol asumido:** En esta situación el grupo define quien asumira un detemrinaro rol o tarea de acuerdo a las habilidades de cada integrante, ya sea características que los hacen unicos para asumir dicho rol.
- b) **El rol asginado:** El grupo asigna a un integrante para que pueda asumir dicho rol.
- c) **El rol complementario:** Se dan en funcion a la funcionalidad el equipo ya que cada ocupacion dentro del grupo se complementa con el otro.

d) El rol suplementario: Se define como la opción secundaria de un rol específico dentro del grupo.

Así mismo (Fernández, 2015) Manifiesta que un equipo siempre debe de actuar de forma coordinada y organizada bajo la tutela de un líder para que de este modo se logren los objetivos establecidos (p.93).

#### **2.2.4.4. Marco conceptual.**

A lo largo de la vida profesional y académica es ineludible el trabajo en equipo, es algo que necesariamente se ira presentando, es por ello que su análisis y entendimiento nos conducirán a mejores resultados dadas las circunstancias del momento de trabajar en equipo. Es ciertamente ventajoso trabajar en equipo, pues a pesar que en el proceso se presenten dificultades, a medida que sean superadas van a conducir al equipo a numerosas ventajas con respecto a los demás, tales ventajas por ejemplo pueden ser: ahorro de recursos como el tiempo y el dinero, cada integrante puede especializarse en hacer una actividad específica y con ello la productividad del grupo se ve enormemente incrementado, mejora las habilidades interpersonales de sus integrantes, etc.

Un aspecto importante que no debe ser descuidado para que sea fructífero el trabajo en equipo es la comunicación, una buena comunicación evita caer en malos entendidos y a malgastar recursos que de otra manera serían más eficientes y beneficioso para el grupo, una adecuada comunicación en un entorno agradable que genere confianza entre los miembros participantes trae

consigo además del beneficio grupal que se obtenga como resultado de su participación cada uno se beneficie de manera personal por ser esta una experiencia productiva en su continua formación laboral y académica para futuras eventualidades

### **III. HIPÓTESIS.**

la presente investigación no lleva hipótesis debido a que es un estudio descriptivo donde se analizan y se miden las variables de manera independiente.

(Hernandez, Fernandes y Baptista, 2010) “Una investigación descriptiva busca especificar, propiedades, del mismo modo las características, del cual se podrá analizar. Además de ello miden los estudios descriptivos miden de manera independiente conceptos de las variables y se centran en medir con la mayor precisión” por lo tanto esta investigación no lleva hipótesis.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1 El diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental - transversal, ya que esta variable es independiente, lo cual estas no se manipulan porque ya han sucedido. Transversal porque se describe la variable y se analizan los hechos en un momento dado.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 152) mencionan que en un trabajo de estudio no experimental solo se observan la realidad tal y como están los hechos mas no distorsionar los hechos.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 154) nos dice que en un diseño transversal se analiza las situaciones y eventos de hechos reales mediante la recolección de datos.

#### **4.2 El tipo de investigación es cuantitativo**

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque se realizó la recolección de datos fundamentada en la medición de variables y conceptos las cuales fueron representadas mediante números que fueron analizados a través de métodos estadísticos.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4) nos mencionan que una investigación de tipo cuantitativo se hace en base a la teoría y realidad a través de métodos estadísticos.

#### **4.3 Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo porque nos permite analizar a partir de las características de la variable, haciendo uso de las encuestas.

según (Arias, 2012, pág. 24) nos dice que una investigación descriptiva, nos permite presentar una interpretación a partir de las características de la variable, obteniendo mediante una encuesta por cuestionario, sin

manipulación y correlacional. Por lo tanto, el nivel de la investigación es descriptiva

#### **4.4 Población y muestra**

La población de la presente investigación está conformada por los trabajadores de la panadería y pastelería lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020

Según (Ibáñez, 2015, pág. 63) nos dice que “Es el conjunto total de los elementos de estudio que tienen en común la característica a estudiar. Estas pueden tener la extensión que requiera la investigación.

#### **4.5 Muestra:**

La muestra de la presente investigación está conformada por 15 trabajadores de la panadería y pastelería lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2020

Según (Ibáñez, 2015, pág. 64) nos mencionan que representa la población de las posibles características seleccionadas.

#### 4.2 Definición de operacionalización

TITULO	DEFINICION DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA Y PASTELERÍA : CASO EMPRESA LALO'S PAN S.R.L. AYACUCHO 2019</b>	El trabajo en equipo consiste en realizar labores coordinadas de manera responsable para la obtención de un resultado final y para ellos es necesario señalar algunos requisitos indispensables entre ellos: Complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso (Garrido, 2015, págs. 151-152)	El estudio será mediante un cuestionario que permite a los participantes experimentar el desarrollo de dinámicas que afectan el trabajo en equipo y detectar las debilidades que afectan el desarrollo del equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Escucha activa</li> </ul>	¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación? ¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales? ¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas? ¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. siempre
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Pro actividad</li> <li>• Cooperación</li> </ul>	¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades? ¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades? ¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo? ¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol asumido</li> <li>• Rol asignado</li> <li>• Rol suplementario</li> </ul>	¿Las actividades que realizan están programadas? ¿se hacen a cargo de cada tarea determinada por el líder? ¿se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador? ¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?	

### 4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para la elaboración de esta investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, que se aplicó a 15 trabajadores de la panadería y pastelería lalo's pan, por medio de esta técnica se pudo recolectar la información planificada.

#### **Instrumento**

El instrumento para la investigación fue un cuestionario realizada por 12 preguntas correspondiente al trabajo en equipo.

### 4.4 Plan de análisis

En nuestra investigación se aplicarán el siguiente plan de procedimiento

- a. **Ordenamiento y clasificación:** se utilizará para tratar la información cualitativa en forma ordenada, interpretando.
- b. **Registro manual:** se aplicará esta técnica para dirigir la información de las diferentes fuentes.
- c. **Proceso computarizado:** para calcular las estadísticas de utilidad para la investigación.
- d. **Proceso computarizado con SPSS:** para procesar datos de las empresas y determinar indicadores promedios, de asociación, diferenciación, correlación, regresión

#### 4.5 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
Trabajo en equipo en la micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelerías: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho 2019	<p><b>Enunciado del problema</b> ¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo es la comunicación en las micros y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo es el compromiso en las micro y pequeñas empresas del rubro panaderías y pastelería: caso empresa lalo's pan del distrito de Ayacucho, 2019?</p> <p>¿Cómo es la coordinación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Describir el trabajo en equipo en la micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019</p> <p><b>Objetivos específicos</b> . Identificar el nivel de comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019</p> <p>. Analizar el nivel de compromiso en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019</p> <p>. Determinar el nivel de coordinación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo's pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019</p>	Según Hernández, Fernández y Baptista 2010. “una investigación descriptiva busca especificar, propiedades, del mismo modo las características, del cual se podrá analizar. Además de ello miden los estudios descriptivos miden de manera independiente conceptos de las variables y se centran en medir con la mayor presión” por lo tanto esta investigación no lleva hipótesis.	Trabajo en equipo	<p><b><u>Comunicación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Comunicación ascendente</li> <li>• Escucha activa</li> </ul> <p><b><u>Compromiso</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Pro actividad</li> <li>• Cooperación</li> </ul> <p><b><u>Coordinación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rol asumido</li> <li>• Rol asignado</li> <li>• Rol suplementario</li> </ul>	<p><b><u>Tipo de investigación</u></b> cuantitativo</p> <p><b><u>Nivel de investigación</u></b> Descriptivo</p> <p><b><u>Diseño de investigación</u></b> No experimental-transversal</p> <p><b><u>Técnica de estudio</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento</u></b> Cuestionario</p> <p><b><u>Población</u></b> Trabajadores de la panadería y pastelería lalo's pan del distrito de Ayacucho, 2019</p> <p><b><u>Muestra</u></b> 15 trabajadores de la panadería y pastelería lalo's pan.</p>

## 4.6 Principios éticos

El desarrollo de esta investigación se trabajó tomando en cuenta los principios éticos

**Protección a las personas:** en el ámbito de la investigación en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, confidencialidad. Involucra pleno respeto a sus derechos fundamentales.

