

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Mejoramiento del trabajo en equipo para el buen desempeño laboral de la
empresa Macom 2017

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Obispo Urbano, Melisa Mercedes

Asesor:

Doroteo Camones, Gilder Marcelo

Huacho – Perú

2019

PALABRA CLAVE: EQUIPO Y DESEMPEÑO

KEYWORD: TEAM AND PERFORMANCE

Línea de Investigación: Negocios y Management.

Título

“MEJORAMIENTO DEL TRABAJO EN EQUIPO PARA EL BUEN DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA MACOM 2017”

Title

"IMPROVEMENT OF TEAMWORK FOR THE GOOD WORK PERFORMANCE OF
MACOM 2017"

RESUMEN

Por medio de esta investigación se pretende analizar como el trabajo en equipo, llega a influenciar para un buen desempeño laboral y satisfacción del cliente, y a la vez el desarrollo y crecimiento del negocio.

Es necesario que se tenga en claro que trabajando en equipo es el conjunto de personas que se reúnen para conseguir objetivos, metas y logros para la empresa. Y eso se consigue con una buena comunicación, coordinación, complementariedad (el equilibrio entre las tareas de cada individuo), confianza y compromiso.

De esta forma el trabajo en equipo ayuda a crear soluciones más efectivas a los problemas. Además, trabajar en equipo ayuda a compartir conocimiento y estimula el aprendizaje individual y del grupo, Reduce el estrés, Mejora el desempeño y sobre todo lo que se requiere es que Aumenta la eficiencia y la productividad.

ABSTRACT

Through this research, we intend to analyze how teamwork comes to influence a good work performance and customer satisfaction, and at the same time the development and growth of the business.

It is necessary to be clear that working as a team is the group of people who meet to achieve objectives, goals and achievements for the company. And that is achieved with good communication, coordination, complementarity (the balance between the tasks of each individual), trust and commitment.

In this way teamwork helps create more effective solutions to problems. In addition, working as a team helps to share knowledge and stimulates individual and group learning, reduces stress, improves performance and, above all, what is required is that it increases efficiency and productivity.

INDICE

PALABRA CLAVE.....	I
TITULO DE LA INVESTIGACION.....	II
RESUMEN.....	II
ABSTRACT.....	IV
INDICE	V
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
LISTA DE ILUSTRACIONES	1
INTRODUCCION	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	8
2.1. Determinación del Problema	8
2.2. Formulación del Problema.....	9
2.3. Justificación del Estudio.....	9
3. OBJETIVOS.....,	10
3.1. Objetivo General	12
3.2. Objetivos Específicos	13
4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO.....	11
4.1. Generalidades	11
4.2. Marco Teorico	12
4.2.1. Trabajo en Equipo	12
4.2.2. Comportamiento de los Grupos.....	12

4.2.3.	Tipo de Equipos.....	13
4.2.4.	Condiciones y Características para el Trabajo en equipo	13
4.2.5.	Ventajas Del Trabajo en Equipo.....	14
4.3.	SATISFACCIÓN LABORAL	15
4.3.1.	Tipo de Clientes.....	16
	4.3.1.1. Clientes Actuales	17
	4.3.1.2. Clientes Potenciales	17
4.3.2.	Desempeño Laboral.....	19
4.3.3.	Proporcionar Capacitaciones de los Trabajadores	19
4.3.4.	Métodos De Evaluación De Desempeño Laboral	20
4.3.5.	Beneficio de la Evaluación De Desempeño Laboral	21
4.3.6.	Aplicaciones de la Evaluación Del Desempeño	22
5.	PROPUESTA (PLAN DE MEJORA).....	23
5.1.	Presupuesto.....	24
5.2.	Recursos	25
5.3.	Cronograma	26
5.4.	Desarrollo o ejecución del plan de práctica.....	28
6.	RESULTADOS.....	30
	CONCLUSIONES	32
	RECOMENDACIONES	33
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	34

DEDICATORIA

A mis Padres, por el esfuerzo y sacrificio que pusieron para mi formación académica y profesional. Ellos siempre me guían con sus ejemplos.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros de la Universidad San Pedro, en especial a los docentes de la Escuela de Contabilidad, quienes hicieron posible que yo sea un buen profesional.

LISTA DE ILUSTRACIONES

Tabla 5.1: Cuadro 1.....	25
Tabla 5.2: Cuadro 2.....	26
Tabla 5.3: Cuadro 3.....	27
Ilustración 5.1.1: Gráfico 1.....	8

INTRODUCCIÓN

Por este medio de investigación se pretende analizar como el trabajo en equipo de la empresa Macom Sac llega influenciar para un desempeño laboral eficaz y eficiente.

En el presente informe se detalla el trabajo de investigación para solucionar la problemática encontradas en la institución. Queremos contribuir con los conocimientos adquiridos durante la trayectoria académica de mi carrera, esperando que este aporte sirva como ejemplo y logren la superación anhelada; siendo profesional de calidad y competencia en el mundo actual.

