



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN DEL TIEMPO COMO PRINCIPAL
FACTOR EN ATENCIÓN AL CLIENTE DE
CATERING EN EL CONO NORTE - REVISIÓN
SISTEMÁTICA EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

CHRISTIAN ALBERTO SALDAÑA VILCA

Asesor:

PIERO GUILLERMO ZALDIVAR CUYA

Lima - Perú

2018



ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor PIERO GUILLERMO ZALDIVAR CUYA, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- CHRISTIAN ALBERTO SALDAÑA VILCA.

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: LA GESTION DEL TIEMPO COMO PRINCIPAL FACTOR EN ATENCION AL CLIENTE DE CATERING EN EL CONO NORTE – REVISION SISTEMATICA EN LOS ULTIMOS 5 AÑOS, para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos

Asesor



ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) LIC. *PIERO GUILLERMO ZALDIVAR CUYA*, ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): *CHRISTIAN ALBERTO SALDAÑA VILCA*, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto.*

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Evaluador

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia. Para mis padres, por su comprensión y ayuda en momentos difíciles. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

Como más importante, me gustaría agradecer a Dios, Por haberme guiado en este camino, sinceramente a mi director y tutor de Tesis, su esfuerzo y dedicación. Sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadora. Él ha inculcado en mí un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora.



Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	11
CAPÍTULO III: RESULTADOS	15
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	21
REFERENCIAS	23
ANEXOS	24



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 01	11
TABLA 02	12
TABLA 03	14



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 01	15
FIGURA 02	16
FIGURA 03	17
FIGURA 04	18
FIGURA 05	20

RESUMEN

Este trabajo de investigación tiene como objeto el estudio de la gestión del tiempo, ya que determina las necesidades, establece metas y planificar funciones en un plazo de tiempo dado. Para la investigación se diseñó la matriz de Eisenhower, en donde se analizará y distribuirá las funciones diarias, por lo cual daremos a conocer los puntos urgentes, no urgentes, importantes y no importantes; como resultado obtendremos una reorganización y un orden en cuanto a los pasos o funciones que se empleara en la elaboración de los pedidos y solicitudes requeridas por los clientes. El método cuantitativo empleado servirá de mucha ayuda para poseer una buena gestión del tiempo y mejorar la productividad del negocio.

De acuerdo a lo investigado, este análisis corresponde a los últimos 5 años y como sabemos la cocina peruano en la actualidad es una de las más reconocidas a nivel mundial, tanto así que los negocios de catering se ha incrementado y la competencia cada vez es más fuerte, pero siempre hay que tomar en cuenta que el valor agregado de este negocio es la buena atención y comodidad del cliente, por lo cual exigen ser atendidos a la brevedad y que brinden un buen servicio, para ello esta investigación está enfocado en mejorar la gestión del tiempo.

PALABRAS CLAVES: Gestión del tiempo, mayor alcance, satisfacción, calidad de servicio, matriz de Eisenhower.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En los últimos 05 años el catering se ha puesto de moda gracias a la evolución de la comida peruana. Diversos factores justifican este hecho, gestionar el tiempo no es tarea fácil, al final del día solíamos decir “nos falta más tiempo”. Uno de mis inconvenientes en ciertas ocasiones es que me falta de tiempo para realizar mis trabajos ya sea en la vida diaria y social. Uno de los recursos más valiosos es el tiempo, porque es tan importante que nos permite saber cómo y en qué lo usamos.

En muchas circunstancias el acto de comer se ha convertido en un período informal y relajante que permite al comensal desprenderse de convencionalismos o actitudes formales. El agobio de un servicio clásico es sustituido por un “divertimento” como es el pasearse observando los manjares expuestos, eligiendo sin ningún tipo de presión y poniéndose en el plato la cantidad que a cada uno le apetece. En las épocas de vacaciones y dentro de los hoteles turísticos, el catering se ha convertido en una oferta insustituible.

¿Qué es lo que busca la gestión del tiempo como principal factor en atención al cliente en catering? es describir el valor de la gestión del tiempo aplicado a la atención de catering para los clientes, identificar las causas que hacen perder el tiempo en hacer las presentaciones de los catering en los eventos y no cumplir con la hora establecida, lo cual el cliente podría quedar insatisfecho por incumplimiento de hora.