**Beneficencia y no maleficencia:** se debe asegurar el bienestar de quienes participan en la investigación como las personas. En este sentido; no debe causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:** se reconoce que la equidad de la justicia otorga a todas las personas que son partícipes de la investigación y puedan tener derecho a acceder a sus resultados.

**Integridad científica:** la integridad de la investigación resulta en función a las normas deontológicas de su profesión, en la cual se evalúan declaran daños y beneficios potenciales que afectan a quienes participan en la investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

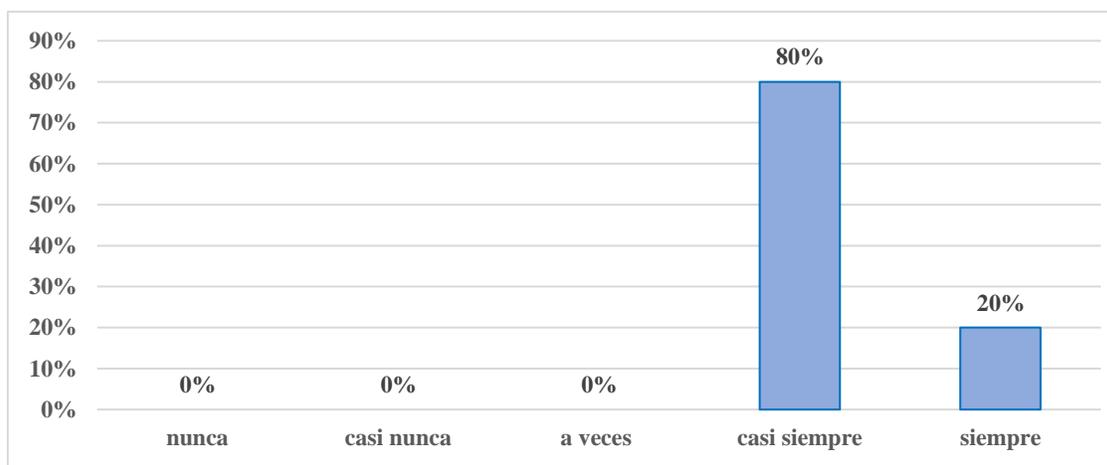
#### Pregunta N°1

**Tabla 1:** ¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	0	0%
casi siempre	12	80%
siempre	3	20%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 1:** ¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?



*Fuente:* Tabla 1. Elaboración propia

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 1 y gráfico 1, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa Lalo's Pan, evaluados sobre la buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación, el 80% equivalente a 12 trabajadores respondieron casi siempre, el 20% equivalente a 3 trabajadores respondieron siempre, Ayacucho 2019.fuente: tabla 1.

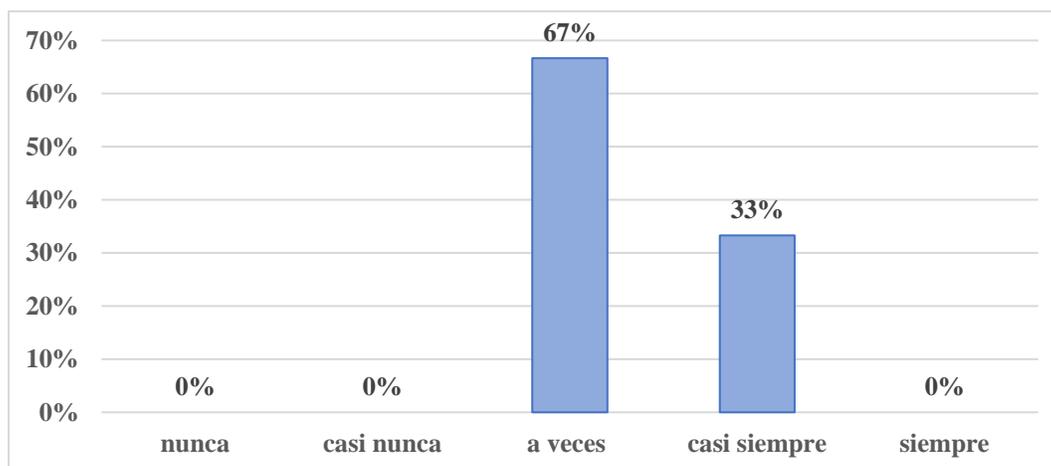
## Pregunta N°2

**Tabla 2:** ¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	10	67%
casi siempre	5	33%
siempre	0	0%
total	15	100%

*Fuente: Encuesta. Elaboración propia*

**Gráfico 2:** ¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?



*Fuente: Tabla 2. Elaboración propia*

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 2 y gráfico 2, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales, el 67% equivalente a 10 trabajadores respondieron a veces, el 33% equivalente a 5 trabajadores respondieron casi siempre, Ayacucho 2019.fuente: tabla 2.

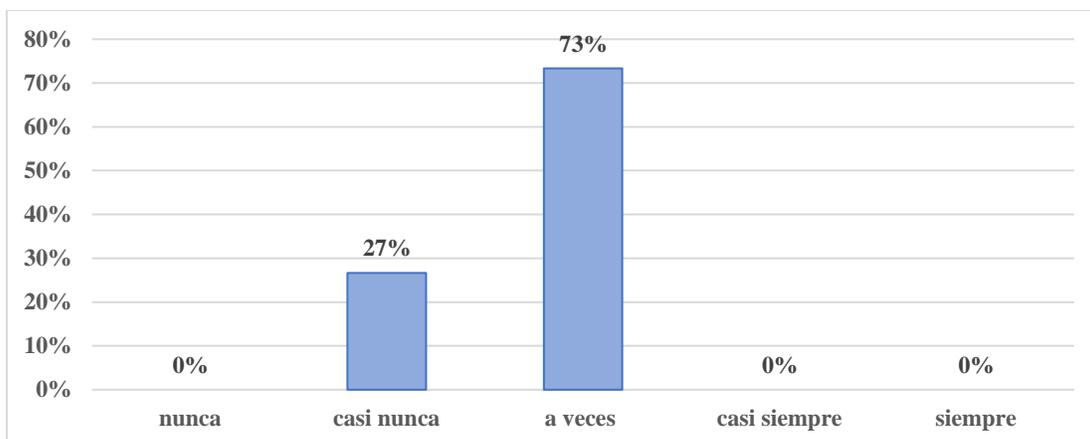
### Pregunta N°3

**Tabla 3:** ¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	4	27%
a veces	11	73%
casi siempre	0	0%
siempre	0	0%
total	15	100%

*Fuente: Encuesta. Elaboración propia*

**Gráfico 3:** ¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?



*Fuente: Tabla 3. Elaboración propia*

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 3 y gráfico 3, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre si el jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas, el 73% equivalente a 11 trabajadores respondieron a veces, el 27% equivalente a 4 trabajadores respondieron casi nunca, Ayacucho 2019.fuente: tabla 3.