Empresa Macom SAC es una empresa constituida como Sociedad Anonimia Cerrada, que viene ofreciendo sus servicios desde 2014 con domicilio legal en la Calle San Hilarion, Mz F, Lote 19 Dpto. 3 - Barranca - Lima - Perú. Es una empresa que realiza trabajos de Mantenimiento Integral, fabricación, montaje e instalación de equipos Electromecánicos y mecánicos brindando servicios de:

Ingeniería Mecánica

- Construcción, Montaje y Mantenimiento de Tanques de Almacenamiento de Hidrocarburos.
- Fabricación y Montaje de Tuberías enterradas, de superficie y aéreas para gases, vapor, agua, aire e hidrocarburos.
- Fabricación de accesorios metálicos según calidad y de acuerdo a plano.
- Fabricación y Montaje de Estructuras Metálicas, transportadores neumáticos, transportadores helicoidales, etc.
- Fabricación de Tanques de Acero Inoxidable y recipientes a Presión.

- Montaje e Instalación de equipos en plantas Industriales.
- Instalación y Montaje de plantas de Tratamiento de Agua.
- Mantenimiento y Reparación de Calderos e Intercambiadores de Calor.
- Mantenimiento y Reparación de hornos, columnas y recipientes.
- Mantenimiento, arenado y aplicación de pinturas industriales y otros revestimientos industriales.
- Servicios de arenado al metal blanco y pintado con diversos sistemas.
- Montaje de Equipos.

Ingeniería Eléctrica e Instrumentación

- Instalaciones eléctricas de Alumbrado y Fuerza de Control
- Montaje de Sub Estaciones
- Mantenimiento de Instalaciones eléctricas Industriales.
- Montaje de postes de Alumbrado público
- Construcción de Sistemas de Puesta a Tierra.
- Automatización de Procesos Industriales

Mantenimiento Predictivo

- Ensayos No destructivos
- Inspección Visual

- Inspección de Tintes Penetrantes
- Inspección de Partículas Magnéticas
- Inspección de Ultrasonido
- Alineamientos laser
- Análisis Vibracional
- Balanceo Dinámico
- Análisis de aceite
- Medición de espesores

Rol de la Empresa

Fue creada el 03 de Junio de 2014, Inició sus operaciones el 19 de junio de 2014. Macom S.A.C. es una persona jurídica de derecho privado, organizada bajo la forma comercial de Sociedad Anónima Cerrada, de acuerdo a la Ley de Actividad Empresarial del Estado y a la Ley General de Sociedades. Su política está sujeta a servicios de mantenimiento integral, fabricación y/o construcciones inmersas en los Sectores de Industrias, mineras, petroleras, cementeras y otros que lo requieran; Macom Sac puede prestar servicios en todo el país con car, para el cumplimiento de Acuerdos y Convenios Internacionales. Nuestra Empresa es consciente del rol social que le compete como operador postal, responsable de la prestación del servicio postal a nivel nacional, sirviendo de canal de comunicación e integración de nuestra sociedad.

Objetivo Social de la Empresa

- a) Prestar el servicio postal en todas sus modalidades en el ámbito nacional e internacional, así como servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal.
- b) Prestar servicios de asesoría y consultoría nacional e internacional en materia postal.
- c) Realizar actos y contratos relacionados con operaciones comerciales, industriales, de servicios o cualquier otra actividad, conexas con su objeto social, sin más limitaciones que las emanadas del ordenamiento del país.
- d) En general toda clase de operaciones afines y/o complementarias permitidas por Ley

Misión

Ser socios estratégicos de nuestros clientes, brindándoles servicios competitivos en ingeniería y construcción de proyectos electro-mecánicos, dentro de una cultura de mejoramiento continuo, seguridad y protección del medio ambiente, logrando el bienestar y la satisfacción de nuestros colaboradores y accionistas.

Visión

Ser la empresa líder en el mercado nacional, ofreciendo servicios de ingeniería, suministro y construcción de proyectos electro- mecánicos, a nivel nacional, con

excelentes estándares en seguridad, calidad, medio ambiente y productividad, asumiendo con gran profesionalismo, competitividad y responsabilidad.

Principios institucionales

1. Integridad:

Virtud de nuestro personal de actuar con honestidad y transparencia, cuidando el mejor uso de los recursos institucionales y el cumplimiento de los objetivos.

2. Compromiso:

Actitud de nuestro personal que se refleje en el cumplimiento de las normas internas, en la lealtad, responsabilidad e identificación institucional, generando valor en beneficio de los clientes y la sociedad.

3. Compromiso con la Excelencia:

Brindar seguridad, transparencia y calidad en los servicios que permita elevar la percepción y valorización de los clientes y de la sociedad en general.

4. Trabajo en Equipo:

Orientar esfuerzos en procura de la realización de los objetivos estratégicos de la empresa compatibilizando los objetivos individuales y grupales.