Se pretende desarrollar métodos para brindar mejoras en la gestión del tiempo para la presentación de los catering, con el fin de utilizarlo permanentemente en la atención de catering para los clientes. Para ello, se ha llevado a cabo una investigación, cuyos datos han sido obtenidos a partir de una investigación cronológica realizados directamente en los preparativos de las presentaciones. Y como punto final los resultados de la investigación serán presentados conjuntamente con las respectivas.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de Estudio: El presente estudio es definido como un método científico, en donde se evaluará a los empleados efectuando una metodología cuantitativa, tanto descriptiva como predictiva, se tomará en cuenta la práctica de la gestión del tiempo en los procesos según la preparación de catering en base al periodo determinado. Luego examinar la gestión del tiempo en relación con otras variables como: la capacidad de destreza, creatividad, capacidad y calidad que emplean en sus operaciones.

UNA MALA GESTIÓN DEL TIEMPO IMPLICA	RESPUESTA MÁS HABITUALES ANTE LA FALTA DE TIEMPO	CONSECUENCIAS
Estar atrapado en el día a día	Laborar más horas	Programar jornadas largas
Perder el rumbo hacia los objetivos	Trabajar muy rápido	Estrés
Tomar en cuenta cosas poco importantes	Pensar en el trabajo de la otra persona	Tener problemas de salud
Precipitarse	Reprogramar las tareas a realizar	Frustraciones
Estar tensionado		Tener errores

TABLA 01...

Fundamentación de la Metodología: La revisión de la investigación científica es una estrategia para recopilar información que nos ayuda a conocer de manera sistemática los resultados que se van a obtener. La muestra está conformada por los empleados y clientes de los catering, cuya inclusión se dio a partir de la metodología que se está empleando, las cuales son el método cuantitativo y descriptivo. Teniendo en cuenta criterios de calidad y de disminución de sesgos en la selección de los estudios incluidos en las revisiones sistemáticas, de modo que hagan posible integrar la información existente filtrada a partir de dichos

protocolos, así como sintetizar los hallazgos para dar recomendaciones a la pregunta formulada.

TEORICOS	PRACTICOS
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No todas las tareas valen igual. ✓ Posponer decisiones ocasiona pérdida de tiempo. ✓ El uso óptimo del tiempo es la eficiencia. ✓ El control de las circunstancias es imposible. ✓ La mayor parte de las pérdidas de tiempo surgen al actuar sin pensar. ✓ El tiempo es un recurso valioso. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Para mejorar la gestión del tiempo primero se debe conocer como es su utilización. ✓ Tener claro los objetivos y revisarlos periódicamente. ✓ Los conflictos entre objetivos se resuelven estableciendo prioridades. ✓ Agrupar tareas similares evita confusiones.

TABLA 02...

Proceso de Recolección de Información: Procederemos a almacenar y procesar tareas según un orden específico, partiendo desde el principio sin procesar ninguna tarea más a la vez y si una tarea no requiere una acción debemos de eliminarla; una vez tengamos todo procesado hay que organizar las tareas en distintas etapas. Esta metodología se basa en recopilar, procesar, organizar y revisar las tareas o funciones, para luego optimizarlas y ser eficaz en cuanto a la gestión del tiempo.

- **SPRINGERLINK:** (Talent Relationship Management-2014 “Competitive Recruiting Strategies in Times of Talent Shortage”) AND (People Management in Turbulent Times - Adrian Furnham 2009) AND (Business Strategies and Competitiveness in Times of Crisis - Laura Gavinelli 2016)
- **EMERALD:** (David Lee King: Work/Life balance, finding time, and priorities) AND (Research Focus: Business & Management - The importance of customer loyalty, trust and advocacy)

- **SCIENCE DIRECT:** (Activity versus outcome maximization in time management - Current Opinion in Psychology, Volume 26, April 2019, Pages 49-53) AND (Human Factor in Time Management - Procedia Manufacturing, Volume 3, 2015, Pages 709-716).

Análisis de los Datos: El proceso cuenta con un solo componente, como es el cuantitativo. Se expondrán únicamente los resultados cuantitativos obtenidos en función de los análisis y estudios que surgieron de manera priori, cuyos datos fueron analizados en ambas partes.

