



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA
FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ,
2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

FLORES RAMIREZ, DIONISIA ROSA

ORCID: 0000-0003-2620-2949

ASESOR

Mgtr. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

HUARAZ – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Flores Ramírez, Dionisia Rosa

ORCID: 0000-0003-2620-2949

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Huaraz, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Leon Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vasquez Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Leon Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vasquez Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fortaleza
de poder cumplir un gran sueño y reto,
a pesar de muchas dificultades que se
me presentaron a lo largo del camino.

A mi madre por el inmenso
apoyo, por tanta comprensión y
palabras de apoyo, por mantener en
pie esa confianza que hizo que no me
rindiera.

A mi asesora, por la gran
capacidad y dedicación como docente
al guiarme y aclarar cada duda que se
me presento en el proceso que
conllevó la realización de mi
proyecto.

DEDICATORIA

A mi mamá porque supo enseñarme que todo en la vida es posible con mucho esfuerzo, eres mi ejemplo para seguir, por acompañarme siempre e incentivarme a seguir superándome a mí misma.

A mi hijo Austin, porque desde hace 4 años te convertiste en mi razón de ser, con tu presencia a diario haces que yo quiera seguir superándome día a día.

A mi hermano Pedro, por ser mi guía aún en la distancia, por siempre decirme palabras de aliento, por pedirme que siga con mis metas y ayudarme a no rendirme.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso botica bella farma del distrito de independencia, Huaraz, 2021. Tuvo como objetivo general: Identificar las principales características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021. La investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 09 colaboradores de la Botica Bella Farma, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 14 preguntas mediante la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 66.70% refiere que casi nunca hay disponibilidad de colaboradores con habilidades, en la coordinación el 55.60% casi nunca forman equipos, el 55.60% casi nunca se tiene comunicación fluida entre trabajadores, también el 66.70% menciona que no sienten que tengan confianza en sus colaboradores y el 66.70% consideran que no se realizan esfuerzos para el cumplimiento de objetivos. Se concluye que, en la botica Bella Farma no se realizan la conformación de trabajos en equipo, debido a la poca comunicación fluida que es un indicador de la falta de confianza, pero a pesar de ello asumen sus compromisos. La aplicación de plan de mejora con el uso del trabajo en equipo servirá para mejorar la atención y comercialización de los productos farmacéuticos dentro del mercado competitivo.

Palabras clave: Boticas, Micro y Pequeñas empresas, Trabajo en Equipo.

ABSTRACT

The present investigation entitled: Teamwork in micro and small companies in the pharmacy sector: Botica Bella Farma case of the district of Independencia, Huaraz, 2021. Its general objective was: To identify the main characteristics of teamwork in micro and small companies in the sector boticas: Botica Bella Farma case from the district of Independencia, Huaraz, 2021. The research was of a non-experimental-cross-sectional-descriptive design. For the collection of information, a sample population of 09 employees of Botica Bella Farma was used, to whom a structured questionnaire of 14 questions was applied using the survey technique, obtaining the following results: 66.70% report that there is almost never availability of collaborators with skills, in coordination 55.60% almost never form teams, 55.60% almost never have fluid communication between workers, also 66.70% mention that they do not feel they have confidence in their collaborators and 66.70% consider that they do not Efforts are made to meet objectives. It is concluded that, in the Bella Farma pharmacy, teamwork is not carried out, due to the lack of fluid communication that is an indicator of lack of trust, but despite this, they assume their commitments. The application of the improvement plan with the use of teamwork will serve to improve the attention and commercialization of pharmaceutical products within the competitive market.

Keywords: Pharmacies, Micro and Small businesses, Teamwork.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado Evaluador y Asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
III. HIPÓTESIS	46
IV. METODOLOGÍA	47
4.1. Diseño de investigación.....	47
4.2. Población y muestra.....	49
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	52
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.5. Plan de análisis.....	54
4.6. Matriz de consistencia.....	55
4.7.Principios éticos.....	57
V. RESULTADOS	60
5.1. Resultados.....	60
5.2. Análisis de resultados	65
VI. CONCLUSIONES	75
Aspectos complementarios.....	78
Referencias bibliográficas	80
Anexos.....	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de la complementariedad como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021	60
Tabla 2. Características de la coordinación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021	61
Tabla 3. Características de la comunicación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021	62
Tabla 4. Características de la confianza como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021	63
Tabla 5. Características del compromiso como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Exigencia de conocimientos	111
Figura 2. Capacidad de los dueños para establecer equipos de trabajo.....	112
Figura 3. Disponibilidad de colaboradores con habilidades.....	112
Figura 4. Formación de equipos	113
Figura 5. Fijar objetivos	113
Figura 6. Establecer funciones específicas.....	114
Figura 7. Comunicación fluida entre trabajadores.....	114
Figura 8. Buen clima laboral	115
Figura 9. Brinda información para resolver dudas.....	115
Figura 10. Confía en sus colaboradores	116
Figura 11. Seguridad en el entorno laboral	116
Figura 12. Respetan la toma de decisiones de los colaboradores	117
Figura 13. Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades.....	117
Figura 14. Realiza esfuerzos para el cumplimiento de objetivos	118

I. INTRODUCCIÓN

La micro y pequeña empresa es la unidad económica compuesta por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que genera rentas de 3° categoría conforme a la ley del impuesto a la renta, con finalidad lucrativa, que tiene por objetivo desarrollar actividades de producción, transformación, extracción, comercialización de bienes o prestación de servicios. La micro y pequeña empresa en el país es indiscutible tanto por su significancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo, es decir los equipos de trabajo reemplazan cada vez más a los trabajos individuales, asimismo las organizaciones actuales solicitan de talentos que es difícil encontrar en una sola persona.

Considerando que las micro y pequeñas empresas generan un impacto de relevancia en el desarrollo económico del País, se sostiene que los colaboradores deben poner en práctica los conocimientos y la experiencia empírica que han adquirido durante el desenvolvimiento de sus actividades dentro de estas entidades, por este motivo se plantea generar mayores conocimientos en base al trabajo en equipo, propiciando en los trabajadores una actitud colaborativa que genere beneficio tanto a la entidad como al usuario final que es el cliente, de manera que puedan optimizar y mejorar sus actividades con el propósito de volverse una entidad competitiva en la comercialización de productos farmacéuticos.

Los negocios farmacéuticos a nivel mundial son básicamente un equipo conformado por sus distintos miembros que necesitan para competir con más efectividad en el mercado con diferentes vías, entre ellas podemos encontrar el trabajo en equipo, que se enfoca en aprovechar las habilidades de los empleados con la finalidad de alcanzar el

éxito. Pero este aspecto muchas veces no es trabajado, al no existir la presencia de un líder que conduzca al equipo, los empleados no sienten responsabilidad con la organización, no existe cohesión; teniendo como principales afectados a los usuarios al no recibir un servicio de calidad (Mateu, Tamayo, Estrada y Sedeño, 2018).

De acuerdo a Valderrama (2019) en España en el sector farmacéutico, los trabajadores encuentran problemas al momento de buscar información en el desarrollo de su trabajo, el conocimiento se aprende pero no se comparte, repitiéndose los mismos errores al presentarse la rotación del personal, no se comparte información entre los trabajadores reflejando una falta de comunicación y poca relación interpersonal, puesto que la falta de cultura de trabajo en equipo, genera problemas como el incremento de la carga laboral dando como resultado la baja productividad, incentivando la ineficiencia de las boticas en especial en las micro y pequeñas empresas lo cual les resta rentabilidad. Tratándose del trabajo en equipo como un conjunto de personas que se deben de dedicar a realizar tareas para poder lograr objetivos en común estas no se adaptan ni intercambian ideas ni roles con flexibilidad, no disponen de las diferentes habilidades que se requieren para poder manejar un proceso socio-efectivo el cual conlleva a tener un buen clima de confianza y respeto hacia ellos mismo y el cual se reflejaría hacia los clientes.

Cevallos y Mejía (2020) señalan que en Ecuador el sector farmacéutico presenta una fuerte dependencia de importaciones, como es la materia prima, material de empaque y productos farmacéuticos; para el año 2018 las empresas de este rubro tuvieron una venta de 4 218 millones de dólares y una utilidad de 189 millones de dólares que representó el 4,48% de los ingresos totales; además se pronostica que este sector seguirá creciendo bajo el dominio de los países industrializados, y por los mismo se demostró que el trabajo en

equipo era deficiente ya que no estaban preparados para tal incremento, al trabajar cada uno por su lado se perdieron los objetivos que se tuvieron trazados, es decir que si el trabajo en equipo fuera así, la utilidad ganada hubiera sido en mayor porcentaje, ya que no se preocupan en aprovechar al máximo las oportunidades que trae consigo el crecimiento del mercado industrial.

Asimismo, en Colombia según Limas (2018) menciona que, el sector farmacéutico genera el 8,6% del producto bruto interno, en lo que respecta a la producción, ventas y fuente de empleo, posicionándolo como uno de los sectores más competitivos del país; pero no todas las empresas farmacéuticas están debidamente reguladas, incumpliendo la producción de medicamentos y el control de precios, reflejándose más este problema en las boticas, donde se carece una correcta administración del trabajo en equipo y sus complementos, dado por la falta de compromiso y preocupación por parte del gerente y colaboradores, al no estar pendiente de los inconvenientes que se presentan en las boticas.

El mercado de la industria farmacéutica peruana es muy competitivo, al obtener ventas que superan los 4 mil millones de dólares al año, existen más de 200 laboratorios entre nacionales y transnacionales; pero la salud de esta industria parece estar propensa a resquebrajarse aún más, advierte la Asociación de Industrias Farmacéuticas Nacionales (ADIFAN) (El Comercio, 2019). Esta industria presenta diferentes problemas en la actualidad como es la falta de licencia de funcionamiento, no existe su Libro de Reclamaciones y no ponen a disposición la lista de precios a los consumidores, bajo todos los problemas se encuentra el trabajo en equipo, puesto que las boticas no cuentan con un buen líder que dirija la empresa efectivamente, sin generar perjuicios a su crecimiento y a los compradores (Diario El Peruano, 2021).

En el departamento de Ancash existe varias situaciones en lo que refiere al rubro de las boticas, un caso a mencionar fue el hallazgo de medicamentos vencidos en operativos dirigidos a farmacias y boticas, esta labor se desarrolló por la Dirección Regional de Salud mediante la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIREMID), con ayuda de la Policía Nacional del Perú y la Municipalidad Provincial de Huaraz, donde durante el operativo se pudo detectar que las boticas se encontraban funcionando fuera del horario de atención establecido y se hallaron medicamentos vencidos, dejando entrever que varias boticas locales llegan a atentar contra la salud de la población, al no contar con un adecuado manejo del inventario de los productos y una mala organización dentro del negocio, presentan problemas en su estructura organizacional y un deficiente trabajo en equipo, como es la falta de un liderazgo que direcciona a las empresas al crecimiento, carencia en la comunicación entre los trabajadores y falta de conocimiento de las funciones que desarrollan, teniendo como consecuencia una mala gestión de inventarios, que repercute negativamente en la salud de los ciudadanos, que pueden llegar a adquirir medicamentos vencidos o una incapacidad de suministro (Urbano, 2021).

Entrando a nuestro contexto, en la ciudad de Huaraz existen una gran cantidad de boticas registradas correctamente en la Municipalidad Provincial de Huaraz, de la cual un grupo pertenece a cadenas regionales, que en estos tiempos de pandemia ha demostrado ciertas prácticas abusivas en el comercio de medicamentos, como es el incremento excesivo de los precios. Además, existe una mala interrelación entre los trabajadores que afecta la comunicación y delegación de las labores para realizar un adecuado trabajo en equipo.

En el estudio, se tiene el caso particular la botica Bella Farma se evidencia distintos problemas en su crecimiento como empresa debido a diferentes factores como el desconocimiento de técnicas y estrategias actuales; teniendo como principal problema el trabajo en equipo entre los profesionales que laboran en la botica, presentándose malentendidos y entredichos entre estos, teniendo como consecuencia un trabajo grupal más no en equipo, donde existe problemas en la asignación de tareas por una mala comunicación, trabajando en distintas direcciones y no el logro del objetivo empresarial.

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación:
¿Cuáles son las principales características del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021?

Con el fin de brindar una respuesta, se estableció el siguiente objetivo general:
Identificar las características del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de independencia, Huaraz, 2021. Así mismo, se propuso los objetivos específicos: Determinar las características de la complementariedad como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021. Describir las características de la coordinación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021. Identificar las características de la comunicación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021. Definir las características de la confianza como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021. Detallar las características del compromiso como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

El presente estudio se justificó porque se determinó las definiciones del trabajo en equipo con base en autores reconocidos, incrementando los conocimientos existentes sobre la variable de estudio, también sirvió como raíz para poder dar continuidad, generar y aplicar nuevas investigaciones. De igual manera, el estudio es de suma importancia para el fortalecimiento del trabajo en equipo dentro de las organizaciones, con la finalidad de alcanzar objetivos y metas establecidas durante un determinado plazo. El trabajo en equipo del personal que labora en la botica es fundamental para el éxito en la atención brindada teniendo como objetivo el bienestar y la seguridad de los ciudadanos, brindando un servicio de calidad en beneficio de todos los clientes y de la botica en estudio.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo y para la recolección de sus datos se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, elaborado con 14 preguntas, dirigido a una población y muestra constituida por 09 colaboradores de la botica Bella Farma. Obteniendo en el análisis los siguientes resultados: el 66.70% refiere que casi nunca hay disponibilidad de colaboradores con habilidades, en la coordinación el 55.60% casi nunca forman equipos, el 55.60% casi nunca se tiene comunicación fluida entre trabajadores, también el 66.70% menciona que no sienten que tengan confianza en sus colaboradores y el 66.70% consideran que no se realizan esfuerzos para el cumplimiento de objetivos. Se concluye que, en la botica Bella Farma no se realizan la conformación de trabajos en equipo, debido a la poca comunicación fluida que es un indicador de la falta de confianza, pero a pesar de ello asumen sus compromisos.

La investigación concluye que dentro de trabajo en equipo en la micro y pequeña empresa no se realizan la conformación de equipos, debido a la poca comunicación fluida que es un indicador de la falta de confianza, pero a pesar de ello tratan de asumir sus compromisos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Realizando una investigación exhaustiva en varios repositorios institucionales y revistas no se encontraron estudios nacionales y locales en el rubro y sector de estudio y se consideró en base a la variable, trabajo en equipo.