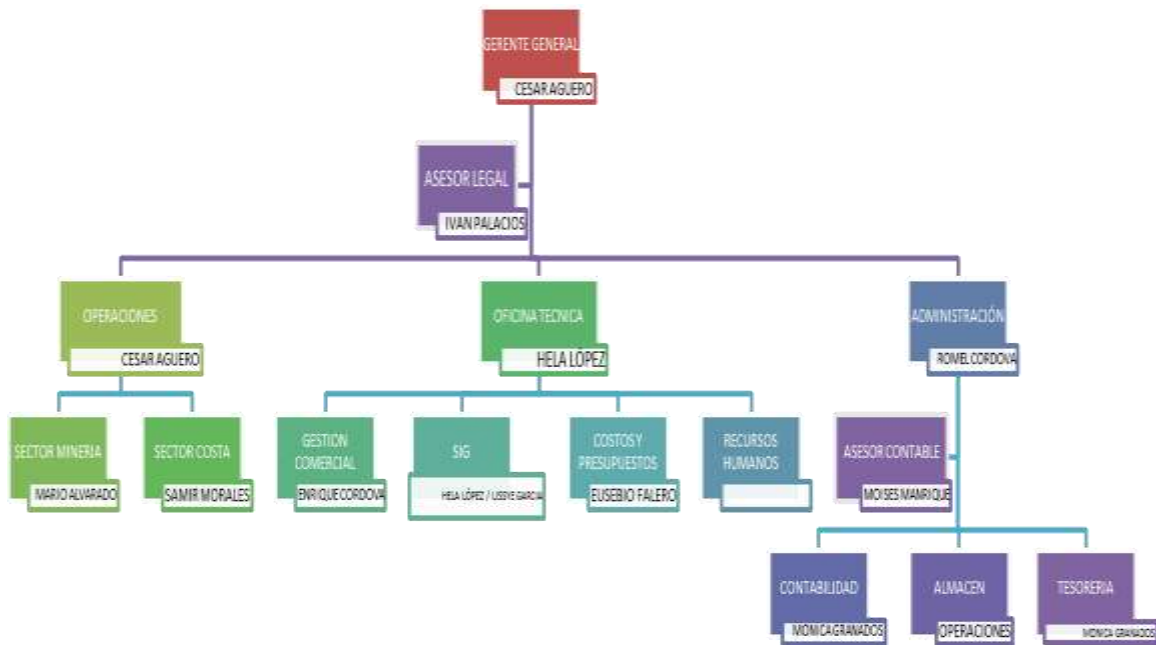
5. Creatividad e Innovación:

Desarrollo y mejora de nuestros servicios y procesos que eleven la productividad y atiendan los requerimientos y necesidades de nuestros clientes.

6. Responsabilidad:

Realizar nuestras actividades con eficiencia y eficacia, cumpliendo estrictamente las normas y directivas impartidas.

1.1. Organigrama de la empresa



El presente trabajo muestra las acciones que la empresa MACOM S.A.C, en la unidad de contabilidad donde se realizan muchas funciones en los cuales se pudo participar en el apoyo de revisar, constatar el registro de compras de los meses de enero , abril , julio con las que están en un archivador las facturas físicas , apoyo en constatar las

herramientas, equipos y máquinas, instrumentos que están en el almacén de los años 2016 y 2017, realizar la emisión de los recibos por honorarios electrónicos, contrato de locación de los trabajadores por cada servicio realizado, realización de órdenes de compra, registrar las facturas en el software – calcum.

En el presente informe se detalla el trabajo de investigación para solucionar la problemática encontradas en la institución.

A través del presente informe queremos contribuir con los conocimientos adquiridos durante la trayectoria académica de mi carrera, esperando que este aporte sirva como ejemplo y logren la superación anhelada; siendo profesional de calidad y competencia en el mundo actual.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

2.1. Determinación del Problema

En la actualidad uno de los problemas más frecuente que se puede apreciar en las empresas modernas es que no realizan el trabajo en equipo para cumplir metas y objetivos planeados.

Actualmente en el área de Contabilidad de la Empresa Macom SAC, se observa que no trabajan unidos, cada uno realiza sus actividades diarias, siendo ajenas a que sus compañeros de trabajo se retrasen eso hace que la información que se envía al área de contabilidad de todos los servicios hechos en el mes no se pueda llevar un control en lo que son los Registros de Compras y Ventas, empezando desde la existencia de las facturas, impidiendo cumplir con las declaraciones mensuales,

causando malestares con el Gerente de la Empresa al momento de la supervisión y observar que se cumplen con dicha declaración pero a destiempo.

La falta de compromiso de los integrantes del área de Contabilidad y el interés de cada uno de ellos, al no sentirse comprometido e identificarse con su área para solucionar las entregas de información a destiempo, deberían corregirse de la mejor manera para ver lo que está pasando y puedan solucionar. Se aplica muy poco el trabajo en Equipo es un proceso de cambio que se requieren la participación del Jefe inmediato y sus colaboradores.

La situación actual del área de Contabilidad. Se Observa la falta de interés en mejorar el trabajo en equipo para obtener un buen desempeño laboral de los colaboradores para mantener un buen clima laboral y el buen desarrollo, cuando el equipo comparte los mismo valores, trabajos y responsabilidades, los colaboradores puedan obtener logros y que sus trabajos resulten satisfactorios con el fin de alcanzar un objetivo común en el área de contabilidad.