Lo importante del negocio de catering es que no ocupe demasiado tiempo para que podamos realizar las tareas, que es nuestro objetivo. Aunque al principio tardemos más, después automatizaremos estas funciones. Un empleado debe liberarse mentalmente de estar pensando en tareas que tiene pendiente, para concentrarse en las que está realizando y ser más eficaz.

Según el libro **FOCUS de Daniel Goleman**; el día trae 24 horas y eso no se puede cambiar. Lo que sí podemos hacer es decidir dónde poner nuestra atención durante ese tiempo. Esa es la clave de la productividad para realizar nuestros logros.

En el libro **ORGANIZATE CON EFICACIA de David Allen**; asegura que nuestra productividad es proporcional a nuestra habilidad para estar relajados. Partiendo de principios muy sencillos, establece un flujo de trabajo de cinco etapas: recopilar, procesar, organizar, revisar y hacer; que ayudarán en las gestiones del día a día.

Libro **GESTION DEL TIEMPO EN BUSCA DE LA EFICACIA de Guillermo Ballenato Prieto**; resume las claves necesarias para tomar las riendas y decidir sobre la utilización de nuestro tiempo, revisar nuestros hábitos de trabajo y de vida para hacerlos más saludables y eficaces.



Priorizar tareas y establecer objetivos son actividades que se relacionan con resultados como es la percepción del tiempo.

ETAPA	ACTUACION DEL SUJETO
LISTADO DE TAREAS	La persona es incapaz de administrar el tiempo
PROGRAMACIONES	La persona puede especificar con mayor detalle sus prioridades y objetivos
ACTUALES	La persona prioriza en función a sus objetivos y metas fijadas, empieza a buscar el desarrollo y satisfacción de sus necesidades.
DE LA ADMINISTRACION DEL TIEMPO	La persona administra su propio tiempo.

TABLA 03...

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda de artículos en la parte teórica de la investigación y bases de la información de resultados, arrojó un total de 113 artículos originales en el periodo de 2013 a 2018, distribuido de la siguiente manera: SPRINGERLINK 85 artículos, EMERALD 21 artículos, SCIENCE DIRECT 7 artículos, a partir de este resultado total se depuró los duplicados (los que tienen similar contenido) y fueron separados al rededor de 7 referencias, para un valor final de 105 artículos originales. Luego se aplicaron criterios de inclusión y exclusión hasta obtener un valor final de 14 artículos para el desarrollo y presentación de resultados.

En los 14 artículos seleccionados procedimos a identificar los diferentes tipos de resultados y estudio de la gestión del tiempo enfocado en la atención del cliente en diversas partes del mundo y el empleo del diagrama de heisenhower y utilizado en empresas y en la vida cotidiana, de acuerdo a ello se tomó los análisis y debate (líneas abajo) de los resultados de la investigación.

Como resultado se decidió implementar un método que nos ayude a manejar y distribuir el tiempo en cuanto a las operaciones y procesos que se toman en hacer los preparativos para los eventos. Utilizaremos una ley muy utilizada en la vida personal y social como es la matriz de Eisenhower.

Las razones por las que la Matriz Eisenhower hace aumentar la productividad son las siguientes:

- Permite tener las tareas organizadas y verlas de un vistazo.
- Ayuda a valorar las tareas por su importancia y urgencia.
- Hace ahorrar tiempo ya que te centras en lo que es más importante.
- Ayuda a planificar y minimizar la improvisación.
- Es muy fácil de llevar a cabo y de implementar.