Variable: Trabajo en equipo

Antecedentes internacionales

Giraldo y Monroy (2019) en su tesis *Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral*, el objetivo fue proponer e implementar un servicio que promueva la formación de trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral y aumentar la productividad. La metodología fue descriptiva porque se enmarcó en caracterizar la variable, tipo cuantitativo porque se obtuvo información porcentual y de diseño no experimental porque no se manipuló de forma conveniente la variable, ya que solo se extrajo la información del fenómeno de la realidad, con una muestra de 15 colaboradores a quienes se les aplicaron la técnica de encuesta y la entrevista de 10 preguntas. Dando como resultado que el 53.04% Si afirma que es importante el trabajo en equipo para concretar metas, con respecto al aprendizaje de procesos y habilidades de trabajo en equipo el 85.97% si afirma, el 89.40% sostiene que la actividad y tarea de cada colaborador tiene un propósito como equipo, el 73.40% sostiene que la comunicación interpersonal y el liderazgo aportan en el desarrollo de trabajo en equipo, el 94.80% afirma que el liderazgo genera confianza para trabajar como equipo, el 90.20% sostiene que la toma de decisiones se basa en el abordaje del problema de forma adecuada, el 65.50% sostiene que el líder debe ser comunicativo con su equipo de trabajo,

el 92.60% afirma que la adaptación a cambios debe ser flexible, el 86.20% sostiene que un ambiente eficiente propicia un buen trabajo en equipo y el 93.40% sostiene que debe mejorar la comunicación asertiva. Dentro de las principales conclusiones se tiene que, la creación de este proyecto aportó al conocimiento tanto teórico como práctico necesario para la realización de un portafolio de servicios.

Gil (2018) en su estudio *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial*, el objetivo fue analizar la importancia del trabajo en equipo en las organizaciones y su influencia en el desempeño laboral desde un análisis sistemático de literatura entre el año 2001 y 2018. La metodología fue de tipo cualitativo porque la información recopilada no tuvo estandarización siendo información no numérica, con nivel descriptivo porque se estableció aspectos característicos del trabajo en equipo, donde se usó el análisis documental a través de la guía de análisis documental donde se registra datos fundamentales de los estudios revisados. Obteniendo como resultado: En las organizaciones actuales el trabajo en equipo debe tener un beneficio cuantitativo y cualitativo facilitando el logro de metas y el proceso mismo de productividad. Dentro de las principales conclusiones, el trabajo en equipo es el conjunto de actos individuales que permite alcanzar un objetivo en común, para que exista una articulación eficiente.

Fuentes y Marroquin (2018) en su tesis *Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco*. El objetivo fue proponer estrategias para implementar el TE en las Pequeñas Empresas Manufactureras en la zona industrial de Chalco y con ello poder ayudar a esas pequeñas empresas. La metodología fue descriptiva porque se caracterizó las variables, cuantitativo debido a que se generó

resultados porcentuales y con diseño no experimental porque no se manipuló la variable analizada, con una muestra de 36 empresas a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario con 18 preguntas. Dando como resultado que el 78.00% sostiene que las empresas buscan estrategias para fortalecer el trabajo en equipo, el 67.00% afirman que se reconoce al colaborador por su labor, el 83.00% consideran que se tiene apoyo mutuo entre los colaboradores, el 94.00% manifiesta que se tiene una comunicación efectiva, el 75.00% considera que están totalmente de acuerdo con la existencia de empatía con su jefe superior, el 69.00% afirma que se tiene totalmente de acuerdo con la existencia de empatía entre los compañeros, el 76.00% considera relevante el trabajo en equipo, el 72.00% considera que se tiene la libertad de expresión en la evaluación de decisiones, el 71.00% considera que el logro de la entidad es por la actividad de cada colaborador, el 66.00% están de acuerdo con la capacitación constante, el 76.00% mencionó que estaba totalmente de acuerdo, aunque es importante contar con estrategias adecuadas para integrar un TE, el 70.00% considera que se retroalimenta el desempeño laboral, el 72.00% muestra satisfacción por el desarrollo del TE, el 72.00% afirma que las entidades generan incentivos, el 65.00% afirma que el impulso del jefe de sus áreas impulsan su labor como colaborador, el 73.00% sostiene que existe buena comunicación entre jefe-empleado, el 81.00% afirma le gustaría recibir más cursos y capacitaciones y el 69.00% indicó que está totalmente de acuerdo estar satisfecho con la empresa. Dentro de las principales conclusiones se tiene que, al realizar el TE se nota claramente que no se tiene idea de los problemas surgidos en el transcurso de la realización de las tareas.

Antecedentes nacionales

Palomino (2020) en su tesis *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Empresa de Transporte Martín Kullo Lamarino del distrito de Tambo, Ayacucho, 2020*. El objetivo fue identificar las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Empresa de Transporte Martín Kullo Lamarino del distrito de Tambo, Ayacucho 2020. La metodología fue de tipo cuantitativo porque la información obtenida fue numérica, nivel descriptivo porque se caracterizó el fenómeno de estudio y diseño no experimental debido a que no se manipuló de forma deliberada el fenómeno con una muestra de 18 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta con el instrumento de cuestionario estructurado con 22 preguntas. Dando como resultado: el 48.00% de los colaboradores tienen de 18 a 25 años, el 100.00% también fueron de género femenino, el 61.11% tienen secundaria completa, el 48.00% de los colaboradores manifiestan que tienen entre 0 a 5 años de permanencia, el 33.33% de los trabajadores consideran que tienen conocimientos y habilidades que se complementan, el 38.90% casi siempre afirman que los conocimientos de sus compañeros aportan en la mejora de resultados, 61.10% a veces sostienen que se tiene una comunicación fluida, 38.90% casi nunca se tiene comunicación entre el líder y los colaboradores, el 44.40% a veces el líder si presenta actitudes positivas, el 38.89% casi nunca las funciones fueron asignadas de manera consensuada, el 56.60% a veces siempre hay una persona que motiva en llegar en las metas planteadas, el 50.00% a veces presentan motivación en sus labores, el 50.00% a veces se integran en solucionar una deficiencia, el 44.40% casi nunca se resuelve de forma

rápida en el equipo de trabajo, el 38.90% mencionan que a veces los colaboradores tienen participación en las tomas de decisiones, el 33.30% casi siempre consideran la libertad de opinión de los colaboradores para las decisiones asertivas, el 38.90% a veces realizan la planificación de las metas de la entidad, 50.00% se centra en un trabajo articulado, el 50.00% a veces tienen el compromiso de realizar las metas, el 50.00% a veces considerando que se alienan los objetivos de la entidad con los colaboradores, el 50.00% casi siempre sostienen que los colaboradores tienen conocimiento y habilidades de sus funciones, el 38.90% a veces son designados las funciones consensuadamente. Dentro de las principales conclusiones se tiene que, solo algunas veces cumplen con los aspectos del trabajo en equipo como: Comunicación, liderazgo, motivación, objetivos comunes y responsabilidad.

Salas (2019) en su tesis *Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica del distrito de San Martín de Porres 2019*. El objetivo fue proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios. La metodología fue cuantitativa porque la información extraída fue numérica y tratada de forma estadística, nivel descriptivo ya que se caracterizó la variable, diseño no experimental porque no se manipuló la información por agentes externos a propia conveniencia y de corte transversal porque la aplicación fue establecido en un tiempo y espacio a criterio del investigador, con una muestra de 12 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de 15 preguntas. Dando como resultado: el

58.00% de los colaboradores tienen grado de instrucción técnico o superior universitario, el 67.00% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar terapias, también el 67.00% casi siempre tiene líderes con capacidad, el 75.00% casi siempre tiene equipos para desarrollar sus actividades, el 83.00% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes, el 100.00% consideran que los equipos de trabajo tienen cronogramas determinados para atención al paciente, el 67.00% casi siempre son designadas sus funciones a cada equipo, el 58.00% siempre sostiene que la entidad facilita la conformación de equipos, el 83.00% presentan un clima laboral bueno, el 100.00% sostiene que se brinda información real y correcta, el 100.00% de las empresas confían en sus colaboradores, el 100.00% cuenta con apoyo de los integrantes, el 83.00% confían en las decisiones que toman los colaboradores, el 75.00% afirma que los equipos de trabajo asumen responsabilidades y el 50.00% siempre dejan al paciente satisfecho mediante su trabajo en equipo. Dentro de las principales conclusiones se tiene que, los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica se encuentran en función a las siguientes dimensiones: Complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y control de la calidad.

Berrocal (2019) en su tesis *Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. El objetivo fue describir los factores relevantes del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la Asociación los olivos

del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La metodología fue de tipo aplicada porque durante el estudio uso los conocimientos adquiridos en su formación profesional del investigador, con enfoque cuantitativo debido a que obtuvo datos que fueron procesados estadísticamente, con un nivel descriptivo porque se caracterizó el fenómeno de estudio, diseño no experimental porque no se manipuló los datos obtenidos y transversal ya que el investigador consideró un único tiempo y espacio para realizar la extracción de información, con una muestra de 46 trabajadores a quienes se les aplicó la encuesta y el instrumento de cuestionario con 4 preguntas. Dando como resultados: el 28.00% si tiene la capacidad de conducir o guiar en su trabajo, el 75.00% no tiene la capacidad de conducir o guiar, el 50.00% afirman que no tiene la capacidad de conducir o guiar un entorno de equipo y el 50.00% opinan a veces. Dentro de las principales conclusiones se tiene que en la gran mayoría no tiene la capacidad de conducir o guiar en el establecimiento que labora, el trabajo en equipo es esencial para obtener los mejores resultados dentro de las MYPES.

Huamán (2017) en su tesis *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017*. El objetivo fue determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías EL VIAJERO en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017. La metodología fue de tipo cuantitativo porque los datos extraídos fueron tratados estadísticamente por ser numéricos y expresados en tablas y gráficas, nivel descriptivo correlacional porque se caracterizaron los fenómenos para determinar el coeficiente de correlación entre ambos fenómenos y diseño no experimental ya que no se

manipularon la información obtenida, con una muestra de 80 colaboradores a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de 23 preguntas. Dando como resultados: un 52.50% tienen de 15 a 25 años respectivamente, el 58.80% son de género femenino, el 81.30% trabajan de 0 a 2 años en la pollería, el 66.30% siempre tiene apoyo en la entidad, el 60.00% siempre coordinan sus actividades en equipo, el 42.50% siempre aporta con ideas en la entidad, el 91.30% siempre se capacitan para ser más productivos, el 53.80% considera que rara vez se presenta oportunidad para ascender de puesto, el 83.80% siempre se orientan para mejorar sus habilidades, el 96.30% siempre consideran tener un horario fijo de entrada y salida, el 47.50% siempre creen que su jefe valora su labor, el 78.80% siempre realizan o concretan metas, el 56.30% considera que el trabajo en equipo es bueno, el 95.00% siempre es óptima la atención al cliente, el 55.00% siempre considera que la disposición de elementos y materiales a los colaboradores incrementa a productividad, el 53.80% considera que algunas veces los ingresos por su labor satisfacen sus necesidades, el 61.30% siempre consideran que su labor individual genera resultados buenos al equipo, el 81.30% siempre se sienten felices por el desempeño en la entidad, el 76.30% siempre ponen en conocimiento el desarrollo de su labor, el 97.50% siempre cumplen con sus funciones y objetivos, el 83.80% manifiesta que siempre las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades que fortalecen el trabajo en equipo, el 55.00% algunas veces consideran agradable su labor y en el desempeño laboral el 92.50% manifiesta realizarlo de forma buena. Dentro de las principales conclusiones se tiene que, el funcionamiento de trabajo en equipo influye con una correlación baja en el desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero.

Justiniano y Roque (2017) en su tesis *Trabajo en equipo y crecimiento empresarial en la corporación D&R E.I.R.L., 2017*. El objetivo fue establecer la relación entre trabajo en equipo y el crecimiento empresarial en la Corporación D & R E.I.R.L., 2017. La metodología fue tipo descriptivo porque se estableció aspectos de los fenómenos en estudio, correlacional porque se determinó el nivel de relación entre los fenómenos, no experimental porque no se manipuló los datos de forma deliberada y transeccional porque fue aplicado en un tiempo y espacio único, con una muestra de 4 trabajadores de la Corporación David & Rosa a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario en calidad de instrumento con 20 preguntas. Dando como resultado: el 50.00% señaló que siempre existe un ambiente de confianza y respeto, el 75.00% señaló que siempre los objetivos son claros y aceptados, el 75.00% señaló que siempre se comunica las dificultades, el 50.00% algunas veces definen las normativas internas, el 75.00% siempre participan en tareas, el 75.00% siempre toman decisiones por consenso, el 75.00% casi siempre hay compromiso, el 50.00% siempre tienen un clima de trabajo agradable, el 50.00% siempre se centran en la discusión del problema, el 50.00% casi siempre respetan la opinión de uno, el 75.00% afirman haber elevado las ventas a crédito, el 75.00% evidencian transacciones al contado de forma regular, el 75.00% afirman haber elevado el flujo de caja, el 75.00% afirma índices altos de endeudamiento, el 75.00% pagan planilla y cargas sociales de forma elevada, el 75.00% evalúa su crecimiento patrimonial como alto, el 75.00% que se invierte en un nivel alto, el 75.00% evalúa una rentabilidad elevada, el 75.00% afirma el incremento de capital de trabajo como alto y el 75.00% tuvo un 0.15 de reinversión en las utilidades generadas. Dentro de las principales conclusiones se tiene que, el ambiente es agradable y de mutuo respeto, la existencia de objetivos claros y

aceptados, además los trabajadores se relacionan adecuadamente donde se genera el crecimiento empresarial.

Antecedentes Regionales

Sotomayor (2018) en su investigación *Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro instituciones educativas privadas del distrito de San Marcos - Huari – Ancash, 2018*. El objetivo fue describir las principales características del trabajo en equipo en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio - rubro Instituciones Educativas privadas. La metodología fue de nivel descriptiva porque se caracterizó la variable analizada, cuantitativa porque la información obtenida fue numérica y el diseño fue no experimental porque no se manipuló el fenómeno de estudio y tampoco intervino agentes externos, transversal porque se desarrolló el estudio en un tiempo y espacio determinado a criterio del investigador, con una muestra de 50 individuos a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario con 24 preguntas. Dando como resultado: el 40.00% tienen edad de 42 a 50 años, el 56.00% son de género femenino, el 40.00% afirman que permanecen en la entidad de 1 a 2 años, 60.00% tienen ingreso de S/. 751 - S/. 1150, el 54.00% de trabajadores manifiesta que casi siempre los miembros del equipo cooperan con los demás miembros para cumplir las metas que se tienen en el trabajo, el 54.00% casi siempre se tiene liderazgo de equipo, el 32.00% siempre tienen un clima de confianza, el 40.00% sostienen que casi siempre los colaboradores desarrollan y asumen actividades para ayudar como equipo, el 26.00% nunca se han considerado las preferencias en el ámbito laboral, el 36.00% casi siempre se tiene autonomía en el trabajo,

el 38.00% siempre se identifican con sus actividades, el 48.00% siempre tienen fines comunes, el 46.00% casi siempre se ha establecido metas alcanzables el 52.00% casi siempre el trabajo en equipo ha concretado objetivos, el 40.00% casi siempre tienen una relación positiva en su labor, el 54.00% casi siempre se tiene compañerismo, el 50.00% siempre acepta el desarrollo de actividades en equipo, el 34.00% sostiene que un valor que resalta es el ser honesto entre compañeros, el 42.00% siempre tienen efectividad en el momento de comunicarse, el 46.00% casi siempre tienen acuerdos como equipos, el 46.00% casi siempre se enmarcan a trabajar con la finalidad en equipo de mejorar productivamente, el 46.00% casi siempre presenta capacidad colaborativa, el 42.00% tienen habilidades de colaboración abierta y el 58.00% siempre presentan valores éticos entre compañeros. Dentro de las principales conclusiones se tiene que los trabajadores, docentes y administrativos de las Instituciones Educativas privadas del Distrito de San Marcos - Huari. fortalecen sus actividades laborales trabajando en equipo.