2.2. Formulación del Problema

Frente al planeamiento de problema surge la siguiente interrogante:

¿Cómo influirá el mejoramiento de trabajo en equipo para el buen desempeño laboral en la Empresa MACOM S.A.C?

2.3. Justificación del Estudio

La presente investigación se realiza con el propósito de conocer por qué el trabajo de equipo no se realiza en la empresa MANCOM SAC. Es decir, se centrará en ubicar el problema, con la intención de brindar a la organización soluciones más efectivas a los problemas. Además, trabajar en equipo ayuda a compartir conocimiento y estimula el aprendizaje individual y del grupo, Reduce el estrés, Mejora el desempeño y sobre todo lo que se requiere es que Aumenta la eficiencia y la productividad.

Por otra parte, consideramos que con esta investigación se lograra ampliar los conocimientos sobre la incidencia del trabajo en equipo ya que existe poca información en estas variables.

Los resultados obtenidos del presente estudio permitirán brindar información actualizada a la organización, a fin de que formule estrategias orientadas al trabajo en equipo, así como también mejorar la calidad de su servicio para facilitar su expansión en el mercado local y su internacionalización a futuro, disminuyendo considerablemente las improvisaciones y/o complicaciones a que está expuesta en la actualidad y que le impiden su adecuada producción.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General:

Identificar la relación entre el trabajo en equipo y desempeño laboral en la empresa Macom SAC.

3.2. Objetivos Específicos:

- 321.** Determinar capacitaciones con programas de motivación para obtener un buen trabajo en equipo y obtener un buen desempeño laboral que tan importante es para sus colaboradores del área de contabilidad.
- 322.** Implementación de la publicación y difusión para tener informados de las actividades de diferentes Áreas de información que procesa (oficina técnica, operaciones administración; etc.).
- 323.** Determinar un diagnóstico para el personal del área de contabilidad, Para saber que entienden ellos por trabajo en equipo.

4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1. Generalidades

La evaluación del trabajo en equipo desde la percepción de los trabajadores, es cada vez más notoria, a consecuencia de ello, es posible obtener del trabajador un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el trabajo, así satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Teniendo en cuenta que la Empresa Macom SAC. no es ajeno a los problemas del trabajo en equipo; a través de este proyecto se pretende analizar la percepción del trabajador con el fin que entiendan que el trabajo en equipo es un beneficio tanto para los trabajadores como para la empresa.

En la actualidad el trabajo en equipo es un tema que amerita investigarse a fin de encontrar el objetivo y desarrollo mismo de la empresa. Con la presente investigación se busca contribuir a mejorar el ámbito laboral.

Este estudio surge de la necesidad de identificar el nivel de satisfacción laboral ofrecidos por la empresa. Los resultados a obtener podrán servir para hacer correcciones en el ámbito laboral de la empresa.

Determinando los factores concluyentes del trabajo en equipo y su relación con los trabajadores del área de la empresa se permitirá proponer formas de solución.

4.2. Marco Teórico

421. TRABAJO EN EQUIPO

Landy (2005) “Determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas” (p.65).

El autor comenta que el trabajo en equipo es el conjunto de personas que se reúnen para conseguir objetivos específicos.

Robbins (2007) “indican, que se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias” (p.53).

422. Comportamiento de los grupos

Baron (2005) comentan que un “Grupo puede tomarse como dos o más personas que interactúan unas con otras, sugieren que normalmente para formar parte de un grupo, los individuos tiene que interactuar con los demás, directa o indirectamente, así como también de alguna manera deben ser interdependientes, ya que influyen en los demás, también sugiere que la relación debe ser relativamente estable y que los individuos deben de compartir metas que todos desean alcanzar. La interacción de los grupos debe estar estructurada de alguna forma, de modo que cada miembro del equipo debe realizar funciones similares o se compartan las tareas (p.75).

4.2.3. Tipos de Equipos

Robbins (2000), establecen que los grupos pueden ser formales e informales, dentro de los grupos formales se determinan comportamientos adecuados y se dirigen hacia los objetivos organizacionales. En contraste, los grupos informales son meramente sociales ya que se dan de una manera espontánea en el lugar de trabajo, formándose entorno a intereses comunes. Los equipos de acuerdo a las actividades que realizan pueden denominarse para la solución de problemas, trabajo auto-dirigidos, interfuncional, virtual, de mando y de tarea:

- Un equipo para resolver problemas está conformado de cinco a doce colaboradores del mismo departamento o área funcional que buscan mejorar las actividades de trabajo o resolver conflictos,
- Equipo de trabajo autodirigido el cual opera sin un gerente y cumple con los procesos dentro del trabajo.

- Equipo interfuncional, el cual se encuentra combinado con personas expertos en diversas especialidades.
- Equipo virtual, que utiliza la tecnología de cómputo para vincular a miembros físicamente separados.
- Equipos de tarea integrados por individuos que se reúnen para realizar una tarea específica (p.68).