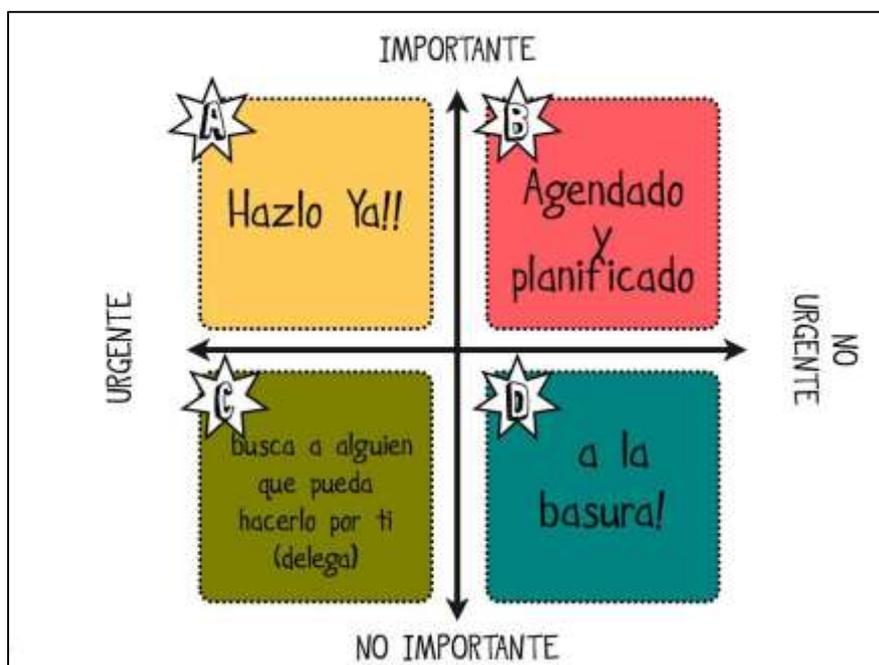


FIGURA 01...

De acuerdo con el objetivo de este estudio, se pretende analizar en base a los resultados obtenidos, por los sujetos de la muestra, la capacidad para otorgar priorizaciones a tareas que se desarrollan en base a urgencias e importancia.

Según la ley de Pareto (economista italiano de finales del siglo XIX y principios del XX), aplicada a la gestión del tiempo, el 20% del tiempo empleado produce el 80% de los resultados y el 80 % del tiempo produce solo el 20% de los resultados.

Por lo tanto, según la ley de Pareto, debemos de centrarnos en el 20% de las tareas que nos producirán el 80% de los resultados. Ese 20% de las tareas está en el cuadrante IV de la matriz de prioridades.

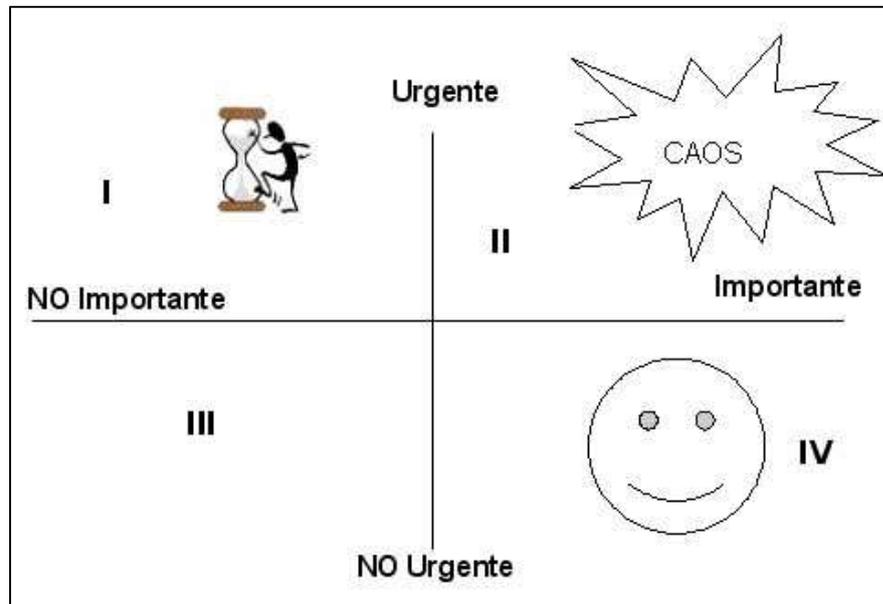


FIGURA 02...

- Cuadrante I (Urgente y No Importante). Suele ser bueno hacerlas entre tareas importantes, de forma que puedo descansar un poco, ya que al no ser importantes no requerirán tanta atención.
- Cuadrante II (Urgente e importante). Lógicamente al ser tareas urgentes e importantes serán las primeras que se tienen que realizar.
- Cuadrante III. (No Urgente, No importante). Hay que tener cuidado con ellas ya que como suelen ser entretenidas, tendemos a perder el tiempo con ellas.
- Cuadrante IV. (No Urgente, Importante). En este cuadrante están todas esas tareas que decimos que deberíamos de hacer, todas esas tareas que si las hacemos, nos aportarán beneficios.