Antecedentes locales

Ángeles y Benites (2017) en su investigación *Trabajo en equipo y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad César Vallejo, sede Huaraz 2017*. El objetivo fue determinar la relación del trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Privada César Vallejo. La metodología fue aplicada porque puso en práctica el investigador sus conocimientos formados a nivel profesional, descriptivo porque se caracterizó los fenómenos de estudio y correlacional porque se determinó el grado de relación entre las variables, con diseño no experimental porque no se manipuló a conveniencia la información y transeccional porque se aplicaron los

instrumentos en un tiempo y espacio. La población estuvo representada por los 40 trabajadores con la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de 10 preguntas. Dando como resultado: el 77.50% son de sexo femenino, el 65.00% tienen edad de 31 a 40 años, el 90.00% tiene estudios superiores, el 80.00% presenta contrato temporal, el 47.50% tiene interacción con los equipos, el 37.50% casi nunca difunden sus experiencias, el 42.50% a veces resaltan los objetivos de la entidad, el 37.50% a veces evalúan de forma positiva el comportamiento liderazgo, el 40.00% a veces dan indicios de que casi nunca se tiene una actitud cooperativa y el 57.50% califican como prácticas donde casi nunca se evidencian la colaboración, experiencias, manejo de información, comportamiento del líder y confianza. Dentro de las principales conclusiones se tiene que: El trabajo en equipo del personal administrativo en relación con el desempeño laboral de la Universidad Privada Cesar Vallejo – sede Huaraz presenta una relación significativa.

Mendoza (2017) en su investigación *Liderazgo participativo y trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz. 2017*. El objetivo fue demostrar la relación que existe entre el liderazgo participativo y trabajo en equipo. La metodología fue no experimental porque no se manipularon las variables con nivel descriptivo porque se realizó el tratamiento estadístico de información numérica, correlacional porque se estableció el nivel de relación o incidencia de los fenómenos de estudio. Se utilizó como técnica la encuesta, con los instrumentos cuestionario para medir el liderazgo participativo y trabajo en equipo con una muestra de 155 directivos a quienes se les aplicó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de 9 preguntas. Dando como resultado: el 60.00% manifiesta que tiene educación secundaria, el 49.70% presenta una administración

pasiva por excepción, el 61.94% afirma una administración activa, el 47.70% presenta un reconocimiento contingente, el 91.90% afirma una consideración individual eficiente, el 47.70% presenta un estímulo intelectual regular, el 82.60% aplica el individualismo, el 62.60% integra el equipo de trabajo, el 50.30% menciona que el trabajo en equipo es regular, así mismo el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz en el 2016, se evidencia una correlación de $r = 0.854^{**}$, analizándose como una correlación “Alta” de acuerdo a la tabla de correlación de Pearson, con un nivel de significación de $p = 0.000$. Dentro de las principales conclusiones, se sostiene que lo importante es que un líder que participe con su personal logra que trabajen en equipo y mejoren los resultados propuestos por la municipalidad.

2.2. Bases teóricas

Trabajo en equipo

Durán (2018) define que el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, se centra en el apoyo de un conjunto de personas mediante el uso de sus habilidades y conocimientos para concretar metas que mantienen en común, de manera que establecen cada uno de ellos directrices de responsabilidad y con coordinación, en las que cada quien asume una parte y todos tienen el mismo objetivo en común, se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar y no simplemente repartirlas para luego juntarlas.

Arrogante (2018) expresa que la conceptualización de equipo viene enmarcada en un término contemporáneo que se deslinda de grupo y que se manifiesta como labor en

conjunto de diversos individuos que generan soluciones a problemas, fabricación de algún objeto o manifestación de una normativa. Asimismo, el trabajo en equipo generalmente requiere un conjunto de reglas comunes o al menos, un acuerdo de conducta que permite disminuir las fricciones y tensiones propias de la convivencia y del enfrentamiento de puntos de vista distintos, visto así la experiencia de formar parte de un equipo puede verse como un ensayo de la participación que se tiene en la sociedad, de manera que contribuye satisfactoriamente para la designación de funciones y mejorar un proceso de calidad de actividades dentro de la entidad.

Montaño (2018) manifiesta que el trabajo en equipo tiene relación con el compromiso del talento humano, ya que no se enmarca solo en actividades estratégicas o procesos que la entidad realiza para cumplir objetivos. Por ello es de gran relevancia la existencia del liderazgo, armonía, pasión creativa y cooperación entre cada integrante. Donde este equipo debe ser monitoreado por un líder, que debe establecer una coordinación de funciones y cumplan cierta normativa interna de la entidad. Además, sustenta que en toda entidad u organización se tiene el trabajo en equipo, ya que uno de los pilares fundamentales para el crecimiento empresarial es el talento humano, donde se debe preservar la comunicación y el compromiso de cada persona de la organización.

Aspectos característicos del trabajo en equipo: Un equipo de trabajo que alcanza metas, no es aquel que reúne más talento individual o cuyos miembros tienen un mejor curriculum, sino un grupo que estructura mejor sus tareas retroalimenta la motivación y consigue crear un marco de interacción entre todos sus miembros. Cada función aporta dentro de la organización por parte del talento humano mayor ventaja competitiva de una

empresa, la diferencia entre alcanzar o no los objetivos de negocio de una organización está definitivamente anclada en la gestión del equipo de trabajo, requiere condiciones para llegar a cumplirse de forma exitosa, por ello se manifiesta las siguientes:

Condiciones adecuadas

Los líderes dentro de una entidad deben entender y generar un crecimiento sobre el trabajo en equipo, es una forma de realizar proyectos o alcanzar metas específicas, en ese sentido la definición de objetivos como en cualquier proyecto debe ser conocida de antemano por todos los miembros que integraran el grupo de trabajo, de forma que propongan tareas innovadoras mediante equipos, considerando la capacitación al talento humano, así como el apoyo propicio. Ya que si no se desarrolla estas actividades por parte de los líderes, no se generaría un trabajo en equipo, así como estímulos motivacionales para mantener las actividades y funciones de una forma adecuada (Trespacios, 2017).

Integración de equipos

Uno de los pasos iniciales dentro de una entidad, es la integración de equipos donde se designa a un individuo para el cargo de un proceso o dependencia que cumplirá la función de líder; así mismo, debe tener cualidades de líder, con el fin de que el talento humano pueda trabajar para concretar objetivos compartidos. Al empezar a trabajar en equipo, se recomienda definir claramente la división de tareas. La asignación de tareas es generalmente hecha en conjunto durante la exposición de los objetivos del proyecto, cada uno de los integrantes podrá saber en las áreas en la cual podrá ser más eficiente o dar un mejor aporte (Trespacios, 2017).

Establecer metas

Toda entidad debe establecer sus metas de forma clara, de manera que los líderes puedan informar los propósitos a todos los recursos humanos de la entidad, de manera que exista el convenio por parte de todos para llegar a cumplirlos, también se debe determinar el plazo posible para concretarlo, por ello cada talento humano debe poner en práctica sus conocimientos y habilidades, de esta forma cada miembro de este grupo tendrá sus propias maneras de evaluar si está obteniendo el resultado esperado o no. En un equipo, en cambio todos orientan sus energías hacia el logro de un objetivo compartido cada uno aportará alguna particularidad para llegar a la meta, y la evaluación de resultados dependerá del grado de cumplimiento de esa meta común (Trespalcios, 2017).

Buenas prácticas procedimentales

El talento humano de la entidad debe mantener una capacitación constante y debe ser asesorada para mantener una actividad eficiente y tomar decisiones, por otra parte quien ha vivido la experiencia de trabajar en equipo, de una u otra forma ha desarrollado la habilidad para ejercer distintos roles, para ponerse en el lugar de otro de ceder, de aportar, de subordinar sus intereses particulares a los grupales de exponer con claridad su opinión, de organizar y administrar recursos y de armonizar distintos puntos de vista. Por ello, se debe aplicar métodos que cumplan con los estándares de las normativas internas como de calidad, de manera que puedan afrontar conflictos mediante soluciones factibles (Trespalcios, 2017).

Compromiso e interrelación comunicativa

El compromiso es esencial para la continuidad de los procesos mediante el talento humano donde se integran todos, preservando el respeto y confianza, de manera que mantengan interrelación e interés como equipo, la comunicación en toda relación social es fundamental para que sea armónica la presión del trabajo puede volver las relaciones entre compañeros más difícil, cuando se trabaja en equipo los canales y formas de comunicación deben estar bien establecidas, la dirección de determinadas informaciones también es esencial para que la comunicación sea fluida y no entorpezca el trabajo de otros, de manera general podemos decir que promueve la creatividad (Trespacios, 2017).

Principios de las 5C

El trabajo en equipo se fundamental para el cumplimiento de los principios de las 5C la clave para tener éxito en las micro y pequeñas empresas, son muchas las compañías que están fomentando estos comportamientos entre sus empleados, trabajo en equipo, es una forma de aprovechar los talentos de los empleados, es un elemento clave para el éxito y sobrevivir en el tiempo. Además, y muy importante, incrementa la motivación de los empleados, y casi siempre son efectivos porque se producen los resultados esperados, entre ellos, las acciones necesarias para lograr un alto desempeño en los equipos de trabajo, que se exponen a continuación:

Dimensión1: Complementariedad

Todos los integrantes de la entidad deben complementar con las habilidades y conocimientos, ya que de ello depende la actividad eficiente y de calidad para el desarrollo

de un servicio o distribución de un bien, resulta un enfoque más apropiado que la exclusión, si se considera que la separación formales, informales depende de la capacidad de la economía de conservar la relación capital, trabajo, productividad y salario en su conjunto pequeñas variaciones en la relación productividad, salario y desempleo modifican drásticamente el módulo de la dinámica inclusión, exclusión haciendo desaparecer formales o informales como parte de un proceso natural de reconfiguración económica (Durán, 2018).

Indicadores

Conocimiento de colaboradores: Tiene como objetivo conceptualizar el colaborador social del conocimiento a partir de la noción del capital intelectual. En tal sentido se revisan algunos modelos para la gestión de conocimiento, para luego verificar el estado actual de la discusión en torno a la creación y gestión del conocimiento. La mayoría de los empresarios trabajan en base a las metas propuestas al inicio del año, identifican problemas y buscan la solución de los mismos sin perder de vista los objetivos establecidos para cumplir con estas, es decir entrenan a sus empleados para ser mejores empleados que puedan ayudar al patrón a resolver sus problemas (Londoño y Escobar, 2017).

Establecer equipos: La formación de buenos equipos de trabajo es esencial para el éxito de una empresa. Si uno no combina los recursos adecuadamente, aunque cuente con los mejores profesionales del mercado, tal vez no consiga sacar el mayor provecho de ellos, por esta razón es importante que el líder sepa reunir a las personas adecuadas para lograr

equipos de trabajo con eficacia y compromiso, en varias oportunidades se ha resaltado que los recursos humanos son la base de cualquier empresa. Un problema común entre los grupos de trabajo es que los integrantes no logran establecer una verdadera conexión con su equipo (Suárez, 2017).

Habilidad de colaboradores: Es como saber trabajar en equipo, comunicar correctamente o saber tomar decisiones, son muy demandadas en las empresas, es una manera de conocer las capacidades totales de una persona, así como saber tanto de su actitud ante situaciones laborales como su preparación para ellas resulta la tendencia más acertada para desarrollar personal eficiente. Los responsables de recursos humanos se nutren de trabajadores que reúnen estas y otras características, promover el liderazgo entre sus colaboradores es un desafío en todas las compañías, sin importar la industria o el tamaño (Castillo et al., 2021).

Dimensión 2: Coordinación

Dentro del trabajo en equipo se tiene al líder, quien se enmarca en la distribución de las funciones en base a las habilidades de cada integrante, de manera que cubran una coordinación de tipo organizada para poder desarrollar las actividades de forma eficiente en beneficio de los integrantes y la entidad, es una de las capacidades más valoradas en el entorno laboral e indispensable en las dinámicas actuales de las compañías, tanto grandes como pequeñas, la buena coordinación de un equipo de trabajo permite sacar el máximo partido al capital humano de una empresa, sin embargo es un reto para el que los líderes de equipo, a cualquier nivel han de estar preparados (Durán, 2018).

Indicadores

Equipos de trabajo: Un equipo de trabajo es un grupo de personas organizadas, que trabajan juntas para lograr una meta, el equipo se conforma con la convicción de que las metas propuestas puedan ser conseguidas poniendo en juego los conocimientos, capacidades, habilidades, información y en general las competencias, tal como se indicó anteriormente, cuando tienes la posibilidad de armar tu propio equipo de trabajo, intenta que este abarque la mayor cantidad de capacidades profesionales, sociales y personales posibles. Para que así se fortalezca y pueda enfrentar los diversos desafíos que aparecerán en el camino (Suárez, 2017).

Fijan objetivos empresariales: Los objetivos de una empresa son recursos muy importantes para la orientación de los esfuerzos de los colaboradores en la organización, ya que son ellos los puntos de referencia para lograr los resultados necesarios. Podemos decir, por tanto, que sería aquello que la empresa quiere para el futuro, es fundamental que todo el equipo de una empresa participe de estos objetivos, pues así se conseguiría que el capital humano reme en la misma dirección. La fijación de objetivos es algo en lo que fallan muchas empresas, es decir no conocen lo suficiente la misión, visión y valores de la empresa (Rico y Sacristán, 2017).

Funciones: Tiene como base un objetivo, un marco normativo y una identidad definida. Las habilidades y conocimiento son aportados por todos sus miembros, con interdependencia entre ellos para realizar de forma coordinada sus actividades y a través del apoyo mutuo alcanzar sus objetivos y metas. Existe cierto acuerdo generalizado y

universal de que las funciones de un director o gerente son las de planear, organizar, integrar, dirigir, controlar, coordinar y representar a la administración en sus distintas relaciones. Estas funciones administrativas, junto con las operacionales como las ventas, las compras, los créditos y cobranzas son los elementos que el administrador no puede evitar sin menoscabo del mérito al título de director, gerente o jefe administrativo (Castillo et al., 2021).