424. Condiciones y Características para el Trabajo en Equipo

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

- Los líderes de las organizaciones deben de conocer, creer y promover el trabajo en equipo, brindar mejoras, innovación y orientación a los colaboradores
- Algunas cualidades que los líderes deben poseer es la madurez, confianza y un alto nivel de motivación, así como la buena actitud hacia los demás
- Todos y cada uno de los integrantes del equipo deben tener claros los objetivos y compartir el mismo enfoque, para que dentro del equipo se centralice una idea o un objetivo por alcanzar
- El equipo debe contar con asesoría y entrenamiento adecuado para guiar sus sesiones de trabaja, así como también se requiere de un alto grado de participación, compromiso, buenas relaciones interpersonales, entre otros (p.67).

425. Ventajas del Trabajo en Equipo

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

Una de las fuerzas motivadoras de los colaboradores, es el sentirse respetados y apoyados por los integrantes del equipo ya que la mayor parte de personas se encuentran más satisfechas cuando no solo hacen su trabajo, sino que también cuando tienen participación todos los integrantes del equipo. Las ventajas que los sistemas de trabajo en equipo presentan son varias, como por ejemplo las siguientes:

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

- Facilita la coordinación entre los individuos de los distintos equipos, mejora la satisfacción de las necesidades de relación y de desarrollo. (p.42).

4.3. SATISFACCIÓN LABORAL

Chiang (2010), se refiere a la combinación entre sentimientos y la cognición, la cual es un estado interno que se expresa mediante un conjunto de respuestas que se pone de manifiesto en el trabajo y en los diferentes aspectos del mismo. Afecta en también con los clientes ya que en toda organización los clientes son considerados como la parte más importante, porque a través de ellos las organizaciones captan ingresos para sobre salir y ser exitosos en el mundo de los negocios.

Hoy en día es de vital importancia tener estrechas relaciones con los clientes, por dicha razón las organizaciones deben invertir tiempo y dinero para que permanezcan ligados a los productos y/o servicios de la compañía. La principal herramienta de trabajo para poder lograr adquirir altos índices de retención y fidelización es saber llegar a los clientes de manera fácil y solucionando los problemas de forma inmediata y oportuna de los clientes.

Si no existieran los clientes el mundo de los negocios yo creo que no existiría por el tal motivo de que los usuarios son las esencias para encaminar a toda las organizaciones, es por ello que para el autor Estrada Vera (2005), “Cliente es la persona , empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios”.

Esta situación ha sido el resultado de la interiorización de altos parámetros de calidad basados en mayores niveles de conocimiento, permitiéndoles tomar a los consumidores mejores decisiones y otorgándoles un alto poder de negociación frente al mercado.

4.3.1. Tipos de clientes

En este punto vamos a ver los diferentes tipos de clientes, porque no todos los usuarios requieren de los mismos productos y/o servicios, por tal motivo todas las organizaciones tienen que estar en la vanguardia para satisfacer las necesidades de los diferentes tipos de clientes que existen en el mercado. De tal manera que el autor Doch, Iván (2003) define “...Que los diferentes tipos de clientes que una empresa puede tener presentan particularidades que los hacen diferentes, aunque lleguen a coincidir con los productos o servicios que solicitan. De manera general la empresa tiene dos tipos de clientes: Clientes actuales y clientes potenciales”. Entonces toda organización se va enfrentar a las particularidades que los tipos de clientes van a requerir para satisfacer sus necesidades.

4.3.1.1. Clientes actuales

Los clientes actuales son los que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar.

Las organizaciones deben cuidar de los clientes actuales que los dejara más beneficios, a cambio de buscar nuevos clientes. Así tenemos que de acuerdo a Doch, Iván (2003) “Los clientes actuales son aquellas personas, empresas u organizaciones que le hacen compras a la empresa de forma periódica o que lo hicieron en una fecha reciente.

Este tipo de clientes es el que genera el volumen de ventas actual, por tanto, es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado”.

En resumen, los Clientes actuales son aquellos que ya han comprado un producto o lo compran habitualmente si es un producto/servicio que se debe reponer y con capacidades monetarias para adquirir los productos o servicios en cualquier momento.

4.3.1.2. Clientes potenciales

Un cliente potencial puede provenir de cualquier lugar de una actividad de marketing, de una referencia, de un cliente actual o de comentarios de boca en boca. Como propietario de una pequeña empresa, es importante que capture información sobre cada cliente potencial y realice un seguimiento de esta información. Por lo tanto, coincidiendo con las demás definiciones Doch Iván (2003) sugiere que los “clientes potenciales son aquellas personas, empresas u organizaciones que no le realizan compras a la empresa en la actualidad pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar.

La eficiencia

Entonces para Kloter, Philip, Keller, Kevin (2003), (p.145) “La eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas”. Por lo tanto, la eficiencia, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

La confianza

La confianza entre trabajadores resulta más eficiente para la empresa y se logra un ritmo laboral de eficiencia y eficaz. De acuerdo con las teorías que abordan este tema, se trata de una suspensión temporal de la situación básica de incertidumbre sobre las acciones de las personas, es decir, se dejan de lado las dudas y se cree firmemente. La pérdida de confianza se debe a un agotamiento emocional, causado por la mala intención de la persona, que fomenta la incapacidad de cumplir con lo prometido de forma continuada en el tiempo. La confianza, por tanto, simplifica las relaciones personales y ayuda a entenderlas. Por otra parte, Estrada Vera (2005), sustenta que "...La confianza son las cualidades recomendables para el fin a que se destina. Esperanza firme que se tiene de alguien o algo.