Se logró restablecer el equilibrio en la gestión del tiempo, optimizando funciones innecesarias y terminar las presentaciones en el tiempo adecuado y establecido por los clientes.

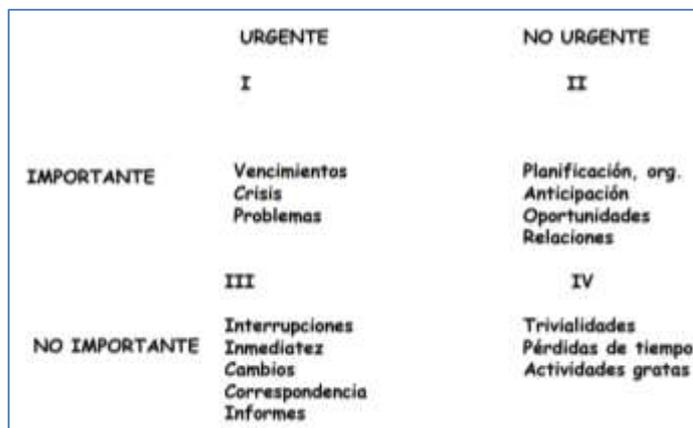


FIGURA 03...

Lo grandioso de esta herramienta es que te obliga a valorar todas las tareas y no encasillarlas como urgentes, sino que hace que planifiques, delegues o deseches las acciones dependiendo de tus objetivos. Lo que la hace no sólo buena para la organización sino que además te hace ser más eficiente.

Es importante destacar aquellas pérdidas de tiempo ocasionadas por otras personas que influyen de manera significativa en la gestión del tiempo, existen diversos malversadores de tiempo que se pueden evitar, ya que son aquellos que dependen de uno mismo. Tras este análisis se ha conseguido identificar la importancia relativa de los malversadores de tiempo.

Para poder garantizar la validez del contenido del método realizado, este ha sido elaborado en base al análisis general de la investigación, llevada a cabo en el marco teórico del presente Trabajo, descartando en su diseño una teoría concreta. Por tanto, dada la convergencia con la dimensión teórica de este estudio, podemos afirmar la validez del resultado.

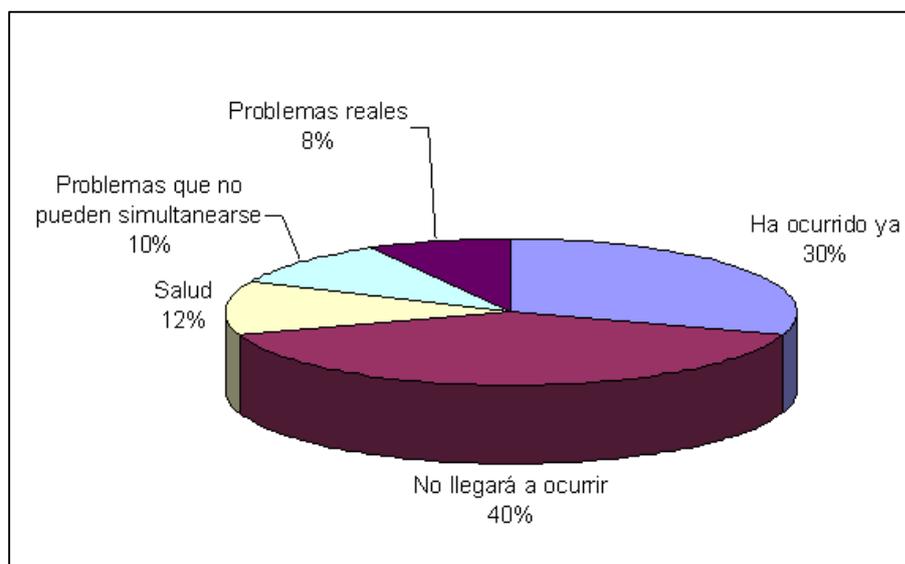


FIGURA 04...

Como demuestra el gráfico, sólo nos debería preocupar y atender sólo del 8% de las cosas. El preocuparnos por el resto no nos ayuda en nada ya que no podemos hacer nada y lo único que hace es consumir nuestro tiempo y nuestra energía, Tenemos que aprender a decir que NO y ser conscientes que no tenemos por qué hacer todo lo que la gente nos pida. Si siempre hacemos lo que nos piden acabamos trabajando para los demás y no haremos cosas para nosotros mismos.