Dimensión 3: Comunicación

Las actividades desarrolladas en una entidad exigen una constante fluidez de comunicación entre los colaboradores, con el fin de coordinar las actividades grupales e individuales. Por ello, cada integrante debe trabajar de forma adecuada, ya que si uno falla todo el equipo tiende al fracaso. En las empresas, los efectos positivos de la comunicación son evidentes, mejora la competitividad de la organización, así como la forma en la que se puede adaptar a los cambios que se produzcan en su entorno, con el fin de conseguir los objetivos que se hayan propuesto inicialmente, al mismo tiempo la existencia de una comunicación en la empresa eficaz fomenta la motivación de los empleados (Durán, 2018).

Indicadores

Comunicación fluida: Sin una buena comunicación, el trabajo termina mal, se genera malas interpretaciones, desacuerdos y conflictos de diversos tipos que terminan afectando no solo a nuestro trabajo, sino a todos los miembros del equipo a nivel personal. Trabajar en un ambiente en el que no nos sentimos escuchados ni se nos permite expresarnos de

forma adecuada, termina pasando factura, por eso es fundamental aprender a crear un dialogo donde todos los miembros del equipo puedan sentirse parte importante de él, así como el compromiso y la implicación en las tareas corporativas, creando un clima de trabajo integrado (Alba, 2017).

Clima laboral: Se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina, la calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad, se orienta hacia los objetivos generales de la empresa. Siguiendo esta lógica mientras que un buen clima laboral se orienta hacia los objetivos generales de la empresa, un mal clima destruye el ambiente del trabajo ocasionando situaciones de conflicto o malestar de los empleados y esto genera bajo rendimiento, de ahí la importancia de aplicar encuesta para empleados que ayuden a medir el nivel de satisfacción del empleado (Pérez, 2020).

Información: Está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para constituir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento. Tener un buen clima en la empresa es esencial. Cuando hablamos de clima laboral, no existe ventajas y desventajas sobre promover un buen clima. En ese sentido, el hecho de poseer un buen clima en la empresa únicamente tiene ventajas que repercuten, directa e indirectamente, en la empresa y sus empleados, crear un buen clima en la empresa consiste en la realización de una serie de acciones y tareas que en cierta forma produzca satisfacción en los empleados y propicien su motivación (Londoño y Escobar, 2017).

Dimensión 4: Confianza

Cada integrante de la entidad ha desarrollado confianza con el resto de sus compañeros. De manera que cada integrante se enmarca en aportar con sus conocimientos y habilidades, ya que la entidad depende de ellos, este se encuentra muy relacionada con el manejo social de los directivos, con el comportamiento que tienen con la empresa, así como de las herramientas que se utilizan y las características propias de los empleados. Lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsable de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente (Durán, 2018).

Indicadores:

Confianza en los colaboradores: La confianza se entiende como esa capacidad de sentirse seguro incondicionalmente frente las acciones y decisiones de una persona, grupo o institución según eso, es muy importante para las organizaciones empezar a dar ejemplo y promover la confianza en sus colaboradores, pues de ahí se derivan variables que van jugar parte de una buena productividad, en cuanto al trabajador en equipo, cuando hay confianza entre los integrantes del equipo se facilitan varios procesos que optimizan tiempo y aumentan productividad, uno de estos procesos es la delegación de funciones y responsabilidades (Sánchez, 2020).

Seguridad: Es un estado en el cual los peligros y las condiciones a los cuales se está expuesto pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad, hay muchas

formas en que podemos trabajar juntos, como un equipo, para prevenir los accidentes. La seguridad es todo acerca de la eliminación del riesgo, y hacer frente a los riesgos más altos y aunque siempre habrá mejores métodos e instrumentos que permitan por nosotros mejorar la seguridad en nuestros lugares de trabajo, solo en un mundo perfecto no es suficiente el tiempo y dinero para poner en practica todo que se hace fácilmente disponible (Suárez, 2017).

Toma de decisiones: Para que la toma de decisiones en equipo funcione bien han de darse dos condiciones, la primera es que los miembros del equipo tengan un objetivo común. Segundo requisito es que ningún de los miembros del equipo pueda conseguir el objetivo sin la colaboración de los demás, la toma de decisiones es un proceso que atraviesa las personas cuando deben elegir entre distintas opciones, diariamente cada individuo esta ante situaciones en las que debe optar por algo y esas decisiones no siempre resultan simples, el proceso de la toma de decisiones se activa cuando se presenta conflictos en diversos ámbitos de la vida a los que hay que encontrarles la mejor solución posible (Sánchez, 2020).

Dimensión 5: Compromiso

El talento humano debe presentar el compromiso de aportar lo mejor de sí mismo, con el fin de concretar objetivos empresariales de la entidad, ya que de cada integrante depende el desarrollo de un bien o servicio de calidad. En otra palabras el compromiso se identifica en las empresas como vinculo de lealtad por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita, para conseguir una mejora del

compromiso organizacional en las empresas no hay que dedicar grandes recursos en forma de tiempo y dinero, en casi todos los sectores de actividad la mayoría de las empresas tiene en común diversos elementos organizativos y de funcionamiento (Durán, 2018).

Indicadores:

Responsabilidades: Se trata de uno de los valores humanos más importantes, el que nace a partir de la capacidad humana para poder optar entre diferentes opciones y actuar, haciendo uso de la libre voluntad de la cual resulta la necesidad de asumir todas aquellas consecuencias de nuestros actos, sino que también está asociado a los principios, de este modo, es comprensible que la responsabilidad está en juego cuando una persona comienza a realizar ciertas actividades sin tener motivos reales para hacerlo, requiere la definición y la constancia de una buena gestión del proceso, alineado con una cultura de valores e integridad, con estrategias y roles claros y con recursos que permitan ejecutar satisfactoriamente los planes de acción para lograr metas deseadas (Sánchez, 2020).

Esfuerzos necesarios: Facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad y favorece las habilidades sociales de cada uno, facilita el cumplimiento de los objetivos en común, genera sentido de pertenencia hacia el equipo y la empresa, muchas empresas lo intentan sin cambiar la manera en la que están realizando sus operaciones creyendo que con simplemente aplicar sus herramientas ya están en disposición de tener éxito. Pero esto no es fácil, ya que supone realizar esfuerzos en cambiar formas de actuar y gestionar que muchas empresas no creen que puede afectarles

y que no están dispuestos a realizar esos cambios de filosofía de trabajo (Londoño & Escobar, 2017).

Beneficios del trabajo en equipo

Olaz (2016) manifiesta que, el trabajo en equipo genera beneficios que generan una facilidad de interacción entre los integrantes de una entidad, ya que prima el uso de conocimientos y habilidades, además genera un equipo motivado para concretar cada una de sus funciones de forma eficiente, llegando a obtener resultados favorables tanto a nivel individual y organizacional. Por ello, el líder debe realizar la fluidez de comunicación de información entre cada integrante para concretar resultados. De manera que se sostiene, que el trabajo en equipo se cimienta en la comunicación como un eje que permite generar confianza en los trabajadores, por ende, propicia una actitud colaborativa generando beneficios de productividad y desempeño en sus tareas y funciones.

Características de los equipos

Los estudios de Gómez (2018) determinan rasgos característicos que los trabajadores dentro de su desarrollo, que logran el cumplimiento de lo establecido como:

- Trabajo en su conjunto logra conexiones, que suman sus productos.
- Su base la cimientan en relaciones interpersonales entre los integrantes.
- Los integrantes de los equipos son variados que cuentan con iniciativa, aceptación, empatía, colaboración y confianza entre pares.

Los equipos trabajan de manera libre con lealtad, manteniendo la confianza en sí mismos valorando su variedad, la comunicación asertiva y los mecanismos de negociación para llegar a acuerdos y establecer el horizonte, que exista la integración y un espíritu colectivo que se centra en las tareas. Son grupos cuyos miembros trabajan para alcanzar un objetivo común y específico, actuando sobre la base de la responsabilidad individual y mutua con el fin de aprovechar las sinergias de las competencias adicionales para trabajar juntos. Mediante esfuerzos coordinados los equipos de trabajo demuestran un mayor nivel de productividad que la simple suma de las contribuciones individuales.

Según Rodríguez (2019) las características de los equipos eficaces a quienes también les llama factores críticos de desempeño establecen que, los objetivos deben ser claros, cohesionados, y que la organización y la comunicación son los principales factores críticos de desempeño. Una razón para el mayor éxito de las organizaciones que desarrollan el trabajo en equipo está relacionada con los entornos actuales caracterizados por la incertidumbre, la necesidad de adaptarse rápidamente a cambios de todo tipo tecnológicos, culturales, financieros etc. Esto exige trabajar con estructuras más ágiles y horizontales donde el equipo de trabajo adquiere un papel central.

Cohesión, hace referencia a la unidad de las personas que de una u otra manera hayan logrado éxito como tal en otras misiones que tienen interés en seguir juntas. Es decir, todos los miembros del equipo están comprendidos con un mismo objetivo. Cada uno hacer uso de sus talentos y habilidades para alcanzarlo y contribuyen con los logros de la empresa desde su puesto de trabajo. Aunque tengan distintas competencias, todos se unen en pro de un mismo fin, suelen mantenerse unidos hasta el final del proyecto en curso, asimismo

no hay retiros y despidos con regularidad, provocados por causas laborales, todos los miembros están motivados y saben que su función es importante para el objetivo final.

Confianza, es el grado de confort y tranquilidad de los trabajadores y esta se manifiesta en el trato sin temores de diferencia de opiniones, valores y actitudes. Es decir, cuando los equipos de trabajo tienen confianza en el carácter, cada miembro tiene fe en que los demás se comportaran del modo esperado. Los miembros del equipo se preocupan los unos de los otros y tienen presentes los intereses del resto. Esta es la dimensión de la confianza básica que los equipos necesitan para ser eficaces, la capacidad responsabilidad y el compromiso que uno adquiere con el resto de compañeros y a la correcta ejecución de cada uno de esos aspectos mencionados.

Organización, consiste esencialmente en determinar papeles y sus relaciones, para establecer de manera clara, estructuras orgánicas capaces de cumplir objetivos y de esta manera esclarecer también el mecanismo de toma de decisiones. Para lograr alcanzar las metas planteadas, la gestión de equipos ha de ser eficiente. Selección, ambiente y objetivos son claves conseguirlo en cualquier empresa, trabajar en equipo es algo difícil de lograr y, por lo tanto, no todos los grupos de trabajo obtienen el éxito deseado. Esto se debe a que existen variables como la capacidad de los miembros del grupo, el tamaño de este, la intensidad de los conflictos a solucionar y las presiones internas para que los miembros sigan las normas establecidas.

Comunicación, es la forma de intercambio de información, no hay decisión ni organización en el grupo. Para lo cual diversas evidencias muestran la importancia de la

comunicación para el desempeño de un grupo. Cuando exista una comunicación fluida entre las personas de un mismo equipo de trabajo se genera un mejor clima laboral, mejoran los procesos creativos y se fortalecen las relaciones personales. Sin embargo, esto no siempre es fácil de lograr, de hecho, un factor clave del éxito de un equipo de trabajo es la calidad con la que sus miembros intercambian la información, para calibrar el papel básico de la comunicación eficaz en el equipo de trabajo.

Tipos de Equipos

Según Sáenz (2016) refiere que se clasifican de acuerdo con sus objetivos y son:

Equipos funcionales, están integrados por el gerente y los subordinados de un área, la finalidad es que con frecuencia se dirigen los esfuerzos a mejorar actividades laborales o problemas específicos de la unidad. Por otro lado, son aquellos donde las personas se agrupan en funciones de una disciplina en común. Por lo general, están compuestos por miembros de la empresa de varios niveles verticales. Este tipo de equipo de trabajo tiene un líder o encargado de supervisar y garantizar el cumplimiento de todas las tareas. De igual forma, estos miembros tienen diferentes responsabilidades, pero el trabajo se orienta al cumplir una función.

Equipos para resolver problemas, comparten ideas o dan sugerencias para mejorar los procesos o métodos de trabajo, un ejemplo de esto son los círculos de calidad, los colaboradores con supervisores comparten responsabilidades y se reúnen con frecuencia para discutir temas acerca de la calidad, investigar posibles problemas, sugerir soluciones también a las medidas necesarias. Existe una gran diferencia entre solucionar un problema

y ser un solucionador de problemas, el utilizar diferentes herramientas y técnicas tormenta de ideas, análisis causa efecto y diagramas de afinidad, no es lo mismo que entender y practicar el proceso de solución de problemas. Un verdadero solucionador de problemas se da cuenta de la importancia de integrar el equipo con las personas correctas y sabe cómo cada uno de esos miembros aplica su pensamiento a la solución de dicho problema (Caicedo, 2019).

Equipos auto administrativos, también se llaman de autogestión y las organizaciones con frecuencia los implementan debido a que es un colectivo formal de colaboradores que operan sin necesidad de contar con el gerente, se hacen responsables de todo el proceso o una parte de éste, hace entrega del producto o servicio al cliente; de manera que estos equipos controlan su ritmo de trabajo determinan adecuadamente sus funciones, en general, esto incluye el control colectivo sobre el ritmo de trabajo, la determinación de las asignaciones, la organización de las pausas y la selección colectiva de procedimientos de inspección (Caicedo, 2019).

Equipos interfuncionales, los integrantes son casi del mismo nivel jerárquico, pero de diferentes departamentos de la empresa y se reúnen para una tarea concreta, entre las ventajas es que proveen un medio para que empleados de diferentes áreas intercambien información, impulsen nuevas ideas, resuelvan problemáticas y coordinen tareas complicadas, sosteniendo las habilidades comunicativas como eje principal para el desenvolvimiento de las actividades, siendo un tipo de trabajo en equipo que propicia mayor eficiencia y eficacia favoreciendo a la entidad, ubicándolos en una posición de ventaja frente a su mercado (Caicedo, 2019).

Micro y pequeñas empresas - MYPES

Congreso de la República del Perú (2013) determina en base a la normativa de ley N° 30056, manifestando el actuar de las MYPES como estructuras de carácter económico que son dirigidos por individuos naturales o jurídicas, sin considerar la organización o gestión empresarial en que se desempeñan y se estipulen en las actuales normativas de vigencia, con el fin de crear un entorno favorable a su competitividad promoviendo la conformación de mercados de servicio financieros y no financieros de calidad, de manera que tiene el propósito de realizar procedimiento o actividades extractivas, transformativas y comerciales de bienes o prestación de servicios, asimismo deben tener como mínimo un trabajador.

La presente ley sostiene que la regulación de las MYPES para desarrollar sus actividades económicas de manera formal respetando que su creación puede ser por un ciudadano o un conjunto de socios, respetando sus obligaciones tributarias y empresariales frente al Estado y entre otros criterios cualitativos, los que se aplican con más frecuencia se refieren a la propiedad y la gestión independiente o una combinación de propiedad y gestión a un tipo de gestión personalizado, a la capacidad técnica, y a la integridad moral del propietario y de su familia. En base a la ley mencionada N° 30056, las MYPES se clasifican de acuerdo con el requisito de sus ventas realizadas al año, que son:

- Las microempresas, donde se requiere como venta al año de un máximo de 150 UIT.