El servicio

La Servicialidad es una añadidura. Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, con información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta o la acción particularmente buscada. Ser una persona servicial, es pensar en los demás y en su bienestar, y más que eso, es idear la manera de ayudarlos a que sean felices y motivarlos a lograr sus sueños". Entonces, estamos conscientes que ser servicial no es algo que traigamos de origen; sino que, por el contrario; es algo que se adquiere. Y no de la noche a la mañana, sino a base de repetirlos y constantes actos en tal sentido; en el plano familiar, en el laboral, en nuestras relaciones de amistad.

El valor de ser servicial se apoya en la absoluta igualdad entre los seres humanos y en el deseo sincero de hacer algo bueno por los demás.

4.3.2. Desempeño Laboral

Stephen (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.(p.55).

Chiavenato (2000), es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (p.20).

4.3.3. Proporcionar capacitación de los trabajadores

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas (p.35).

4.3.4. Métodos de evaluación de desempeño Laboral

Dessler (2011) exponen que en la evaluación de desempeño se utilizan distintos métodos, en muchas de las empresas los que están a cargo de sus colaboradores se preguntan cómo se realiza una evaluación de desempeño de un trabajador y cuáles son las técnicas específicas de evaluación y dentro de ellas se encuentran

- **Ensayos críticos**

Consiste en escribir una descripción de las fortalezas, las debilidades, el desempeño anterior y el potencial del colaborador, así como hacer sugerencias para que este mejore para transcribir un documento de este tipo, ya que no se necesita de formatos complejos ni de una amplia capacitación. Sin embargo es posible que con estos métodos la evaluación sea conveniente y este dominada tanto por las habilidades de escritura del evaluador como por el nivel de desempeño real del empleado. También es dificultoso ocupar los documentos redactados para diferentes empleados, ya que no existe una clave de calificación estandarizada.

- **Incidentes críticos**

Los incidentes críticos concentran la atención, la evaluación es la diferencia que existe entre realizar un trabajo con eficacia y un trabajo sin ella, por lo tanto el evaluador se encargará de describir las acciones del trabajador y especialmente si fueron eficiente o ineficiente en determinada situación, por lo que deberá mencionar únicamente las conductas específicas por medio de una lista de incidentes críticos de este tipo, y propone un conjunto amplio de ejemplos que sirven para mostrar a los empleados los comportamientos deseables y al mismo tiempo para identificar a quienes necesita mejorar sus fortalezas.

- **Escala grafica de calificación**

Este es uno de los métodos más antiguos y difundidos de evaluación. El evaluador contempla un conjunto de factores de desempeño, los cuales son la cantidad y calidad de trabajo, la profundidad de los conocimientos, la cooperación, la asistencia y la iniciativa los cuales calificara por medio de escalas graduadas (p.64).

4.3.5. Beneficios de la evaluación de desempeño

Chiavenato (2007) explica que un programa de evaluación del desempeño se ha planteado, coordinado y entendido bien, ya que trae beneficios a corto mediano y largo plazo los principales beneficiarios son.

- **Beneficios para el gerente**

- Es importante que se evalué el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en factores de evaluación y esencialmente contar con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.
- Proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados Tener comunicación con sus subordinados, con el propósito de hacerles saber que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, el cual les permite como esta su desempeño.

- **Beneficios para el subordinado**

- Conoce las reglas del juego, y cuáles son las formas del comportamiento y del desempeño de los trabajadores que la empresa valora.
- Conoce cuales son las expectativas de su jefe en cuanto a su desempeño, conforme a la evaluación de este, cuáles son sus puntos fuertes y débiles.

- Conoce las medidas del jefe y toma para aumentar su desempeño y las que el propio subordinado debe tomar por cuenta propia (corregir, mayor dedicación, más atención en el trabajo, cursos por cuenta propia, etc).
- Hacer una autoevaluación y un análisis personal en cuanto a su desarrollo y control personales.

- **Beneficios para la organización**

Los beneficios que se encuentran es que se evalúa el potencial humano, a mediano y largo plazo, asimismo define cual es la contribución de la cada empleado.

Identifica a los empleados que necesitan reforzarse y perfeccionarse en determinadas área de sus actividades y selecciona a los empleados en los aspectos de (promociones, crecimiento y desarrollo personal) con el impulso a la productividad y la mejora de las relaciones humanas en el trabajo) (p.248).

4.3.6. Aplicaciones de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2009) aclara que la evaluación del desempeño tiene varias aplicaciones y propósitos.

- **Proceso para sumar a las personas**

La evaluación del desempeño es una herramienta que funciona como insumo para el inventario de las habilidades, con el fin de construir el banco de talentos y la planificación de los recursos humanos. Establece la base de información para el reclutamiento y la selección, porque señala las características y las actividades adecuadas

de los nuevos trabajadores que serán tratados en el futuro por el resultado final de sus unidades de negocios.