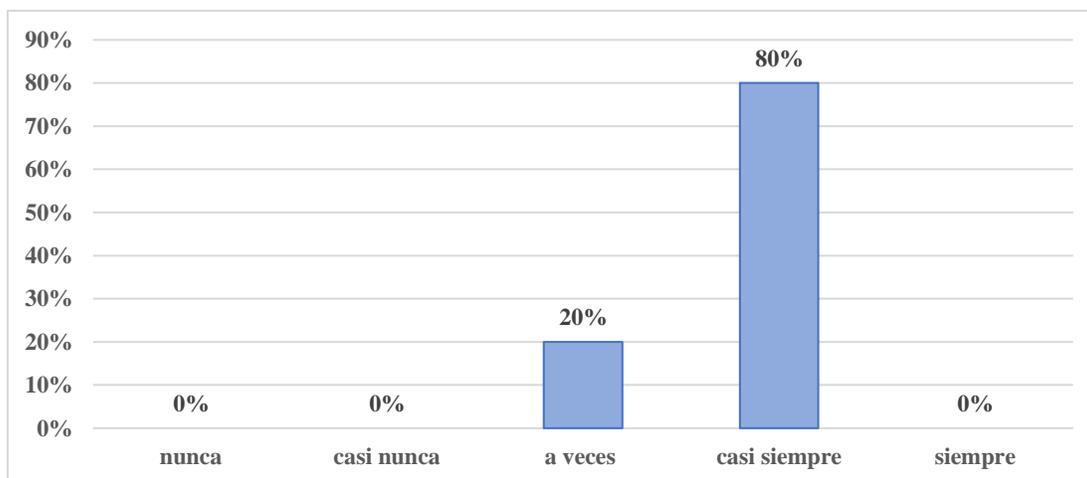
#### Pregunta N°4

**Tabla 4:** ¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	3	20%
casi siempre	12	80%
siempre	0	0%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 4:** ¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?



*Fuente:* Tabla 4. Elaboración propia

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 4 y gráfico 4, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades, el 80% equivalente a 12 trabajadores respondieron casi siempre, el 20% equivalente a 3 trabajadores respondieron a veces, Ayacucho 2019. fuente: tabla 4.

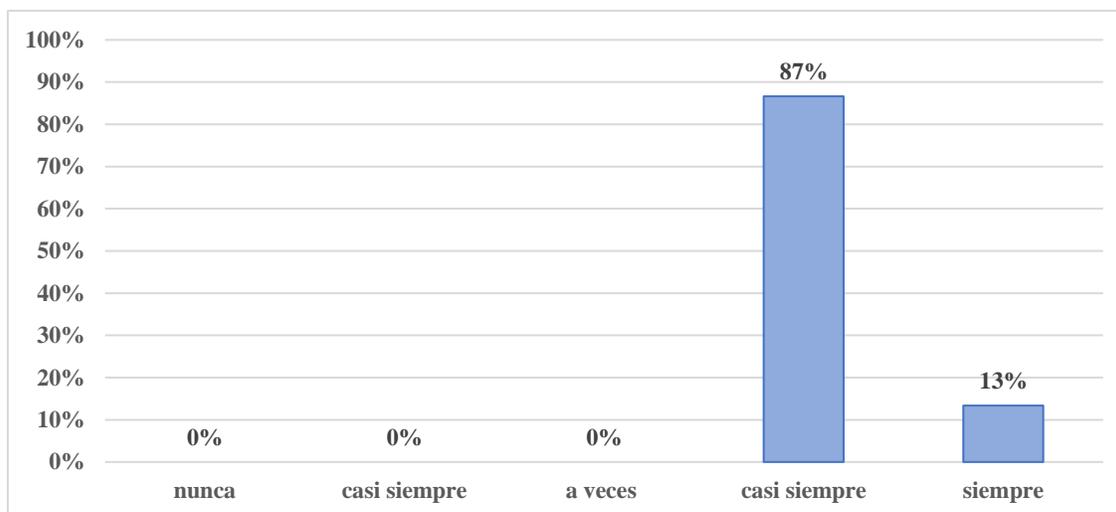
### Pregunta N°5

**Tabla 5:** ¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi siempre	0	0%
a veces	0	0%
casi siempre	13	87%
siempre	2	13%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 5:** ¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?



*Fuente:* Tabla 5. Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 5 y gráfico 5, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa, el 87% equivalente a 13 trabajadores respondieron casi siempre, el 13% equivalente a 2 trabajadores respondieron siempre, Ayacucho 2019.fuente: tabla 5.

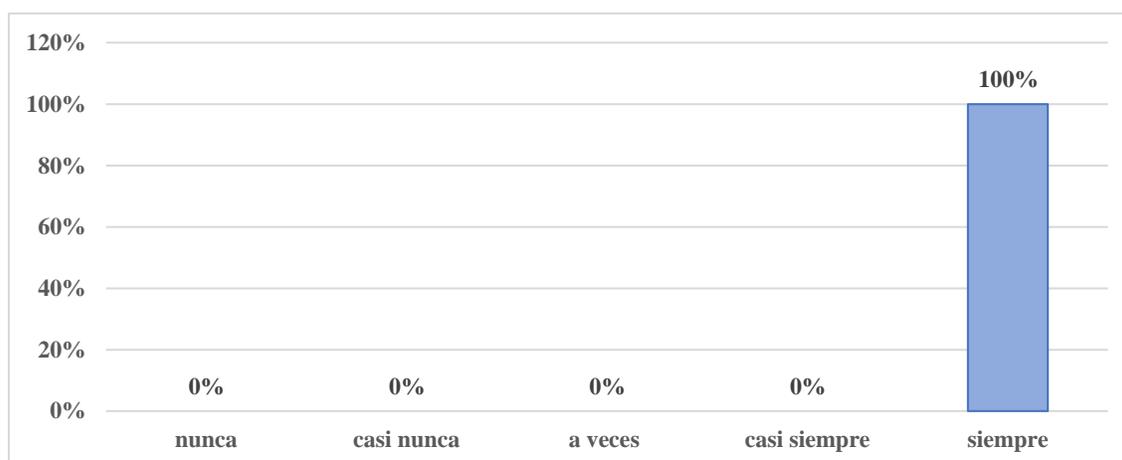
## Pregunta N°6

**Tabla 6:** ¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?

Respuesta	Número de trabajadores	porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	0	0%
casi siempre	0	0%
siempre	15	100%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 6:** ¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?



*Fuente:* Tabla 6. Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 6 y gráfico 6, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre el equipo tienen claras sus responsabilidades, el 100% equivalente a 15 trabajadores respondieron siempre, Ayacucho 2019. fuente: tabla 6.