- Las pequeñas empresas, donde el requisito es que los ingresos por concepto de venta al año superen los 150 UIT, pero con un máximo de 1700 UIT.
- En el caso de mediana empresa, al año deben superar los 1700 UITs llegando a un 2300 UITs.

Según Hernández (2019) menciona que, la cantidad máxima de ventas efectuadas al año por las MYPES fueron definidas de forma legal por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción en un periodo de 2 años. De manera que cada empresa pública o privada sea aplicado de forma igualitaria en base a sus cálculos expresados en base a datos donde presenten coherencia de aplicaciones y diseños de toda normativa en ámbito político público para la formalización de entidades. De forma que permite a las micro y pequeñas empresas aportar en las contribuciones a través del estrado en que se ubica como micro o pequeña empresa, considerando como requisito las ventas anuales máximas, teniendo aplicabilidad en las empresas públicas o privadas, siendo equitativo.

Pérez (2017) también manifiesta que las microempresas presentan una división, donde se tiene desde el aspecto familiar que se manifiesta por el capital a nivel de la familia, de manera que es disfrutada de forma general por ellos mismos. Las micro y pequeñas empresas asociativas, donde se realiza un contrato de acuerdo entre varias personas, son aportadores de capital convirtiéndose en socios y fundadores de la entidad. La microempresa unipersonal, donde un individuo es el único que aporta al capital inicial y así mismo genera sus propias utilidades. Las micro y pequeñas empresas pueden ser constituidas a nivel familiar, donde los involucrados generan sus propios ingresos sin

necesidad de incluir socios que no presente dicho parentesco, por ende, generan mayor ingreso familiar. Por otra parte, las empresas asociadas generan un acuerdo dentro de la entidad.

Las micro empresas deberán inscribirse en el registro de la micro y pequeña empresa para que puedan acceder a los beneficios laborales especiales según la Ley MYPE, de no llegar a inscribirse en la REMYPE, así califiquen como Micro o pequeña empresa, los colaboradores gozaran de los derechos del régimen laboral común, de acuerdo con esta norma, el estado fomenta el desarrollo integral y facilita el acceso a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos, con el fin de crear un entorno favorable a su capacidad, promoviendo la conformación de mercados de servicios financieros y no financieros, de calidad, descentralizado y adecuado a las necesidades y potencialidades de las MYPES, con el fin de formalizarse y recibir mayores beneficios del Estado.

Como aporte a la definición, las micro y pequeñas empresas deben estar registradas de acuerdo a la normativa de Ley MYPE, de forma que tenga accesibilidad a orientaciones empresariales, generar procesos financieros que permitan declarar y respetando la formalidad de los procesos que exige el Estado, convirtiéndose en una entidad competitiva con su entorno laboral. Muchos negocios familiares adoptan este modelo de empresa, ya que, en principio, no requiere una inversión de capital muy grande. Por esta razón se construye como buenas oportunidades de desarrollo y cobran cada vez mayor importancia dentro de la economía.

Boticas

Echenique (2018) manifiesta que las entidades de distribución de medicamentos son denominadas farmacias o boticas, donde se diferencia de acuerdo a que las farmacias pertenecen a un farmacéutico, por el contrario las boticas no tienen requisito indispensable que pertenezcan a un profesional químico farmacéutico. La farmacia o botica, proviene de la voz derivada del griego, su origen viene de la palabra “apotheke” la cual traducida representa “almacén” o “tienda”, son ambientes de distribución de fármacos, centrados en la venta de clientes finales de todo producto farmacéutico, dispositivos para médicos (exceptuando todo equipo biomédico y de tecnologías controladas), también se expenden productos sanitarios, y se elabora todo preparado farmacéutico.

Las boticas son micro y pequeñas empresas, enmarcadas conservación, presentación, dispensación de medicamentos y en la comercialización de productos farmacéuticos, donde el público objetivo se enmarca en paciente que sufren dolencias que pueden ser aliviadas por los productos que se ofrecen en dichos establecimientos, asimismo cada vez más las farmacias que han optado por crear una tienda en red y ofrecen sus productos a través de la misma, también considerar que estas entidades deben mantener la formalidad del caso desde la venta de productos médicos respetando las fechas de fabricación y caducidad de dichos productos.

Botica Bella Farma

Es una entidad que dispensa productos farmacéuticos y médicos, ubicado en la Av. Centenario Nro. 604, perteneciente al Barrio de Centenario del Distrito de Independencia

con el referencial Av. Centenario y Jr. Pomabamba. Además, la entidad cuenta un registro en la SUNAT con ruc: 10406087838, siendo persona natural y condición habido y activo, donde la principal actividad económica es: Principal - CIIU 52310 - VTA. MIN. PROD. FARMAC. Y ART. TOCADOR (SUNAT, 2021). La botica Bella Farma, se caracteriza por comercializar productos que no son adulterados, por ende, respetan los requisitos que exige la DIREMID, de manera que, al presentar su RUC, dicha entidad se encuentra formalizado y declarando a la SUNAT.

2.3 Marco conceptual

Cohesión

Son las aptitudes y habilidades que se conjugan para un buen desempeño de las actividades. Existe una compatibilidad entre los miembros del equipo, no es más que la buena integración de un equipo, además, comprometido con un objetivo común cada uno hace uso de sus talentos y habilidades para alcanzarlo y contribuyen con los logros de la empresa. Aunque tengan distintas competencias, todos se unen en pro de un mismo fin, también debe ser fortalecido la cohesión con estrategias que permitan difundir las habilidades comunicativas, ya que de ello depende la ventaja competitiva de una entidad y posicionamiento en el mercado (Medina, 2018).

Farmacéutico

Es definido como un experto profesional enmarcado al ámbito de salud, dentro de ello se tiene la función de fabricar medicamentos, evaluación de calidad y bajo las normativas que rigen en cada país para los productos de salud y que ha sido educado sobre la forma

en que estos funcionan, como usarlos y sus efectos secundarios, así mismo en la actualidad se conforma como diversas industrias que realizan experimentos para distribuir y comercializar en el mercado sus productos de acuerdo a la efectividad que genera en materia de salud (Martínez, 2018).

Interacción

Se entiende como la comunicación entre varios individuos, desde el punto de vista empresarial, se enmarca en la interrelación de los colaboradores de una entidad y el cliente consumidor, de manera que puedan concretar la venta o transferencia de un servicio o bien. Así mismo es la comunicación entre los mismos colaboradores de la entidad, forjadas por las habilidades comunicativas que producen una labora de dependencias con mayor coordinación, además genera una actitud de compañerismo en el cual los colaboradores no solo se preocupan por ellos mismo sino también por su equipo de trabajo, ya que de ello depende la competitividad de la empresa (Rivera, 2019).

Liderazgo

En el ámbito empresarial, liderazgo se entiende como la influencia que ejerce una entidad a sus colaboradores mediante un proceso o habilidad para concretar objetivos, con el fin de explotar su máximo potencial llegando a la satisfacción de la entidad haciendo uso de un ambiente adecuado para el desenvolvimiento de la labor de cada colaborador en la empresa, donde el líder tiene la función de diseñar nuevas estrategias, involucrar a los colaboradores en la toma de decisiones, impulsar el crecimiento laboral y personal de su equipo, dentro del liderazgo se tiene diversos tipos, entre ellos el liderazgo trasformador,

que se enmarcar en cambiar el pensamiento de su equipo a impulsar mejores ideas a través de objetivos únicos y alcanzables (Harvard Business Review, 2019).

Motivación

Es el compromiso que se tiene en el trabajo en equipo, estimulando a nuevas ideas para aumentar el nivel de satisfacción; motivando a los trabajadores, lo que hará que la gente cumpla con sus obligaciones para conseguir los objetivos comunes, es decir es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados, es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación; además existe maneras de motivar al colaborador, como mayor accesibilidad a los beneficios sociales, escalas de remuneración que logren en el colaborador sentirse identificado con la entidad (Ocampo, 2017).

Público objetivo

Se entiende como la selección de consumidores o clientes en base a la comercialización del servicio o bien realizado por una entidad, ya que el ámbito y rubro requiere un estudio sociodemográfico de la población en la que se piensa influir desde un punto de vista empresarial, siendo el grupo de personas al cual está dirigido una marca producto o campaña, de manera que la entidad aplica una diversidad de técnicas como la fidelización de clientes para captar su sector de necesidad, también difunde el marketing mediante el uso de la publicidad digital, con el propósito de ampliar sus clientes que presentan las necesidades se solicitar su producto o servicio (García y Monfort, 2020).

Talento humano

Es definido como cada uno de los colaboradores que se encuentran dentro de las actividades de la entidad, con el fin de ejercer sus funciones de acuerdo a las normativas o regulación internas organizacionales, ya que son los recursos de gran relevancia para el crecimiento de la empresa, contar con un equipo de colaboradores calificados y motivados es vital para el éxito de cualquier empresa; así mismo se sostiene que el cimiento de la estructura organizacional se basa en los colaboradores, ya que con su desempeño pueden comercializar, producir y realizar servicios que generan una imagen competitiva en el mercado laboral (Conrero y Cravero, 2019).

III. HIPÓTESIS

Según Ñaupas et al. (2019) donde manifiesta que el establecimiento de una hipótesis es criterio de la investigadora, ya que está en función del nivel de estudio, pero en caso de investigaciones descriptivas, no presentan un fin de medición de fenómenos o señalar que se van a alcanzar objetivos referidos a cantidades o montos.

En el presente trabajo de investigación titulado “TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva, por ello el estudio no se enmarco en la caracterización de las particulares de las variables, que se desarrollaron mediante un instrumento de recolección de información de la muestra en estudio.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

La investigación se enmarco en un diseño no experimental – transversal - descriptivo

- Hernández (2018) establece que las investigaciones no experimentales, se centran en caracterizar los fenómenos en estudio sin modificar su ambiente natural, de manera que el investigador no utilice elementos a su conveniencia; así mismo, se restringe la aplicabilidad de los estudios no experimental se centran en que no existe una aplicación de un instrumento pre-test y pos-test que es uso particular de los estudio experimentales; además cada estudio experimental expone la realidad de los fenómenos, mas no se enmarca en que el investigador modifique con propósitos únicos o convenientes para su estudio.

La presente investigación no presentó una manipulación de forma conveniente o intencional sobre la variable de estudio trabajo en equipo, ya que los datos tuvieron recolección en el mes de febrero del 2021 en el distrito de Independencia, de forma que se tiene el sustento de ser un estudio de diseño no experimental.

- Hernández (2018) considera que los estudios de corte transversal o conocidos por el término de transeccional, se centran en la toma de decisión del investigador a través de los criterios de tiempo y espacio que deben ser únicos, de manera que el investigador solo puede acceder a recopilar los datos cuando

considera el criterio de su estudio, siendo la característica de ser de una sola vez.

En la investigación, se hizo la recopilación de información dentro de las micro y pequeñas empresas del rubro boticas, caso botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, se realizó en el año 2021, tiempo que fue definido por la investigadora.

- Ñaupas et al. (2019) sustentan que los estudios de nivel descriptivo se centran en caracterizar los fenómenos de estudio, evidenciando la realidad, sin modificar la naturalidad de la variable, de manera que se analiza los aspectos más relevantes de la muestra en estudio de acuerdo a un espacio y tiempo, así mismo se centra en el análisis independiente de cada variable a diferencia de los estudios correlacionales donde a diferencia de los descriptivos, estos buscan la asociación entre fenómenos; además los estudios descriptivos no se enmarcan en pronosticar hechos, por ende, en su mayoría no se plantean hipótesis.

En la investigación, se enmarco en un estudio descriptivo, debido a que se determinó particularidades importantes del trabajo en equipo de las MYPES del rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

4.2. Población y muestra

Población:

- Hernandez (2018) menciona que la población es aquel conjunto de los casos que se presentan para realizar un estudio estadístico limitado, definido y accesible, de esto se partirá para poder elegir la muestra.

En la investigación se utilizó una población de 09 colaboradores de la botica “Bella farma” del distrito e Independencia, Huaraz, 2021.

Muestra:

- Hernandez (2018) sostiene que la toma de decisión de establecer una muestra, orienta al investigador a poder reducir la población, de manera que sea representativa, de forma que presenten las mismas similitudes con respecto a la población, por otra parte, los estudios que tienen poblaciones finitas y sean cantidades grandes, se exige la aplicación del muestreo probabilístico; en caso contrario, si la población es pequeña, determina un muestreo no probabilístico, siendo de carácter censal, ya que el total de la población pasa a integrar a la muestra. De forma que en el estudio se evaluó con el muestreo no probabilístico y siendo censal al integrar una población pequeña.

Se utilizó una muestra de 09 colaboradores de la botica “Bella farma” del distrito e Independencia, Huaraz, 2021.

Criterio de inclusión:

- Los colaboradores pertenecientes a la MYPE de la botica Bella Farma.

- Colaboradores que den consentimiento de participar en el estudio en calidad de muestra de estudio.

Criterio de exclusión:

- Colaboradores que no pertenezcan a la MYPE de la botica Bella Farma.
- Colaboradores que no han dado consentimiento de ser partícipes del estudio.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se centra en el apoyo de un conjunto de personas mediante el uso de sus habilidades y conocimientos para concretar metas que mantienen en común (Durán, 2018).	Complementariedad	- Conocimientos de colaboradores	1) ¿La botica exige que los colaboradores tengan conocimientos esenciales sobre la labor que va a desempeñar?	Trabajadores	Escala Likert
			- Establecer equipos	2) ¿Los líderes de la botica presentan capacidad para establecer equipos de trabajo?		
			- Habilidad de colaboradores	3) ¿La botica cuenta con colaboradores que aplican sus habilidades adecuadas para la eficiencia en el trabajo?		
		Coordinación	- Equipos de trabajo	4) ¿La botica forma equipos de trabajo para el desarrollo de actividades?		
			- Fijan objetivos empresariales	5) ¿En el trabajo de equipo, se fijan los objetivos que se deben de cumplir?		
			- Funciones	6) ¿La botica establece las funciones correspondientes para cada colaborador?		
		Comunicación	- Comunicación fluida	7) ¿La botica genera facilidades para establecer la comunicación fluida entre los trabajadores?		
			- Clima laboral	8) ¿La botica brinda un clima laboral para el buen desempeño de los equipos de trabajo?		
			- Información.	9) ¿La botica brinda información adecuada a los equipos para resolver las dudas que puedan tener los colaboradores?		
		Confianza	- Confianza en los colaboradores	10) ¿La botica confía en sus colaboradores para el cumplimiento de labores?		
			- Seguridad	11) ¿La seguridad en el entorno laboral es propicio para el desenvolvimiento y cumplimiento de labores?		
			- Toma de decisiones	12) ¿Los líderes respetan la toma de decisiones de los colaboradores en base a su labor?		
		Compromiso	- Responsabilidades	13) ¿Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta?		
			- Esfuerzos necesarios.	14) ¿La botica considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La presente investigación tuvo la aplicación de la técnica de recopilación de datos mediante la encuesta, donde el fin del estudio establece que se enmarco en respaldar una investigación en base a los propósitos establecidos, con un conjunto de instrumentos diseñados propiamente por la investigadora, de manera que la encuesta es considerada como un método que permite abarcar la información de los fenómenos de estudio, por ende, pueden ser estructuradas o semi estructuradas, de acuerdo a los fines de la investigadora; así mismo la encuesta puede ser oral o escrita aplicado a una muestra de estudio (Hernandez, 2018).