Por ejemplo; si llenamos primero la agenda con tareas no importantes, luego nos encontraremos nunca tiempo para las cosas importantes.

Sin embargo, si primero planificamos las tareas importantes, las menos importantes las podremos realizar en los huecos que quedan. De esta forma, nos aseguramos que siempre hacemos todas las cosas importantes, y si se queda algo sin hacer, será de poca importancia.

Se estableció que los clientes califican la calidad del servicio durante la recepción y el proceso de información, refleja poca calidad del colaborador hacia

el cliente. Se reconoció que cuando los colaboradores son instruidos para un fin, realizan su trabajo con elevada calidad del servicio por lo tanto la satisfacción del cliente es mayor.

La calidad de servicio requiere controlar cuidadosamente las preferencias del cliente, incrementar la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y el mantenimiento de los existentes. Si la calidad del servicio está presente, la rentabilidad vendrá sola.

Además, es necesario que los resultados de la calidad puedan ser medibles y que las actitudes de las personas que prestan el servicio se dirijan a conseguir la excelencia.

En algunas empresas se tiene el inconveniente del tiempo de espera, en algunas ocasiones es tedioso esperar un tiempo largo para ser atendido y a veces se interpreta como que los empleado son incapaces de trasladar la información adecuada y se entretienen más de la cuenta en otros temas sin importancia, sin tomar en cuenta que el cliente puede estar apresurado.

Pero cuando se tiene claro que el cliente es primero, hay que darle la atención que se merece, cambia todo, porque se le proporciona la información precisa y concisa; además se le explica porque motivo debe espera un tiempo adicional si fuera necesario, para que se retire satisfecho tanto por el servicio que se le brinda como el minuto extra que se tomó para ser atendido.

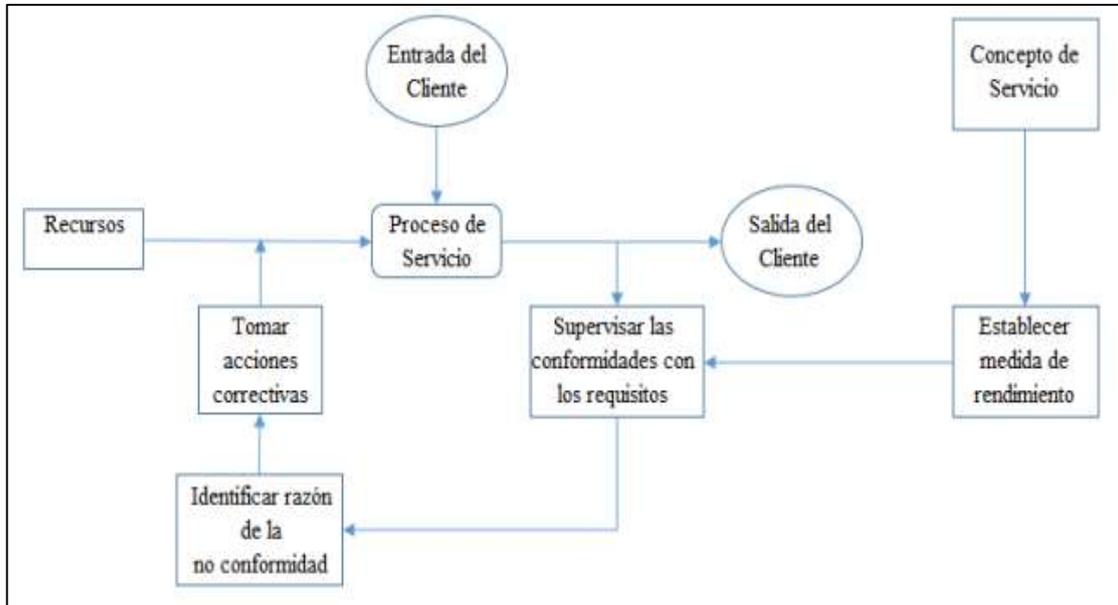


FIGURA 05...

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSION

La investigación nos ha dado a entender que la utilización de determinadas herramientas de gestión del tiempo, como la planificación mediante agenda o la matriz de Eisenhower, permite aumentar la eficiencia y adquirir competencias relacionadas con la gestión de tiempo del empleado y el de los clientes. Como se ha analizado, la gestión del tiempo es sólo un medio para alcanzar determinados fines, es un recurso limitado que no puede acumularse ni almacenarse.