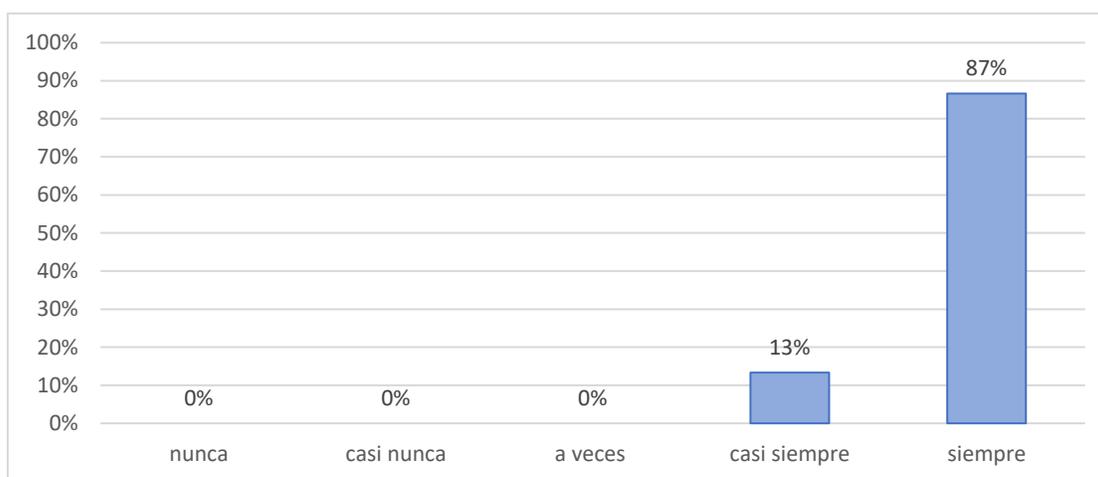
### Pregunta N°7

**Tabla 7:** ¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	0	0%
casi siempre	2	13%
siempre	13	87%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 7:** ¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?



*Fuente:* Tabla 7. Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 7 y gráfico 7, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre el trabajo en equipo se impulsa constantemente, el 87% equivalente a 13 trabajadores respondieron siempre, el 13% equivalente a 2 trabajadores respondieron casi siempre, Ayacucho 2019.fuente: tabla 7.

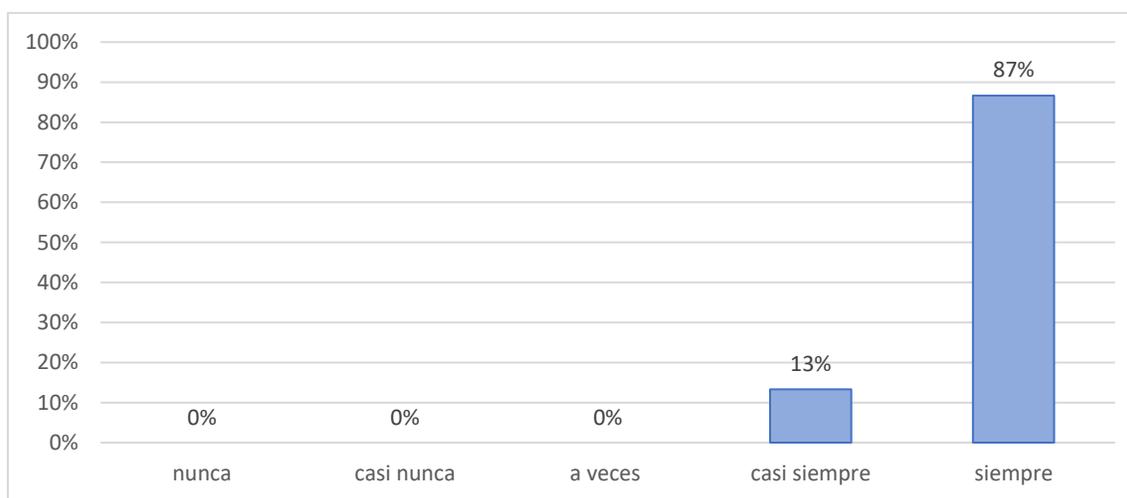
### Pregunta N°8

**Tabla 8:** ¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?

Respuesta	Número de trabajadores	porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	0	0%
casi siempre	2	13%
siempre	13	87%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 8:** ¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?



*Fuente:* Tabla 8. Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 8 y gráfico 8, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre el apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa, el 87% equivalente a 13 trabajadores respondieron siempre, el 13% equivalente a 2 trabajadores respondieron casi siempre, Ayacucho 2019.fuente: tabla 8.

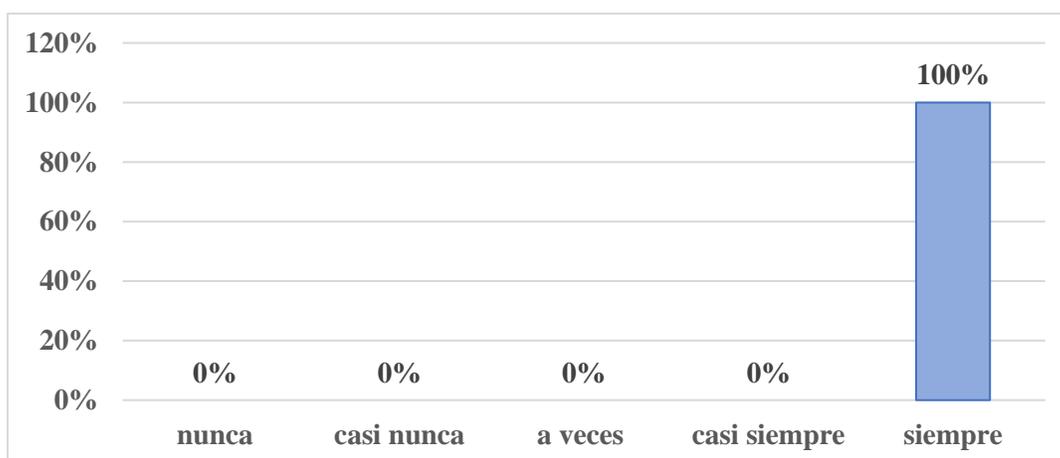
### Pregunta N°9

**Tabla 9:** ¿Las actividades que realizan están programadas?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	0	0%
casi siempre	0	0%
siempre	15	100%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 9:** ¿Las actividades que realizan están programadas?



*Fuente:* Tabla 9. Elaboración propia

**Interpretación:** de acuerdo a la tabla 9 y gráfico 9, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre las actividades que realizan están programadas, el 100% equivalente a 15 trabajadores respondieron siempre, Ayacucho 2019.fuente: tabla 9.