Dentro de la investigación la encuesta fue dirigida a los 09 trabajadores de la botica “Bella farma” del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Instrumento

De manera que el cuestionario, es un instrumento cuantitativo estructurado, ya que presenta opciones de respuestas politómicas cerradas y sirve como medio en el cual los encuestados pueden plasmar sus opiniones para posteriormente, en base a los datos recopilados se pueda construir tablas y figuras que ayuden a alcanzar los objetivos planteados; así mismo, el cuestionario presenta la característica que solo tiene que ser suministrado por la muestra participe, sin influenciar o generar un pensamiento que disuada a la respuesta que considera; también el cuestionario puede

ser incluido en estudio experimentales donde pueden aplicar en un antes o después de las sesiones de estrategias (Hernandez, 2018).

El instrumentó aplicado fue el cuestionario constituido por 14 preguntas destinado a los colaboradores de la MYPE botica Bella Farma 2021, donde dichas preguntas se centran en la variable en estudio trabajo en equipo, dicho cuestionario estuvo redactado en escala Likert. (ver anexo 4).

4.5. Plan de análisis

Hernandez (2018) menciona que el plan de análisis dentro de una investigación es usada como una ruta para poder analizar y organizar los datos obtenidos después de haber realizado la encuesta, dicho plan es importante ya que describe y resume los datos obtenidos, identifica la relación entre las variables usadas, compara dichas variables, identifica de igual manera la diferencia entre estas y pronostica los resultados posteriores.

Una vez aplicado el cuestionario a la muestra seleccionada, con la finalidad de recopilar datos para alcanzar los objetivos de la investigación, seguidamente se ingresaron los datos al software SPSS en su v.26 para ser procesados, sistematizados y presentados en tablas que muestran los resultados obtenidos, con el fin de concluir con los análisis realizados, de forma que se aplicó la estadística de acuerdo al nivel de investigación que fue descriptivo. Los datos se presentaron en tablas y figuras estadísticas para facilitar su interpretación y análisis, para lo cual se aplicó las herramientas propias de la estadística descriptiva.

De la misma manera, para la redacción y desarrollo de la documentación de la investigación se aplicó el software de Ofimática llamada Microsoft Word, con el complemento de referencias Mendeley donde se recopiló toda la información de fuentes primarias y secundarias que se usaron en dicha investigación, seguidamente para la sustentación se utilizó la herramienta de Microsoft Power Point para estructurar de forma resumida la investigación presentada en diapositivas para su adecuada sustentación, de igual forma se filtró por el programa anti plagio denominado Turnitin para establecer el porcentaje de similitud, para finalmente entregarse el informe final en el formato PDF.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento	Plan de análisis
Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso botica bella farma del distrito de independencia, Huaraz, 2021	¿Cuáles son las principales características del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021?	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar las principales características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021. <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Determinar las características de la complementariedad como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021. 2) Describir las características de la coordinación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021. 3) Identificar las características de la comunicación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro 	Trabajo en equipo	Diseño de la investigación: No experimental - transversal – descriptivo.	<p>Población: 09 colaboradores pertenecientes a la Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz.</p> <p>Muestra: Censal</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta. <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario 	<p>Se utilizó los programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Software SPSS en su versión 26. - Mendeley. - Microsoft Word. - Microsoft Power Point. - PDF - Turnitin

		<p>boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.</p> <p>4) Definir las características de la confianza como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.</p> <p>5) Detallar las características del compromiso como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

En la presente investigación se consideró los principios éticos que establece la ULADECH Católica (2019), cabe señalar que se respetaron todos los principios que se detallan a continuación:

Protección de las personas,

Para esta investigación se aplicó el protocolo del consentimiento informado (Ver anexo N° 3), el mismo que fue firmado por los colaboradores de las boticas en investigación. A través del consentimiento informado se comunicó sobre el propósito de la investigación, donde se consideró identificar las principales características del trabajo en equipo en la Botica Bella Farma; también se le orientó a cada colaborador de la muestra para que tome la decisión de ser participe o desistir en caso lo consideré, de forma que no ocasione perjuicios tanto al colaborador como a la investigación, de manera que la aplicación fue de un instrumento estructurado. Además, los datos recolectados quedaron disponibles para futuras investigaciones de forma confidencial. Así mismo, durante el estudio en términos de exclusión se consideró retirar menores de 18 años; por ende, el consentimiento informado fue dirigido a los colaboradores de la Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Beneficencia no maleficencia

En la investigación se benefició a los colaboradores de la botica en estudio, de forma que a través del diagnóstico puedan identificar las falencias dentro de la entidad, de forma que se dio recomendaciones que puedan tener aplicabilidad. Además, durante la recopilación de información no se produjo maleficencia, ya que

no hubo perjuicios, porque no se obligó a ninguno de los colaboradores a ser partícipes del estudio, también se tuvo respeto por su ambiente laboral, de forma que no se interrumpió sus actividades, estableciendo espacios libres para aplicar el consentimiento informado y llenado de encuesta.

Justicia

En la investigación, el trato a los participantes en calidad de muestra fue de forma respetuosa y la atención igualitaria, sin generar ningún tipo de actos discriminatorios, aplicando su formación deontológica y el cumplimiento de la ética de investigación. Además, se les informó a los colaboradores que, en caso tengan la necesidad y puedan mejorar en el trabajo en equipo dentro de la botica o, por lo contrario, realizar nuevos análisis que les facilitarán información por el medio que lo soliciten. De forma que la accesibilidad al estudio es a través de los correos electrónicos, números de celular u otro dispositivo o medio digital.

Integridad científica

Se les orientó de forma constante a cada participante que los datos que proporcionaron tendrán alto nivel de confidencialidad y anonimato, ya que la información estará almacenada de forma segura, de manera que no tendrán acceso con facilidad a dichos documentos. Así mismo, no fue necesario utilizar instrumentos biomédicos, equipos electrónicos, entre otros, pero si se consideraron los protocolos de seguridad como el distanciamiento, por la pandemia Covid 19; además se orientó a los colaboradores que los datos serán también custodiados por la investigadora en un intervalo de tiempo de 5 años, y el uso de los datos fueron solo para el estudio. Por

otra parte, los datos no fueron manipulados o accedidos a terceros con intereses diferentes al estudio.

Libre participación y derecho a estar informado

Se le orientó a cada colaborador sobre la finalidad del estudio donde prevaleció el respeto, libertad de opinión, de forma que se presentó el consentimiento informado con el fin de que se llevó a cabo la investigación a los colaboradores de las boticas, quienes manifestaron su voluntad de participar en el estudio, sin presión de parte de la investigadora. Asimismo, se procedió a informar a los colaboradores sobre alguna duda que surjan en el trabajo de investigación, referente a la problemática y los objetivos propuestos; absolviendo toda duda e inquietud de forma inmediata y preservando su seguridad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

En la presente investigación, se consideró el uso de hojas recicladas para la aplicación de las encuestas, de forma que se contribuyó al cuidado del medio ambiente, de la misma manera se tuvo cuidado con el uso adecuado de la energía al momento de utilizar los equipo como laptop y el cargador, que fueron elementos que aportaron en la elaboración de encuestas; así mismo, el transporte para llegar a la muestra en estudio fue a través de la caminata, evitando el uso de automóviles que expulsan CO₂ para evitar el impacto en el medio ambiente y finalmente el lugar donde se desarrollaron las encuestas con la muestra estuvo limpio de basuras.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la complementariedad como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021

Complementariedad como parte del trabajo en equipo	N	%
Exigencia de conocimientos		
Nunca	1	11.10
Casi nunca	4	44.40
A veces	3	33.30
Casi siempre	1	11.10
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Capacidad de los dueños para establecer equipos de trabajo		
Nunca	2	22.20
Casi nunca	5	55.60
A veces	2	22.20
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Disponibilidad de colaboradores con habilidades		
Nunca	2	22.20
Casi nunca	6	66.70
A veces	1	11.10
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresa Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021

Tabla 2

Características de la coordinación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021

Coordinación como parte del trabajo en equipo	N	%
Formación de equipos		
Nunca	1	11.10
Casi nunca	5	55.60
A veces	3	33.30
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Fijar objetivos		
Nunca	3	33.30
Casi nunca	4	44.40
A veces	1	11.10
Casi siempre	1	11.10
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Establecer funciones específicas		
Nunca	3	33.30
Casi nunca	5	55.60
A veces	1	11.10
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresa Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Tabla 3

Características de la comunicación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021

Comunicación como parte del trabajo en equipo	N	%
Comunicación fluida entre trabajadores		
Nunca	3	33.30
Casi nunca	5	55.60
A veces	1	11.10
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Buen clima laboral		
Nunca	2	22.20
Casi nunca	4	44.40
A veces	3	33.30
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Brinda información para resolver dudas		
Nunca	3	33.30
Casi nunca	4	44.40
A veces	1	11.10
Casi siempre	1	11.10
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresas Botica Bella Farma de distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Tabla 4

Características de la confianza como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021

Confianza como parte del trabajo en equipo	N	%
Confianza en los colaboradores		
Nunca	2	22.20
Casi nunca	6	66.70
A veces	1	11.10
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Seguridad en el entorno laboral		
Nunca	2	22.20
Casi siempre	4	44.40
A veces	2	22.20
Casi siempre	1	11.10
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Respetan la toma de decisiones de los colaboradores		
Nunca	3	33.30
Casi nunca	5	55.60
A veces	1	11.10
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresas Botica Bella Farma de distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Tabla 5

Características del compromiso como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021

Compromiso como parte del trabajo en equipo	5	%
Los equipos de trabajo asumen responsabilidades		
Nunca	2	22.20
Casi nunca	5	55.60
A veces	2	22.20
Casi siempre	0	0.00
siempre	0	0.00
Total	9	100.00
Realiza esfuerzo para el cumplimiento de objetivos		
Nunca	2	22.20
Casi nunca	6	66.70
A veces	1	11.10
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

Nota. Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la micro y pequeña empresas Botica Bella Farma de distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Complementariedad como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Genera exigencia a sus colaboradores para tener conocimientos esenciales sobre la labor: el 44.40% de los colaboradores indica que casi nunca se genera exigencia a sus colaboradores para tener conocimientos esenciales sobre su labor (Tabla 1). Estos resultados contrastan con las investigaciones de Salas (2019), Huamán (2017) y Palomino (2020) quienes sostiene que el 67.00% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos para exigirse, el 91.30% señala que siempre la organización brinda capacitaciones con el fin de estar acorde a las exigencias de sus labores y el 50.00% de los trabajadores consideran que tienen conocimientos y habilidades que a veces se complementan de forma productiva, proporcionalmente. Estos resultados evidencian que en la actualidad los colaboradores de las micro y pequeñas empresas en su minoría no sienten la presión por adquirir conocimientos fundamentales para desarrollar su labor de forma adecuada, por lo cual se genera distintos problemas en la atención al cliente, brindando un servicio que no cumple con las expectativas del cliente.

Evidencia la capacidad para establecer equipos de trabajo: el 55.60% de los colaboradores manifiesta que casi nunca se evidencia la capacidad para establecer equipos de trabajo (Tabla 1). Estos resultados contrastan con los análisis de Berrocal (2019) y Sotomayor (2018) quienes manifiestan que el 50.00% afirman que no tiene la capacidad de conducir o guiar un entorno de equipo y el 46.00% manifiestan que casi siempre los

miembros del equipo tienen la capacidad de trabajar en conjunto, individualmente. Estos resultados evidencian que en la actualidad los colaboradores de las micro y pequeñas empresas dentro de ellos una gran cantidad no se encuentran en la capacidad de estructurar equipos de trabajo, por lo cual no pueden desarrollar sus tareas de forma eficiente, donde cada colaborador tenga delegada sus tareas aprovechando sus talentos y evitando la rotación de personal.

Dispone de colaboradores que desarrollan sus habilidades adecuadas para la eficiencia en el trabajo: el 66.70% de los colaboradores señala que casi nunca se dispone de colaboradores que desarrollan sus habilidades adecuadas para la eficiencia en el trabajo (Tabla 1). Estos resultados contrastan con las investigaciones de Palomino (2020) y Huamán (2017) quienes sostiene que el 33.33% indica que los trabajadores consideran que tienen conocimientos y habilidades que se complementan aporta al equipo con su participación y el 83.80% manifiesta que siempre las capacitaciones que le brinda la organización elevan sus habilidades que fortalecen el trabajo en equipo, equitativamente. Estos resultados demuestran que en la actualidad los colaboradores de las micro y pequeñas empresas en su mayoría no desarrollan sus habilidades, puesto que no se encuentran en un aprendizaje constante, donde todo su potencial se encuentra escondido, llevando a realizar su labor sin la eficacia y eficiencia del caso, para que las habilidades de los colaboradores se aprovechen se debe incrementar la motivación y sostener un cimiento de líder que pueda ayudar en el crecimiento del colaborador.

Tabla 2. Coordinación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Forma equipos de trabajo para el desarrollo de actividades: el 55.60% de colaboradores indica que casi nunca se forma equipos de trabajo para el desarrollo de actividades (Tabla 2). Estos resultados coinciden los estudios de Palomino (2020), Ángeles y Benites (2017) quienes sostienen que el 38.89% casi nunca las funciones fueron asignadas de manera consensuada, evidenciando de que no se forman equipos de trabajo y el 57.50% señala que nunca se coordinó las actividades a realizar el trabajo en equipo, respectivamente. Contrastando con la investigación de Salas (2019) que afirma el 83.00% menciona que la empresa casi siempre organiza equipos de trabajo para que realicen las terapias de los pacientes. Estos resultados demuestran que en la actualidad las micro y pequeñas empresas en su mayoría no forman equipos de trabajo para el correcto desarrollo de las tareas, teniendo más difícil el hecho de alcanzar las metas de la empresa, puesto que no existe el trabajo en conjunto y la cooperación entre los colaboradores, realizándose las tareas individualmente y, por ende, no se pone en evidencia la eficacia y la eficiencia.