En general los empleados investigados consideran relevante la administración del tiempo por parte de los directivos. Ello implica que existen buenas actitudes, valores e ideas acerca de la importancia del tiempo en el negocio y en la vida cotidiana, lo cual permite consolidar las competencias existentes de gestión del tiempo y llevar a cabo actuaciones para mejorarlas.

Los resultados de la investigación indican que los empleados utilizan poco el criterio para administrar su tiempo de la mejor manera, lo cual provoca pérdida de tiempo al momento de necesitar información para atender solicitudes de los clientes. Utilizan poco otras herramientas como agendas, cronogramas o calendarios.

En forma general tomando en cuenta los antecedentes de los 5 años, sabemos que el 65% de los empleados clasifican sus actividades en primer lugar según su urgencia de las actividades, el 25% las clasifica según la importancia de la tarea y un 10% clasifican sus actividades en primer lugar si no son importantes ni urgentes.

Estos resultados demuestran que los empleados que no clasifican sus tareas, actividades y funciones en un orden adecuado no logran eficacia ya que sus acciones no están dirigidas en primer plano al logro de objetivos de la compañía.

CONCLUSION

Respecto a las conclusiones, la investigación desarrollada ha permitido conocer las actitudes y comportamientos de los empleados y los colaboradores acerca de la gestión del tiempo. Los resultados son de utilidad organizacional para gestionar el tiempo en base a necesidades y expectativas del negocio.

En cuanto al análisis de la matriz de Eisenhower, se distingue la importancia y la urgencia de las tareas para lograr todos los objetivos planteados, los datos recogidos en este estudio muestran la necesidad de implantar una cultura empresarial que valore la gestión del tiempo.

Los resultados y las conclusiones son útiles tanto a nivel personal, como organizacional para gestionar el tiempo en base a intereses, necesidades y expectativas.

Podemos concluir que la gestión del tiempo como factor para atender a clientes en catering, es una herramienta muy importante para el trabajo y la vida de todas las personas, debemos usar el tiempo correctamente para no desperdiciarlo, pues el tiempo es irrecuperable y debe dársele el mejor uso; por lo que se recomienda establecer prioridades, el tiempo está sujeto a modificaciones en nuestra vida diaria y a su vez está clasificado en dos categorías: lo importante y lo urgente. Para ello se recomienda decidir cuál actividad va a realizar durante el día para así dar el uso necesario al mismo sin descuidar los objetivos.

REFERENCIAS

- Britton, B. K., & Tesser, A. (1991). Effects of time-management practices on college grades. *Journal of Educational Psychology*, 83(3), 405.
- Britton, B. K., & Tesser, A. (1991). Effects of time-management practices on college grades. *Journal of Educational Psychology*, 38, 405–410.
- Claessens, B. J., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2007). A review of the time management literature. *Personnel Review*, 36(2), 255–276.
- Green, P., & Skinner, D. (2005). Does time-management training work? An evaluation. *International Journal of Training and Development*, 9, 124–139.
- Levine, R. V., & Norenzayan, A. (1999). The pace of life in 31 countries. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 30, 178–205.
- Macan, T. H., (1994). Time management: Test of a process model. *Journal of applied psychology*, 79(3), 381.
- Wratcher, M. A., & Jones, R. O. (1988). A time management workshop for adult learners. *Journal of College Student Personnel*, 27, 566–567.

ANEXOS





Calidad del Servicio

Fecha: / /

Agradecemos su colaboración, calificando el servicio que utiliza, para brindarle la atención que se merece.

	MALO	BUENO	EXCELENTE
¿Recibió un trato cortés?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El colaborador utilizó palabras claras para darle la información solicitada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El trato hacia usted fue respetuoso?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Cómo calificaría la imagen personal del colaborador?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El colaborador demostró que conocía sobre los servicios?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El colaborador le ofreció opciones al servicio solicitado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Le atendió el colaborador con prontitud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El colaborador comprendió realmente su necesidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Percibe que se le dio un trato equitativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿La información escrita, personal o telefónica que se le da, es adecuada?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Observa que los colaboradores trabajan en equipo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