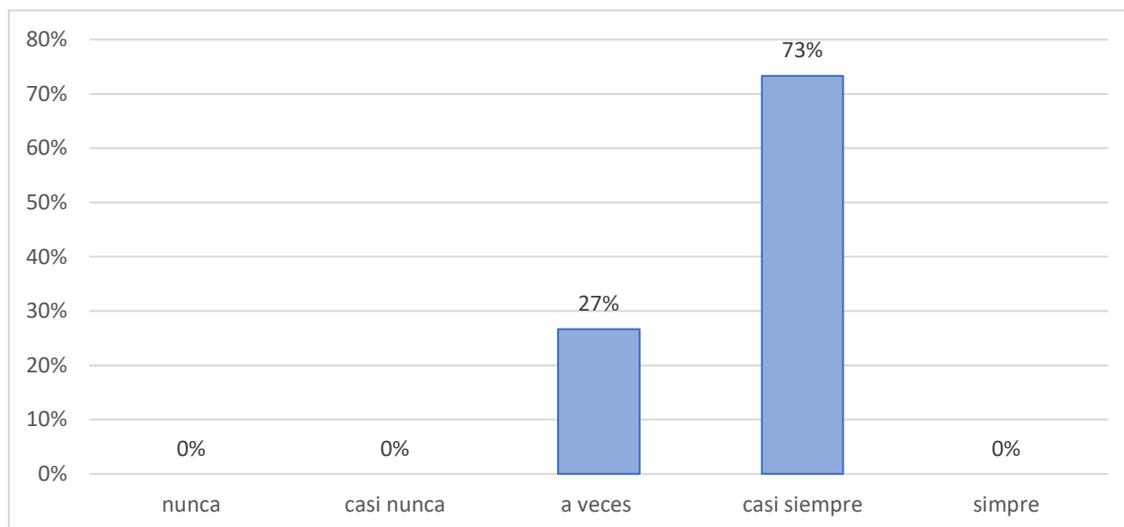
### Pregunta N°10

**Tabla 10:** ¿se hacen a cargo de cada tarea determinada por el líder?

Respuesta	Número de trabajadores	porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	4	27%
casi siempre	11	73%
siempre	0	0%
total	15	100%

*Fuente:* Encuesta. Elaboración propia

**Gráfico 10:** ¿Se hacen a cargo de cada tarea determinada por el líder?



*Fuente:* Tabla 10. Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 10 y gráfico 10, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre asignaciones de roles de acuerdo a las habilidades de cada trabajador, el 73% equivalente a 11 trabajadores respondieron casi siempre, el 27% equivalente a 4 trabajadores respondieron a veces, Ayacucho 2019.fuente: tabla 10.

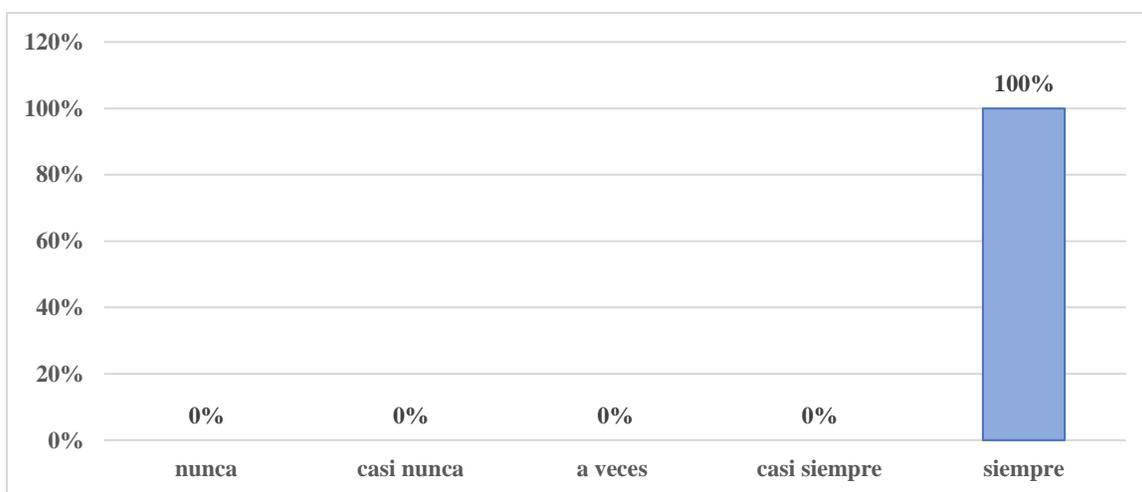
### Pregunta N°11

**Tabla 11:** ¿se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	0	0%
casi siempre	0	0%
siempre	15	100%
total	15	100%

*Fuente: Encuesta. Elaboración propia*

**Gráfico 10:** ¿se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?



*Fuente: Tabla 11. Elaboración propia*

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 11 y gráfico 1, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre los roles asignados son asumidos, el 100% equivalente a 15 trabajadores respondieron siempre, Ayacucho 2019.fuente: tabla 11.

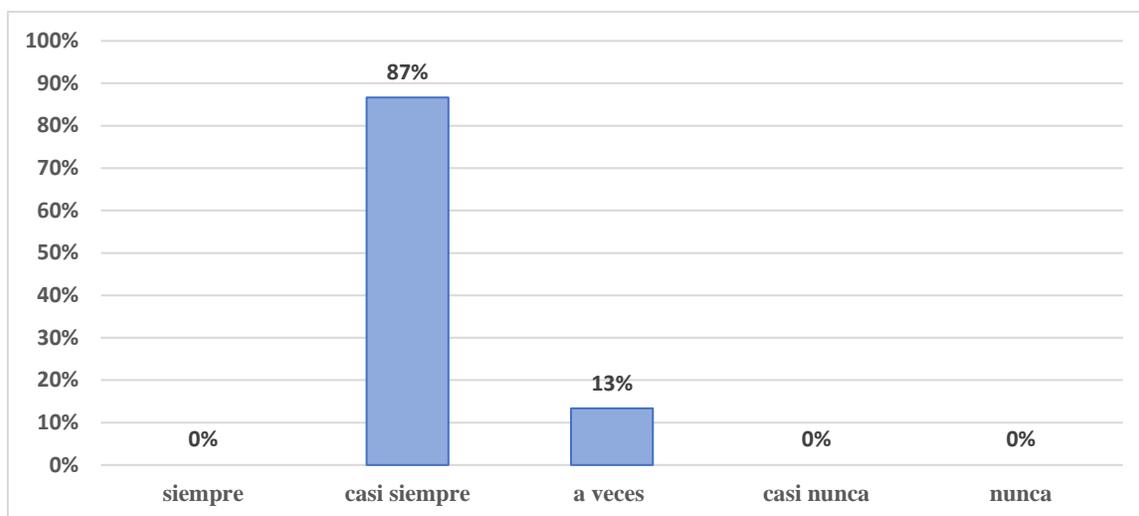
## Pregunta N° 12

**Tabla 12:** ¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?

Respuesta	Número de trabajadores	Porcentaje de trabajadores
nunca	0	0%
casi nunca	0	0%
a veces	2	13%
casi siempre	13	87%
siempre	0	0%
total	15	100%

*Fuente: Encuesta. Elaboración propia*

**Gráfico 12:** ¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?



*Fuente: Tabla 12. Elaboración propia*

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 12 y gráfico 12, de la encuesta realizada a los 15 encuestados que representan el 100% de trabajadores de la empresa LALOS PAN, evaluados sobre ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores, el 87% equivalente a 13 trabajadores respondieron casi siempre, el 13% equivalente a 2 trabajadores respondieron a veces, Ayacucho 2019.fuente: tabla 12.