Trabajo de equipo se tiene establecido los objetivos que se van a alcanzar: el 44.40% de colaboradores señala que casi nunca el trabajo de equipo se tiene establecido los objetivos que se van a alcanzar (Tabla 2). Estos resultados contrastan con las investigaciones de Justiniano y Roque (2017), Salas (2019) y Huamán (2017) donde el 75.00% señala que siempre los objetivos son claros y aceptados, el 100.00% manifiesta

que la empresa confía en que su equipo de trabajo logre las metas planteadas y el 78.80% siempre cumplen con la realización de las metas que la organización les propone, proporcionalmente. Estos resultados demuestran que en la actualidad las micro y pequeñas empresas en su minoría al formar sus equipos de trabajo no definen los objetivos claramente, teniendo una ausencia de sinergia positiva donde los colaboradores unen esfuerzos coordinados para alcanzar las metas, logrando mayor rendimiento, productividad y satisfacción; por esta razón las organizaciones no llegan a consolidarse en el mercado, al trabajar más como un grupo y no como un equipo.

Funciones correspondientes para cada colaborador: el 55.60% de los colaboradores manifiesta que casi nunca se tiene funciones claras correspondientes para cada colaborador (Tabla 2). Estos resultados contrastan con las investigaciones de Justiniano y Salas (2017), Huamán (2019) y Palomino (2020) quienes afirman que el 75.00% manifiesta que la empresa casi siempre los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta, el 97.50% señala que siempre se cumple con las funciones y propósitos de la organización y el 50.00% manifiesta que casi siempre los trabajadores conocen sus funciones, individualmente. Estos resultados demuestran que en la actualidad las micro y pequeñas empresas en su mayoría no instruyen a sus colaboradores de forma clara y precisa sobre las funciones que va a desarrollar en el equipo dentro de la empresa, teniendo claro los objetivos de la organización, llevando a cabo sus tareas solo por cumplimiento sin sumar en los esfuerzos del equipo, que no benefician a su satisfacción personal ni del equipo.

Tabla 3. Comunicación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

La botica presenta facilidad para establecer la comunicación fluida entre los trabajadores: el 55.60% consideran que casi nunca se ha tenido la facilidad de establecer comunicación fluida entre los colaboradores (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los estudios de Huamán (2017) y Justiniano y Roque (2017) quienes sostienen que el 43.75% de los colaboradores consideran que casi nunca la comunicación se encuentra a un nivel adecuado y el 61.11% casi nunca se tiene una comunicación fluida entre los colaboradores de la empresa, respectivamente. Pero contrasta con el análisis de Salas (2019) quien determinó que el 42.00% establecen que casi siempre tienen una comunicación efectiva. Estos resultados evidencian que debido al desempeño que desarrollan los trabajadores, por lo general se centran en sus área y funciones designadas generando una deficiente comunicación, dando hincapié a que si no existe una comunicación fluida tampoco se presenta una adecuada actividad que se genere entre áreas.

Dentro de la botica se tiene un clima laboral para el buen desempeño de los equipos de trabajo: el 44.40% consideran que el clima laboral por lo general casi nunca se ve favorable en el desempeño de los colaboradores en el trabajo en equipo (Tabla 3). Estos resultados coinciden con las investigaciones de Palomino (2020) y Mendoza (2017) quienes afirman que el 44.44% casi nunca han presentado un clima laboral positivo que inspire a mejorar en sus actividades y el 60.65% casi nunca han presentado un clima

laboral favorable para el desarrollo de las actividades en la entidad, proporcionalmente. Contrastando con el estudio de Salas (2019) que sostiene el 83.00% siempre tienen un buen clima laboral que propicia un ambiente productivo. Estos resultados evidencian que los trabajos en equipo se han mantenido desde una perspectiva individual, donde cada colaborador se centra solo en realizar su tarea mas no enfocarse en un trabajo en conjunto que genere mayor productividad, esto debido a la falta de compañerismo, ya que solo consideran en recibir su sueldo y no fortalecer las actividades en conjunto; a ello se suma que el representante no ha impulsado el trabajo en equipo, de forma que también pone a la entidad en una desventaja competitiva.

La botica brinda información a los equipos para resolver las dudas que puedan tener: el 44.40% consideran que la entidad casi nunca brinda información a los colaboradores sobre algunas dudas que surjan (Tabla 3). Estos resultados se contrastan con los estudios de Palomino (2020), Salas (2019) y Huamán (2017) quienes dan a conocer que el 53.56% la entidad nunca realiza la orientación frente a dudas de los colaboradores, el 100.00% siempre han considerado que se les brinda información adecuada para resolver inquietudes sobre sus funciones y el 83.80% afirma que siempre la entidad orienta a sus colaboradores para mejorar sus habilidades, individualmente. Estos resultados evidencian que dentro de la botica no se desarrollan de forma periódica capacitaciones y orientaciones donde los colaboradores puedan expresar sus dudas, de manera que se vuelve una incertidumbre dentro de las funciones que desempeñan y que por general le puede traer consecuencias negativas a la botica por falta de dicha información.

Tabla 4. Confianza como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

La botica confía en sus colaboradores: el 66.70% de los colaboradores afirman que casi nunca han sentido que la botica les brinde confianza frente a la labor que desempeñan en la entidad (Tabla 4). Estos resultados coinciden con los estudios de Palomino (2020) y Mendoza (2017) quienes sostiene que el 38.39% casi nunca de los colaboradores han presenciado confianza de parte de la entidad y el 62.58% de los colaboradores casi nunca han generado confianza directa con la entidad en que laboran siendo un factor la falta de incentivos, equitativamente. Pero contrasta con el estudio de Salas (2019) quien afirma que el 100.00% siempre han sentido la confianza de la entidad frente a su trabajo en equipo por el desempeño del líder. Estos resultados evidencian que la falta de confianza del gerente de la botica hacia los colaboradores se hace notar por un componente de gran relevancia que es la comunicación que no es aplicada dentro de la entidad tanto a nivel horizontal entre áreas y a nivel vertical con los jefes superiores, poniendo en desventaja competitiva a la botica, y esto se presenta por el cambio constante de trabajadores que genera temor en las funciones que desempeñan.

La seguridad en el entorno laboral es propicia para el desenvolvimiento y cumplimiento de labores: el 44.40% consideran que la seguridad en el ámbito laboral casi nunca es propicia para el desenvolvimiento y cumplimiento de labores (Tabla 4). Estos resultados coinciden con las investigaciones de Sotomayor (2018) y Palomino (2020)

quienes manifiestan que el 54.00% de los colaboradores casi nunca consideran propicio el entorno laboral para desenvolverse de forma eficiente en su función y el 38.89% casi nunca han sentido un ambiente propiciado para desenvolverse en sus labores, respectivamente. Contrastando con la investigación de Salas (2019) quien argumenta que el 100.00% de los colaboradores siente la seguridad de ser apoyados por la entidad para desenvolverse de forma adecuada. Estos resultados evidencian que, dentro de la botica, los colaboradores no consideran que el entorno laboral es propicio para desenvolverse de forma adecuada en el cumplimiento de sus labores, ya que no se tiene una comunicación fluida, dando pase a la inseguridad de poder mejorar o generar propias opiniones que aporten en la optimización de sus actividades individuales y como equipo.

Los líderes respetan la toma de decisiones de los colaboradores: el 55.60% de los colaboradores dan a conocer que casi nunca se ha considerado las opiniones de ellos frente a la toma de decisiones (Tabla 4). Estos resultados coinciden con el análisis de Mendoza (2017) quien manifiesta que el 33.33% de los colaboradores casi nunca han valorado su opinión en la toma de decisiones. Pero contrastan con las investigaciones de Salas (2019) y Palomino (2020) quienes mencionan que el 100.00% siempre han sentido que sus opiniones son valoradas en las decisiones que se determinan en la entidad y el 72.00% de los colaboradores a veces han participado en las reuniones de decisiones para considerar sus puntos de vista, proporcionalmente. Estos resultados ponen en realce que una de las deficiencias que han presentado los líderes es la comunicación, donde en las reuniones se establecen las nuevas decisiones, no se incluye el aporte de los colaboradores, siendo desventajoso, ya que los colaboradores por la función que desempeñan tienen más

información y propuestas que también deben ser evaluadas en las reuniones de los directivos.

Tabla 5. Compromiso como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta: el 55.60% manifiesta que casi nunca asumen las responsabilidades de manera conjunta en las micro y pequeñas empresas rubro botica (Tabla 5). Estos resultados coinciden con el análisis de Sotomayor (2018) quien manifiesta que el 36.00% casi nunca reciben apoyo de recursos en forma oportuna. Contrastando con las investigaciones de Salas (2019) y Huamán (2017) quienes manifiestan que, el 67.00% siempre considera que su equipo de trabajo cuenta con los conocimientos indispensables para desarrollar actividades y el 56.25% respondieron que es bueno asumir responsabilidades encargadas como equipo que son valoradas por la entidad, equitativamente. Estos resultados evidencian que en la actualidad no existe mucha comunicación, compromiso y responsabilidad dentro de las micro y pequeñas empresas entre los colaboradores, debido a que la entidad no ha fortalecido un trabajo comunicativo, donde los colaboradores solo se centran en sus actividades, mas no en velar por toda la entidad, mediante el apoyo o compañerismo donde puedan proponer mejoras que propicien eficiencia y, por ende, un trabajo en equipo.

En el equipo de trabajo se realiza los esfuerzos necesarios en el cumplimiento de su labor: el 66.70% manifiesta que casi nunca realizan los esfuerzos necesarios para

cumplir su labor (Tabla 5). Estos resultados contrastan con las investigaciones de Huamán (2017) y Palomino (2020) quienes sostienen que el 76.25% respondieron siempre aplican sus conocimientos para cumplir su labor y el 60.00% manifiesta que realizan esfuerzos para cumplir con su labor, respectivamente. Esto es porque la mayoría de los trabajadores no utilizan todas sus habilidades laborales para poder cumplir su labor de manera positiva para el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, uno de los factores que mayor realza a esta situación es la remuneración que solo los mantiene en la entidad para cumplir sus funciones y terminar el día, de manera que no existe incentivos laborales que motiven a los colaboradores a mejorar.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los colaboradores de la micro y pequeña empresa rubro boticas: Caso Botica Bella Farma, en la complementariedad, casi nunca generen disponibilidad de colaboradores con habilidades, de igual manera casi nunca consideran que se ha evidenciado que los dueños tengan capacidad de establecer equipo de trabajo y en su minoría el casi nunca han evidenciado exigencia de conocimientos por parte de la entidad. De manera que, los dueños de la botica en estudio no presentan una actividad en conjunto con los colaboradores mediante un trabajo en equipo y coordinado, poniendo en desventaja la productividad y la ejecución de tareas relacionadas, por ende, se puede generar el temor de retirarse del mercado.

La mayoría de los colaboradores de la micro y pequeña empresa rubro boticas: Caso Botica Bella Farma, en la coordinación casi nunca se realiza la conformación de equipos, también menciona que casi nunca se establece funciones específicas y en su minoría menciona que casi nunca se fijan objetivos. De manera que, una de las deficiencias es la integración de equipos, por ende, los colaboradores no tienen fijado los objetivos de la entidad poniendo en una situación de riesgo a la entidad, ya que no persiguen como equipo los fines de la empresa puede generar improductividad o pérdidas, por esto, se debe capacitar y fijar tiempos para ejecutar dichas charlas por el dueño o representante de la entidad dando conocer la visión, misión y objetivos empresariales.

La mayoría de los colaboradores de la micro y pequeña empresa rubro boticas: Caso Botica Bella Farma, en la comunicación menciona que casi nunca existe

comunicación fluida entre los trabajadores. La minoría sostiene que casi nunca se evidencia un buen clima laboral y en su minoría tampoco evidencian que la entidad proporcione información para resolver inquietudes respecto a sus actividades. De manera que, al no existir un trabajo en equipo, solo cada colaborador se centra en su función sin considerar el apoyo en conjunto, por ende, se ocasiona un ambiente o clima laboral que no genere un confort. Por esto, puede surgir insatisfacción laboral para evitarlo, se debe establecer horarios de integración e inculcar el compañerismo mediante de dinámicas.

La mayoría de los colaboradores de la micro y pequeña empresa rubro boticas: Caso Botica Bella Farma, en la confianza casi nunca existe la confianza entre los colaboradores y tampoco consideran que las tomas de decisiones de los colaboradores no son respetadas por la entidad. La minoría casi nunca evidencian que se tiene seguridad en el entorno laboral. De manera que, el trabajo en equipo no se hace notar dentro de la entidad trayendo como consecuencia que no se tenga interrelación entre las dependencias, así mismo el colaborador por lo evidenciado no siente seguridad laboral y por ende siente inestabilidad. Por ello, se debe aplicar reuniones frecuentes con los directivos de la entidad para expresar sus puntos de vista y sobre todo integrarse como equipo mediante la confianza.

La mayoría de los colaboradores de la micro y pequeña empresa rubro boticas: Caso Botica Bella Farma, en el compromiso casi nunca los colaboradores en equipo no asumen responsabilidad, tampoco realizan esfuerzos para el cumplimiento de objetivos. De manera que, al no haber trabajo en equipo tampoco tienen reflejado la responsabilidad

que deben asumir en grupo, siendo una desventaja competitiva para la optimización de sus actividades o tareas y dando paso a que no tienen conocimiento de los objetivos empresariales que debe asumir como equipo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Sugerir al representante de la Botica Bella Farma, que el trabajo en equipo no solo se quede como conocimiento, sino también buscar la orientación adecuada a través de diversos medios como el internet donde puedan participar de cursos virtuales gratuito para poner en práctica y mejorar el trabajo en equipo de la entidad, ya que ello implicará un beneficio tanto en las actividades de la entidad por parte del colaborador a través de una mejor interacción con su entorno como también presentará mejora en la calidad de servicio, satisfaciendo al cliente final.

Recomendar al representante de la botica, considerar el trabajo en equipo como una actividad diaria que se debe desarrollar con cada uno de los colaboradores, por ende, debe establecer seminarios de integración que produzca la comunicación fluida entre colaboradores y el representante, de forma que debe ser realizado mediante un cronograma que no interrumpa las actividades normales.

Proponer a la Botica Bella Farma, desarrollar estrategias de reclutamiento para adquirir colaboradores con alto nivel de experiencia y especialistas de acuerdo al área donde se presente la necesidad; por ende, debe tener definido un Reglamento de Organización y Funciones, de forma que se pueda alinear a las características del puesto con los posibles colaboradores, de igual manera poder llevar algún curso que le permita tener la capacidad para poder enseñar y guiar a trabajar en equipo, para el bien de la botica, de los colaboradores y de los clientes.

Sugerir al representante, tener en cuenta que la coordinación dentro de la empresa es importante para poder tener la habilidad de formar equipos de trabajo y poder mejorar el desempeño laboral, de igual manera estructurar de forma clara y precisa los objetivos de la empresa, siendo correctamente difundidos entre todos los colaboradores, con la finalidad de obtener una mejor practica laboral que beneficie a los usuarios, lográndose un servicio de calidad que cumpla con los requerimientos del usuario y lleven a alcanzar una gestión de calidad óptima.