- **Proceso para colocar a las personas**

Este proceso proporciona información referente a la manera en que los individuos respecto a la forma en que las personas se integran y se identifican con sus puestos, tareas y competencias.

- **Procesos para recompensar a las personas**

Indican si las personas tienen un grado de motivación y al mismo tiempo se sienten motivadas y recompensadas por la organización. Ayudan que esto ayude a la organización a decidir quién debe recibir recompensas, como aumentos de salarios o promociones, o a decidir quién de los individuos debe ser separado de la organización (p.262).

5. PROPUESTA (Plan de mejora)

Lograr que los colaboradores de la empresa trabajen en equipo, obteniendo una buena comunicación, organizándose entre ellos, entregar trabajos a tiempos e información.

Lograr mantener informado de todas las actividades que se realiza en la empresa Macom SAC.

Realizar un análisis en qué nivel se encuentra el jefe inmediato y sus colaboradores, si están capacitados para realizar un trabajo en equipo para obtener un buen desempeño laboral.

Identificar mediante un cuestionario en qué nivel se encuentran sobre el tema de trabajo en equipo y comunicar a mi Jefe inmediato y colaboradores para realizar capacitaciones con la finalidad de explicar la importancia del trabajo en equipo para obtener un buen desempeño laboral.

Impulsar el reconocimiento interno para los colaboradores destacados por su buen desempeño laboral: con memorando, carta de felicitaciones.

Elaborar las preguntas al jefe inmediato y a sus colaboradores que entienden por trabajo en equipo y que benéfico puedan alcanzar y luego realizar capacitación con temas de trabajo en equipo para obtener un buen desempeño laboral, llevar trípticos, videos didácticos.

Por último, Coordinar con mi jefe inmediato para tratar de motivar e incentivar al personal del área de contabilidad de la empresa Macom S.A.C.

5.1. Presupuesto

GASTOS DE LA PRACTICA	CANT.	COSTO
➤ Adquisición de libros, revistas, folletos	Unidad	S/. 100.00
➤ Adquisición de información por Internet.	Varios	15.00
➤ Papel Bond A4	Medio	12.00
➤ Útiles de escritorio	millar	5.00
➤ Movilidad	Varios	80.00
➤ Imprevistos		10.00

➤ Fotocopias		16.00
➤ Impresiones		18.00
➤ Empastado y anillado		55.00
TOTAL S/.		S/. 311.00

5.2. Recursos

a. Recursos Humanos :

Profesional Profesional-Asistencial:

- Contadores
- Administrador
- Abogados
- Secretaria
- Asesores

b. Recursos Materiales :

CANTIDAD	UND	DESCRIPCION
1	Millar	Papel
1	Und.	Tóner para impresora láser hp
5	Und.	Lapiceros
10	Und.	Tableros

100	Und.	Folder manila
5	Und.	Archivadores
1	Caja	Grapas
5	Und.	Cuadernos
500	Und.	Fotocopias
30	Und.	Anillados
1	Und.	Impresora
4	Gln	Combustible

5.3. Cronograma

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES	2017															
	TIEMPO-MES															
	AB RIL	MAYO				JUNIO				JULIO						
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1. Dedicatoria																
2. Agradecimiento																
3. Índice																
4. Introducción																
5. Descripción del sector																
6. Descripción del problema general																

7. Funciones y perfil profesional														
8. Título														
9. Realidad problemática o diagnóstico situacional														
10. Definición del problema														
11. Marco teórico														
12. Objetivos														
13. Metas														
14. Estrategias														
15. Presupuesto														
16. Cronograma														
17. Desarrollo de la ejecución de práctica.														
18. Análisis de los resultados.														
19. Conclusiones														
20. Recomendaciones														
21. Propuesta Técnica														
22. Bibliografías														

5.4. DESARROLLO O EJECUCIÓN DEL PLAN DE PRACTICA

ESTRATEGIAS N° 1

Identificar mediante un cuestionario en qué nivel se encuentran sobre el tema de trabajo en equipo y comunicar a mi Jefe y colaboradores para realizar capacitaciones con la finalidad de explicar la importancia del trabajo en equipo para obtener un buen desempeño laboral.

Para realizar a cabo esta estrategia, sobre la capacitación de temas de trabajo en equipo para el buen desempeño laboral, pude comprobar que mi jefe no aplica trabajo en equipo en sus colaboradores y por eso no se realiza un buen desempeño laboral.

ACCION N° 1

Elaborar las preguntas a mi jefe inmediato y a sus colaboradores que entienden por trabajo en equipo y que benéfico puedan alcanzar y luego realizar capacitación con temas de trabajo en equipo para obtener un buen desempeño laboral, llevar trípticos, videos didácticos.

Para realizar esta estrategia logre coordinar con mi jefe inmediato para los días que se podría realizar las capacitaciones , le explique la importancia del tema y estuvo de acuerdo , se realizó las exposiciones con temas de trabajo en equipo para el buen desempeño laboral , para lo cual lleve diapositivas, trípticos y videos motivadores con el tema relacionados que es el trabajo en equipo para el buen desempeño laboral , esta acción se realizó con el propósito de que mi jefe pueda desarrollar y aplicar el

trabajo en equipo que pueda lograr, influir en los trabajadores de manera eficaz y logara que el personal se identifique y pueda desarrollar un buen desempeño laboral.