## CUADRO DE RESULTADO

N°	INDICADOR	nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
1	¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?	0%	0%	0%	80%	20%
2	¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?	0%	0%	67%	33%	0%
3	¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?	0%	27%	73%	0%	0%
4	¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?	0%	0%	20%	80%	0%
5	¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?	0%	0%	0%	87%	13%
6	¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?	0%	0%	0%	0%	100%
7	¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?	0%	0%	0%	13%	87%
8	¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?	0%	0%	0%	13%	87%
9	¿Las actividades que realizan están programadas?	0%	0%	0%	0%	100%
10	¿se hacen a cargo de cada tarea determinada por el líder?	0%	0%	27%	73%	0%
11	¿se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?	0%	0%	0%	0%	100%
12	¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?	0%	0%	13%	87%	0%

## **5.2 Análisis de resultado**

### **5.2.1 Objetivos específicos**

#### **5.2.1.1 Objetivo 1:**

Identificar el nivel de comunicación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa Lalo's Pan S.R.L. del distrito de Ayacucho,2019

De acuerdo a la tabla 4 se pudo identificar que el 67% de los trabajadores aseguran que las opiniones son tomadas en cuenta para la realización de actividades grupales, así mismo en la tabla 5, el 77% de los trabajadores mencionan que a veces el jefe de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problema, de igual modo en la tabla 6 se pudo identificar, el 87% de los trabajadores aseguran tener la libertad de opinar dentro de la empresa, tal resultado que coincide con (Rodas, 2017) en la que también demostró que existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango, ya que se reconoce que el flujo de información es vital para el buen desempeño de todos los colaboradores en sus funciones, a pesar de que es muy necesario reforzar el proceso comunicativo y que no representa una influencia negativa porque los equipos de trabajo desarrollan actividades de manera adecuada.

### **5.2.1.2 Objetivo 2:**

Analizar el nivel de compromiso en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo´s pan S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019

De acuerdo a la tabla 7 se pudo analizar que el 100% de los trabajadores aseguran tener bien claras sus responsabilidades, de igual modo en la tabla 8 y 9 que es el 87% de los trabajadores, aseguran tener el apoyo por parte del jefe y otros colaboradores para realizar actividades dentro de la empresa, y así impulsar el trabajo en equipo. Resultado que coincide según (Romaní, 2018) en la que también llega a los resultados, donde el trabajo en equipo percibido por los profesionales de enfermería que participaron en este estudio es de nivel medio. Los indicadores de mayor puntaje fueron, compromiso, coordinación y equilibrio.

### **5.2.1.3 Objetivo 3:**

Determinar el nivel de coordinación en las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería: caso empresa lalo´s pan S.R.L. del distrito de ayacucho,2019

De acuerdo a la tabla 10 se pudo determinar que el 73% de los trabajadores aseguran que los roles asignados van de acuerdo a las habilidades de cada trabajador, a la tabla 11 se pudo determinar

que el 100% de los trabajadores aseguran que los roles asignados son asumidos por cada uno de los colaboradores, de igual modo en la tabla 12 que es el 87% de los trabajadores indican que ah habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores. Resultado que coincide según (Aguilar, 2016) donde llega a los resultados que el trabajo en equipo y en la organización esta muy relacionada con el clima organizacional ya que favorece la unidad con un propósito por medio de aportaciones de los integrantes. El trabajo en equipo es considerado por todos los agentes del proceso formativo como una herramienta muy útil para la mejora del aprendizaje, relaciones sociales y competencias del alumnado.

## **VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- **Concerniente al objetivo 1:** identificar el nivel de comunicación

Se llegó a concluir que en la empresa lalo´s pan, promueve el trabajo en equipo identificando así la comunicación interpersonal que es muy fundamental y útil en la que se genera un espacio placentero, en la comunicación ascendente podemos ver un porcentaje promedio ya que en algunas veces el jefe tiene que tomar decisiones por sí mismo. De este modo una comunicación abierta hace posible las coordinaciones y para ello se necesita una escucha activa; logrando así la participación de todos sus miembros del equipo ya que es de suma importancia

en una organización y esto se debe a que existen elementos importantes tales como; la satisfacción laboral, comunicación, la calidad del liderazgo, confianza.

- **Concerniente al objetivo 2:**

Con la aplicación de la encuesta se logró analizar el nivel del compromiso en los trabajadores de la empresa, donde se pudo evidenciar un buen nivel de responsabilidad, proactividad y cooperación. Así como: realizando actividades grupales teniendo bien en claro sus responsabilidades, y así dando lo mejor de su habilidad cada colaborador, donde se impulsa constantemente el trabajo en equipo, y es así que los trabajadores tienen opción de desarrollarse profesionalmente y puedan contribuir con sus conocimientos en la empresa.

- **Concerniente al objetivo 4:**

Asimismo, se logró determinar el nivel de coordinación, donde la empresa Lalos pan, casi siempre asigna los roles de acuerdo a las habilidades de cada trabajador, y estos son asumidos por cada uno de ellos sin generar disgustos. Es por ello que en el proceso se trabajan de manera coordinada con un mismo fin. Porque la principal razón para trabajar en equipo es precisamente el cumplimiento de objetivos.

En conclusión, se determinó que el trabajo en equipo en la organización está muy organizado ya que favorece la unidad con un propósito por medio de aportaciones de los integrantes. Donde se pudo constatar que en la empresa Lalos pan existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación, donde las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales, de igual modo los trabajadores tienen un gran compromiso con la empresa, realizando actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades,

además se refleja la coordinación ya que estas actividades están siempre programadas.

## **VIII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

1. La figura del jefe por la de un líder, cuando se va realizar un trabajo en equipo es importante de quien dirige sea tomado como un líder y como un jefe.
2. Todos para todos; esto debe entenderse que no se debe trabajar para su propio beneficio sino para todos, de este modo eliminar las competencias que halla entre los miembros del equipo. De lo contrario esto ocasionara la división del equipo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Enríquez, H. H. (2016). "TRABAJO EHN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL ESTUDIO REALIZADO EN COLABORADORES DEL HOTEL DEL CAMPO DE QUETZALTENANGO". QUETZALTENANGO: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Aguilar, H. (enero de 2016). *TRABAJO EN EQUIPO Y CLIMA ORGANIZACIONAL: Estudio realizado en colaboradores del hotel del campo Quetzaltenango*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Band, W. A. (1994). *CREACION DEL VALOR LA CLAVE DE LA GESTION COMPETITIVA*. Ediciones. Diaz de Santos,S.A.
- Fernández, M. (2015). *COMUNICACION EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=bObxCAAQBAJ&pg=PA77&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_49D1uOLsAhXwJ7kGHWb8AE0Q6AEwCHoECAYQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bObxCAAQBAJ&pg=PA77&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_49D1uOLsAhXwJ7kGHWb8AE0Q6AEwCHoECAYQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false)
- Florentín, P. (2016). *La competencia de trabajo en equipo en la facultad de educacion de la universidad de Zaragoza: Análisis y estrategias para su mejora*. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/60865/files/TESIS-2017-021.pdf>
- Garrido, E. (2015). *COMUNICACION EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO*. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=6XpXDwAAQBAJ&pg=PA151&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_49D1uOLsAhXwJ7kGHWb8AE0Q6AEwBnoECAAQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=6XpXDwAAQBAJ&pg=PA151&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_49D1uOLsAhXwJ7kGHWb8AE0Q6AEwBnoECAAQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false)
- Gonzalez Ocoña, K. M. (2015). "TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCION LABORAL ESTUDIO REALIZADO CON PERSONAL DE OPERACIONES DE TELEMERCADO DE TRANSACTEL". QUETZALTENANGO: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Hernandez, Fernandes y Baptista. (2010). *Metodologia de la investigacion*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodologia de la investigación (Sexta ed.)*. Ciudad de México, México: McGRAW - HILL.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Editorial Dikynson.
- Jaimes, L., & Paucar, J. (2019). *TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL DISTRITO DE SANTA MARÍA, HUACHO 2019*. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3179/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20DEL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martinez Guillen, C. (2012). *EQUIPOS DE TRABAJO*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos .

Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=NWVWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiU8qarqeLsAhXwHbkGHeLrARYQ6AEwA3oECAMQAg#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>

Olaz, A. (2016). *COMO TRABAJAR EN EQUIPO A TRAVES DE COMPETENCIAS*. España: editorial Narcea S.A.

Rios, R. (2017). *EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL "ALTO DE LA ALIANZA", EN EL AÑO 2015*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/317/1/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf>

Rodas, E. (junio de 2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

Romaní, S. (2018). *TRABAJO EN EQUIPO Y SATISFACCION LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, 2017*. Obtenido de [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3998/Romani%20Larrea\\_titulo%20maestria%20enfermeria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3998/Romani%20Larrea_titulo%20maestria%20enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Roy Felix, B. C. (2019). *Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pqueñas empresas del rubro pollerías en la asociación los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. Ayacucho: Editorial: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13322>

# **ANEXOS**

**Anexo 1: cronograma de actividades**

<b>DIAGRAMA DE GANTT</b>																
<b>ITEM</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SETIEMBRE</b>				<b>OCTUBRE</b>				<b>NOVIEMBRE</b>				<b>DICIEMBRE</b>		
		<b>DEL 8 AL 14</b>	<b>DEL 15 AL 21</b>	<b>DEL 22 AL 28</b>	<b>DEL 29 AL 5</b>	<b>DEL 6 AL 12</b>	<b>DEL 13 AL 19</b>	<b>DEL 20 AL 26</b>	<b>DEL 27 AL 2</b>	<b>DEL 3 AL 9</b>	<b>DEL 10 AL 16</b>	<b>DEL 17 AL 23</b>	<b>DEL 24 AL 30</b>	<b>DEL 1 AL 7</b>	<b>DEL 8 AL 14</b>	<b>DEL 15 AL 21</b>
01	Equipo de Trabajo y Jurado															
02	Dedicatoria y Agradecimiento															
03	Resumen															
04	Contenido															
05	Tablas y Gráficos															
06	Revisión de la Literatura															
07	Hipótesis															
08	Metodología															
09	Resultados															
10	Análisis de resultados															
11	Conclusiones y Recomendaciones															
12	Informe Final															
13	Referencias															
14	Anexos															
15	Revisión de Informe y Elaboración De Acta															
16	Entrega del Artículo y Ponencia															
17	Empastado															
18	Segunda Revisión del informe Final															
19	Sustentación															
20	Elaboración del Acta															

## Anexos 2: Permiso para realizar proyecto de tesis

### "AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

**SOLICITO:** Permiso para realizar proyecto de tesis.

**SEÑOR: GERENTE DE LA POLLERÍA EL NIÑO E.I.R.L.**

Yo, CHAVEZ HUAMÁN, Ruth, Identificado con DNI N° 72444400, con domicilio en el Jr. Las Magnolias Mz. T, Lt. 21, del distrito de San Juan Bautista. Ante Ud. me presento y expongo

Que mi persona de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, filial Ayacucho, viene desarrollando el curso de Tesis. Solicito autorización para realizar el proyecto de tesis que lleva por título "Satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el Niño E.I.R.L. Del distrito de Ayacucho, 2020". Este proyecto se desarrolla con la finalidad de optar el título profesional de licenciada en administración.

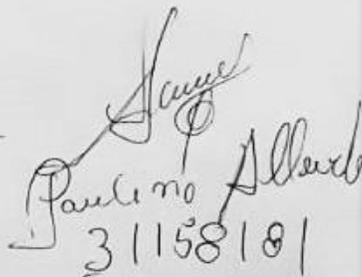
Por lo expuesto:

Ruego a Ud. acceder a mi petición por ser justo y necesario.

Ayacucho, 16 de Setiembre del 2020



Ruth Chávez Huaman



Paulino Alberto  
31158101

### Anexos 3: Registro nacional de la micro y pequeña empresa “Lalo´s”

The screenshot displays the Remype website interface. At the top, there is a header with the Peruvian coat of arms, the text 'PERÚ Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo', and 'REMYPE Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa'. Below this is a grey bar with the title 'CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA'. The main search area contains a text input field with the RUC number '20304455463' entered. Below the input field, there is a note: '\* Si no conoce el R.U.C. de la empresa, puede buscarlo por su nombre ó razón social AQUÍ'. There are three buttons: a red 'Buscar' button, a blue 'Limpiar' button, and a green 'Imprimir' button. Below the search area is a table titled 'REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)'. The table has eight columns: 'Nº DE RUC.', 'RAZÓN SOCIAL', 'FECHA SOLICITUD', 'ESTADOCONDICIÓN', 'FECHA DE ACREDITACIÓN', 'SITUACIÓN ACTUAL', 'RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE', and 'FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN'. A single row of data is visible for RUC 20304455463, with the company name 'INVERSIONES LALO'S S.R.L.', a date of '20/10/2010', and a status of 'ACREDITADO COMO PEQUEÑA EMPRESA'. Below the table is another section titled 'REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 15/10/2008)'. On the right side of this section, there are links for 'Activar Windows' and 'Ve a Configuración'.

Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADOCONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20304455463	INVERSIONES LALO'S S.R.L.	20/10/2010	ACREDITADO COMO PEQUEÑA EMPRESA	23/08/2010	ACREDITADO	----	----

#### Anexo 4: modelo de encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TITULO:** TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA Y PASTELERÍA: CASO EMPRESA  
LALO'S PAN S.R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019

Estimado señor (a): sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X). Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

N°	ITEMS	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?					
2	¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?					
3	¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?					
4	¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?					
5	¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?					
6	¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?					
7	¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?					
8	¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?					
9	¿Las actividades que realizan están programadas?					
10	¿se hacen a cargo de cada tarea determinada por el líder?					
11	¿se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?					
12	¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?					

## Anexo 5: Validación de instrumento

  
 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
 CHILE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO	AUTOR DEL INSTRUMENTO
<b>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA Y PASTELERÍA: CASO EMPRESA LALO'S PAN S.R.L. AYACUCHO 2019			

TABLA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO POR  
 EXPERTO UNIVERSIDAD CATOLICA ULADECH - EFP AD  
 ASPECTO DE EVALUACIÓN

CRITERIO DE EVALUACIÓN	ITEMS EVALUAR	DEFICIENTE				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado.																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualización	Este adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					
4. Organización	Esta organizado en forma lógica																					
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos.																					
6. Intencionalidad	Esta adecuado para medir los aspectos de interés.																					
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos científicos.																					
8. Coherencia	Entre las variables dimensiones, indicadores e ítems.																					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.																					
10. Pertinencia	Las dimensiones consideradas permiten evaluar la variable en su conjunto																					

I. OPINION DE APLICACIÓN.....

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

26/10/2020	41902942	 <small>Lic. Adm. Pablo José Ruiz Berrucal</small> <small>CLAD 06191</small> <b>Firma del experto</b>	966620453
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>		<b>Teléfono</b>

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Paul Joel Ruiz Berrocal .....  
identificado con N° DNI licenciado en 41902942 ..... con CARNET DE  
COLEGIO N° 05191 ..... He revisado el proyecto de tesis denominado  
TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO  
PANADERÍA Y PASTELERÍA: CASO EMPRESA LALO'S PAN S.R.L. AYACUCHO  
2019, que desarrolla el bachiller en administración CHAVEZ HUAMAN RUTH, CON  
DNI N° 72444400, para obtener el grado de bachiller.