ESTRATEGIA N°2

Impulsar el reconocimiento interno para los colaboradores destacados por su buen desempeño laboral: con memorando, carta de felicitaciones.

Para realizar acabo mi estrategia, observaba que los esfuerzos de los colaboradores del área. No era valorado, ya que no se les brindaba ningún reconocimiento, motivaciones e incentivarlos por su buen desempeño laboral.

ACCION N°2

Coordinar con los encargados para tratar de motivar e incentivar al personal del área que se le entregara una constancia por su buen desempeño laboral realizando una ceremonia.

La acción se realizó con una reunión previa con mi jefe inmediato y el gerente de la empresa MACOM S.A.C. Ya que sería una forma de motivarlos otorgándoles un certificados, carta de felicitaciones, constancias, etc. Le pareció una buena estrategia y donde también me autorizo para que se realizara la reunión, donde me dio la oportunidad de poder participar, lleve videos didácticos acerca el tema la reunión resulto todo un éxito porqué los colaboradores se sintieron motivados e importantes con el reconocimiento que se les brindo.

6. RESULTADOS

PRIMERA ESTRATEGIA PLANTEADA: Identificar mediante un cuestionario en qué nivel se encuentran sobre el tema de trabajo en equipo y comunicar a mi Jefe y colaboradores para realizar capacitaciones con la finalidad de explicar la importancia del trabajo en equipo para obtener un buen desempeño laboral

ANTES

Antes de realizar las capacitaciones en la oficina para mi jefe y sus colaboradores del área de contabilidad, no tenían tanto la práctica, tampoco lo aplicaban en su trabajo diario, el trabajo en equipo para el buen desempeño laboral, ya no tomaban el interés de asistir a capacitaciones con los temas referentes.

DESPUES

Al analizar los resultados obtenidos de aplicar la estrategia, puede observar a mi jefe y a sus colaboradores de contabilidad decidieron poner en práctica el trabajo en equipo, logrando la buena comunicación entre ellos. La repartición de trabajo y responsabilidades. Puedan organizarse con sus labores a tiempo logrando también objetivo común para un bien de la organización.

SEGUNDA ESTRATEGIA PLANTEADA: Impulsar el reconocimiento interno para los colaboradores destacados por su buen desempeño laboral: con resolución memorando, carta de felicitaciones.

ANTES

Antes de realizar una reunión y ceremonia para los reconocimientos de los colaboradores del área de contabilidad. Por su buen desempeño laboral .los colaboradores se sentían desmotivados por su jefe inmediato, donde no se les reconocían sus esfuerzos y dedicación a la empresa.

DESPUES

Al analizar los resultados obtenidos de la estrategia, motivarlos con reconocimiento donde se les entrego una constancia a los colaboradores del área de contabilidad. Fue una gran estrategia, ellos se sintieran reconocidos por la empresa por su buen desempeño laboral.

CONCLUSIONES

La acción número uno, se logró un 60%, se realizó las capacitaciones con temas de trabajo en equipo para el buen desempeño laboral, ya que era necesario lograr que colaboradores lo pongan en práctica , tuvo gran aceptación por el jefe y los colaboradores, ya que ahora trabajan unidos , repartiéndose responsabilidades, trabajo, comunicación, puntualidad y espíritu de colaboración , en la oficina para que no tengan retraso con un fin en común en el área de contabilidad de la empresa Macom S.A.C

La acción número tres, se logró el 50%, ya que se pudo lograr con éxito el reconocimiento y la entrega de las constancias a los colaboradores del área de contabilidad. Los colaboradores se sintieron apreciados y reconocidos por su buen desempeño laboral, una forma de motivar e incentivar.

RECOMENDACIONES

- ✓ Que el jefe del área siga aplicando el trabajo en equipo para el buen desempeño laboral en la oficina y frecuentemente capacitarlos para que no tengan percances o inconvenientes, unidos realizaran un buen trabajo.
- ✓ Se sugiere al jefe del área que siga con los reconocimientos a sus colaboradores, y pueda seguir coordinando siempre con los demás encargados del de la empresa Macom S.A.C para el reconocimiento a los colaboradores por su buen desempeño laboral ya que esto los motiva e incentiva a seguir adelante con esmero y dedicación a su trabajo dentro la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano. México D.F.: McGrawHill/Interamericana

Editores S.A

Dessler, G. (2011). Administracion de Recursos Humanos. México D.F.: Pearson Educacion S.A.

de C.V.

Doch, I. (2003) Gestión Empresarial, p.30.

Kloter, P. y Keller, K. (2003) Dirección de Marketing, p. 145.

Estrada Vera, W. Servicio y Atención al Cliente, p. 102

Robbins, S. (2000). "Fundamentos de comportamiento organizacional", quinta edición: española:

Editorial, Prentice Hall, Hispanoamericana.

Stephen, R., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México D.F.: Pearson

Educación.