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

Ayacucho, de noviembre del 2019



LIC. ADM. PAUL JOEL RUIZ BERROCAL  
CLAD 05191

.....  
Firma y/o sello

**Anexo 5: encuesta realizada a los trabajadores**



UNIVERSIDAD ALCORAZÁN DE LOS ANDES  
CUZCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TÍTULO: TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA Y PASTELERÍA. CASO EMPRESA LALO'S PAN S R L DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019**

Estimado señor(a): servimos a contactar el presente cuestionario con el fin de que su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta. Agradezco su tiempo y su colaboración.

Nº	ITEMS	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?				X	
2	¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?				X	
3	¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?			X		
4	¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?				X	
5	¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?					X
6	¿Cada y su equipo tienen claras sus responsabilidades?					X
7	¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?				X	
8	¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?				X	
9	¿Las actividades que realizan están programadas?					X
10	¿Se hacen a cargo de cada tarea determinada por el líder?					X
11	¿Se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?			X		
12	¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?			X		

  
 60254603



UNIVERSIDAD ALGOR Y LOS ANGELES  
CUZCO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO: TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA Y PASTELERÍA. CASO EMPRESA  
LA O S PAN S R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019

Estimado señor (a) sírvase a contestar el presente cuestionario con un aspa (X) Su  
respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta  
Agradezco su tiempo y su colaboración

Nº	ITEMS	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?				X	
2	¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?				X	
3	¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?		X			
4	¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?				X	
5	¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?					X
6	¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?					X
7	¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?				X	
8	¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?				X	
9	¿Las actividades que realizan están programadas?					X
10	¿Se hacen a cargo de cada tarea determinada por el líder?					X
11	¿Se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?			X		
12	¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?			X		

55



UNIVERSIDAD ALAMEDA DE LOS ANDES  
CUMBO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

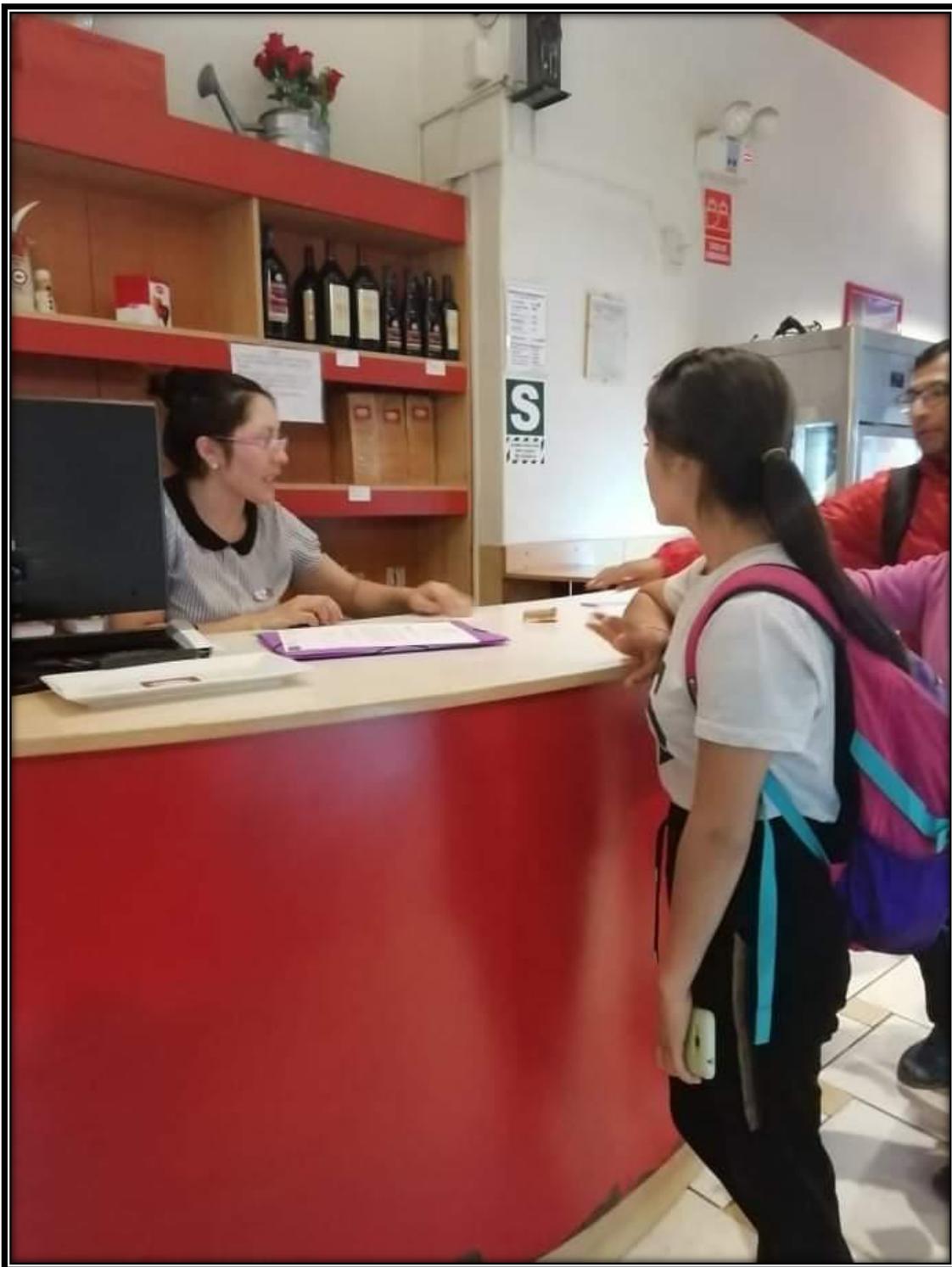
TÍTULO: TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL RUBRO PANADERÍA Y PASTELERÍA. CASO EMPRESA  
LALO S PAN S R.L. DEL DISTRITO DE AYACUCHO, 2019

Estimado señor (a) sirvase a contestar el presente cuestionario con un (X) su  
respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad en su respuesta.  
Agradezco su tiempo y su colaboración.

Nº	ITEMS	VALORIZACION				
		1	2	3	4	5
1	¿Existe una buena relación entre los trabajadores en cuanto a la comunicación?				X	
2	¿Las opiniones e ideas son tomadas en cuenta para la realización de las actividades grupales?				X	
3	¿El jefe o líder de la empresa toma en cuenta las opiniones del personal para alguna posible solución de problemas?		X			
4	¿Existe la libertad de opinión y expresión dentro de la empresa?				X	
5	¿Realiza las actividades grupales dando lo mejor de sus capacidades?				X	
6	¿Usted y su equipo tienen claras sus responsabilidades?					X
7	¿Se impulsa constantemente el trabajo en equipo?				X	
8	¿Existe apoyo por parte del jefe u otros colaboradores para realizar las actividades dentro de la empresa?				X	
9	¿Las actividades que realizan están programadas?					X
10	¿Se hacen a cargo de cada tarea determinadas por el líder?					X
11	¿Se concede las actividades de acuerdo a las habilidades de cada trabajador?			X		
12	¿Ha habido ocasiones en las que los trabajadores han asumido roles de otros trabajadores?			X		

*[Handwritten signature]*  
63656773

Anexos 6:





## Anexo: Turniti