Plantear al colaborador especializarse de la mano de las capacitaciones, con el fin de que puedan mejorar sus habilidades y por ende incrementar el desempeño de forma positiva. Para ello, se debe aplicar estrategias comunicativas, ya que de ello depende el trabajo en equipo y el surgimiento de la empresa ya que al brindar una atención de calidad los clientes regresarán y recomendarán la botica, del mismo modo manejar procedimientos para mantener un buen clima laboral ya que eso traerá como consecuencia el buen manejo y buen trato entre colaboradores y así mismo poder tener el conocimiento necesario para poder tener la capacidad de brindar la solución hacia las dudas que se puedan presentar dentro del establecimiento y así poder mejorar la comunicación entre representante, colaboradores y los clientes.

Indicar al representante de la botica, que la confianza es un pilar fundamental dentro del trabajo en equipo, se debe de brindar la seguridad que se requiere poniendo al alcance los materiales necesarios para poder protegerse y cuidarse dentro del establecimiento y también poder incluir a los colaboradores para establecer la toma de decisiones acertadas,

respetando las opiniones que puedan tener, ya que de ellos depende si la acción de mejora generará beneficio a la entidad, porque un factor de gran impacto es la experiencia misma del colaborador que propiciara a mejores alternativas y tomas de decisiones asertivas.

Encomendar a los colaboradores mediante la orientación sobre sus funciones con el fin de que asuman con gran responsabilidad y ética sus responsabilidades laborales que les encomienda, así mismo el representante debe inculcar los fines empresariales, ya que de ello depende el conocimiento y el esfuerzo para concretar dichos objetivos que están definidos en la botica y deben de ser cumplidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alba, C. (2017). *Manual. Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección (MF0982_3: Transversal). Certificados de profesionalidad*. EDITORIAL CEP.
<https://books.google.com.pe/books?id=y8U-DwAAQBAJ&pg=PA42&dq=comunicación+fluida&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjLht3lvIT0AhWqoXIEHUdBAB8Q6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=comunicación+fluida&f=false>
- Angeles, E., & Benites, L. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño laboral del personal administrativo de la universidad César Vallejo, sede Huaraz, 2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo].
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1656/T033_45320758_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales* (1er. Edici). Ediciones Paraninfo, S.A.
<https://books.google.com.pe/books?id=npBXDwAAQBAJ&pg=PA82&dq=5c+trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjg0c3OysbuAhXfILkGHQ-iCfAQ6AEwAHoECAEQAg#v=snippet&q=trabajo+en+equipo&f=false>
- Berrocal, R. (2019). *Propuesta del manejo del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías en la asociación los Olivos del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2019* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles

Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13322>

Caicedo, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 04. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39>

Castillo, O., García, M., & Valderrama, A. (2021). Habilidades de Innovación en los colaboradores de las MYPES. *Revista Investigación Administrativa*, 50(127). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00008.pdf>

Cevallos, G., & Mejía, H. (2020). El Sector Farmacéutico en el Ecuador. *Revista Perspectiva*, 10-13. https://perspectiva.ide.edu.ec/investiga/wp-content/uploads/2020/04/Perspectiva-2020-04_2.pdf

Congreso de la República del Perú. (2020). *Ley que promueve la reactivación de las micro y pequeñas empresas - MYPE afectadas por la emergencia sanitaria del COVID - 19*. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL05734-20200709.pdf

Conrero, S., & Cravero, V. (2019). *El talento humano en las organizaciones: claves para potenciar su desarrollo* (C. Slek (ed.); 2da. Edici). Editorial Universidad Católica de Córdoba. <https://books.google.com.pe/books?id=wVDvDwAAQBAJ&pg=PT2&dq=talento+>

humano&hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwjg36GBmbbuAhU8GbkGHbWwDDsQ6AEwAHoEC

AYQAg#v=onepage&q=talento humano&f=false

Diario El Peruano. (2021). *Fiscalización a farmacias permitió que empresas corrijan conductas que afectaban al consumidor.* El Peruano. <https://elperuano.pe/noticia/116418-fiscalizacion-a-farmacias-permitio-que-empresas-corrijan-conductas-que-afectaban-al-consumidor>

Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo* (1er. Edici). Editorial Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwik0d2lq8TuAhWHJbkGHWJ4C2oQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=trabajo en equipo&f=false>

Echenique, S. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque del neuromarketing de las Mypes rubro boticas, distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, año 2018* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15653/GESTION_DE_CALIDAD_NEUROMARKETING_COMERCIO_BOTICAS_ECHENIQUE_CAMACHO_SOLEDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

El Comercio. (2019, May 27). La competencia afecta a la industria farmacéutica peruana. *El Comercio*, 1. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/competencia-afecta-industria->

farmaceutica-peruana-noticia-638884-noticia/

Fuentes, B., & Marroquin, D. (2018). *Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco* [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Estado de México].
http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99503/TESIS_FINAL..pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, E., & Monfort, A. (2020). *Ética, deontología y responsabilidad social empresarial*. (1er. Edici). ESIC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=8Iv-DwAAQBAJ&pg=PA242&dq=publico+objetivo+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJvNee4cfuAhXCILkGHZLBAVIQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=publico+objetivo+empresarial&f=false>

Gil, D. (2018). *Trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial* [Tesis grado, Universidad Cooperativa de Colombia].
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresarial.pdf

Giraldo, P., & Monroy, F. (2019). *Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral* [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia].
https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO_EN_EQUIPO_PARA_MEJORAR_LA_CALIDAD_LABORAL.pdf

Gomez, A. (2018). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600011

Gómez, R. (2021). Mejora de la productividad en la producción de calzado en la empresa "Facalsa" de la ciudad de Ambato, mediante la estandarización de tiempos. *Revista Multidisciplinar*.

Harvard Business Review. (2019). *Liderazgo: (Leadership Presence)*. Reverte-Management.
https://books.google.com.pe/books?id=jdnrDwAAQBAJ&pg=PA146&dq=liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEpf7_4MfuAhXIGLkGHb-RCRAQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=liderazgo&f=false

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (3er. Edici). McGraw-Hill Interamericana.
https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL__7sysbsAhUDw1kKHYP7Alc4ChDoATAAegQIAxAC

Hernández, W. (2019). *Género en el Perú: Nuevos enfoques, miradas interdisciplinarias* (2da. Edici). Fondo editorial Universidad de Lima.
<https://books.google.com.pe/books?id=1jCYDwAAQBAJ&pg=PT205&dq=empresas+en+el+peru+%22MYPES%22&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiw59qQrMbsAhUnwIkKHV4TAJcQ6AEwAHoECAI
QA#v=onepage&q=MYPES&f=false

Huaman, E. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de las pollerías El Viajero en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco - 2017* [Tesis de grado, Universidad de Huánuco]. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047_45203302T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Justiniano, S., & Roque, D. (2017). *Trabajo en equipo y crecimiento empresarial en la corporación D&R E.I.R.L., 2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/846/1/TESIS.pdf>

Limas, S. (2018). El sector farmacéutico, eje de desarrollo estratégico. Una perspectiva desde el ámbito local de Colombia. *Revista Innovar*, 28(69), 149-174. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v28n69/0121-5051-inno-28-69-00149.pdf>

Londoño, O., & Escobar, M. (2017). Colaborador social del conocimiento: Noción desde la teoría del capital intelectual. *Revista de Pedagogía*, 38, 276–305. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65952814014.pdf>

Martínez, M. (2018). *Conceptos de salud pública y estrategias preventivas: Un manual para ciencias de la salud* (2da. Edici). Elsevier Health Sciences. <https://books.google.com.pe/books?id=5t5LDwAAQBAJ&pg=PA383&dq=farmac>

euticos&hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwi97bSE_bbuAhXfIbkGHRZsASwQ6AEwAnoECAAQ
Ag#v=onepage&q=farmacuticos&f=false

Mateu, L., Tamayo, A., Estrada, V., & Sedeño, C. (2018). Una herramienta de trabajo colaborativo para la gestión de conocimiento relacionado con los servicios farmacéuticos. *Revista de Postgrado UCE Ciencia*, 6(3), 1–10.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31882/ValderramaVargasLaura2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Medina, P. (2018). *Marca y Comunicación Empresarial* (UOC).
https://books.google.com.pe/books/about/Marca_y_comunicación_empresarial.html?id=ZqLNAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Mendoza, T. (2017). *Liderazgo participativo y trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2017* [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12004/mendoza_vt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montaño, A. (2018). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. ADGD0208* (1er. Edici). IC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=NWVWDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

&dq=trabajo+en+equipo&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjB37eylcfuAhXGIbkG
HZxiD8cQ6AEwAXoECAYQAg#v=onepage&q=trabajo en equipo&f=false

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. (1er. Edici). Ediciones de la U.
https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigación&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjzmZ_NycbsAhUsxVkkHYfQBpkQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q&f=false

Ocampo, M. (2017). *Comunicación Empresarial* (ECOE).
https://books.google.com.pe/books/about/Comunicación_empresarial.html?id=advDDQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Olaz, Á. (2016). *Cómo trabajar en equipo a través de competencias* (13av. edic). Narcea Ediciones.
<https://books.google.com.pe/books?id=QA7FDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiCgovro8fuAhXKD7kGHbaMDAIQ6AEwAXoEAcQAg#v=onepage&q=trabajo en equipo&f=false>

Palomino, N. (2020). *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso Empresa de Transporte Martín Kullo*

Lamarino del distrito de Tambo, Ayacucho, 2020 [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19259/TRABAJO_EN_EQUIPO_TRANSPORTE_INTERPROVINCIAL_PALOMINO_CORDERO_NIKI_BRANDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, F. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. (2da. Edici). EDITORIAL CEP.
<https://books.google.com.pe/books?id=ucU-DwAAQBAJ&pg=PA15&dq=microempresas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj1ysn3r8bsAhVQp1kKHfYjAxgQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=perú&f=false>

Pérez, R. (2020). *Cómo mejorar el clima laboral: Existe una solución para cada problema. En este libro encontrará respuestas sobre cómo lograrlo en su empresa y elevar la productividad*. Amazon Digital Services LLC.
<https://books.google.com.pe/books?id=SFB5zQEACAAJ&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZgJu0vYT0AhWRmHIEHaMbA5IQ6AF6BAgDEAI>

Rico, M., & Sacristán, M. (2017). *Fundamentos empresariales*. ESIC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=ggw4DwAAQBAJ&pg=PA22&dq=objetivos+empresariales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjFreD7u4T0AhXOrHIEHS4BBBeQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=objetivos empresariales&f=false>

- Rivera, H. (2019). *Turbulencia empresarial: Lecciones aprendidas* (1er. edici). Editorial Universidad del Rosario. <https://books.google.com.pe/books?id=R6S-DwAAQBAJ&pg=PT224&dq=interacción+empresarial&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiCr8SQ4cfuAhX0IbkGHUzFA4IQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=interacción+empresarial&f=false>
- Rodríguez, I. (2019). El modelo de trabajo en equipo. *Originales*, 241–300. https://www.aesed.com/descargas/revistas/v33n4_1.pdf
- Sáenz, F. (2016). El trabajo en equipo, características y factores de implementación: Un comparativo de empresas industriales en España. *Scielo*, 509–1206. [http://cidc.udistrital.edu.co/investigaciones/documentos/revistacientifica/rev7/Unidad ad 25 pags 507-532.pdf](http://cidc.udistrital.edu.co/investigaciones/documentos/revistacientifica/rev7/Unidad%20ad%2025%20pags%20507-532.pdf)
- Salas, P. (2019). *Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estimulación neurológica, del distrito de San Martín de Porres, 2019* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17249/TRABAJO_EQUIPO_GESTION_CALIDAD_SALAS_ENCINAS_PAOLA_ANTIETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1XgCq7bQtbmQovRa1ddd1-2fPWrQWYnkWFuNals4sxuIqnZO_kTykgz_w
- Sánchez, Y. (2020). Cumplimiento del perfil profesional de los empleados de confianza

en los gobiernos regionales del Perú. *Revista UNAS*, 8(11).

<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/197/180>

Sotomayor, G. (2018). *Caracterización del trabajo en equipo como herramienta de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro instituciones educativas privadas del distrito de San Marcos - Huari - Ancash, 2018* [Tesis de grado, Universidad Católica loa Ángeles Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3706/EQUIPO_COPROMISO_SOTOMAYOR_AQUINO_GIOMAR RONALD.pdf?sequence=1

Suárez, J. (2017). *Proceso de Cambio*. Chiado Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=Tu4xDwAAQBAJ&pg=PT50&dq=Conformar+equipo+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwishL-TuoT0AhXFpnIEHarBEEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=Conformar+equipo+de+trabajo&f=false>

SUNAT. (2021). *Consulta RUC*. <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS03Alias>

Trespalacios, E. (2017). *Trabajo en equipo (ADGD265PO)* (1er. Edici).
<https://books.google.com.pe/books?id=KuxCDwAAQBAJ&dq=trabajo+en+equipo&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjB37eylcfuAhXGIbkGHZxiD8cQ6AEwAnoECAAQAQAg>

ULADECH Católica. (2019). *Código de ética para la investigación versión 003*.

Urbano, J. (2021). *Hallan medicamentos vencidos en operativos a farmacias y boticas de Huaraz*. Diario Áncash Noticias. <https://ancashnoticias.com/2021/02/11/hallan-medicamentos-vencidos-en-operativos-a-farmacias-y-boticas-de-huaraz/>

Valderrama, L. (2019). Diseño de una herramienta de diagnóstico para la medición del nivel de colaboración en logística del sector farmacéutico. *Universidad Militar Nueva Granada*, *1*(11), 1–17. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/31882/ValderramaVargasLaura2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	AÑO 2021												AÑO 2022			
		Semestre 0				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.				X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación.				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información					X											
7	Elaboración del consentimiento informado (*).						X										
8	Recolección de datos.						X										
9	Presentación de resultados.						X	X									
10	Análisis e interpretación de resultados.										X						
11	Redacción del informe preliminar.											X	X	X	X		
12	Revisión del informe final del proyecto por el jurado de investigación.															X	
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación																X
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.																X
15	Redacción de Artículo Científico																X

Anexo 2: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta n° 01 - 2021-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Dr(a): Zulema Susy Arigoyen Leiva
Gerente "Botica Bella Farma"

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Flores Ramirez Dionisia Rosa, con código de matrícula N° 1211121035, de la Carrera Profesional de Administración, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021", durante los meses de marzo a junio del presente año.

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

Atentamente,

Flores Ramirez Dionisia Rosa
DNI. N° 43898806

42563451
DNI. N°

Anexo 3: Consentimiento información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021** y es dirigido por Flores Ramirez, Dionisia Rosa, estudiante investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir las características del trabajo en equipo, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 09 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211121035@uladech.pe para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Miriam Alcántara Cro

Fecha: 31 - 04 - 21

Correo electrónico: Miriam-12-18@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador: [Firma]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021** y es dirigido por Flores Ramirez, Dionisia Rosa, estudiante investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir las características del trabajo en equipo, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 09 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

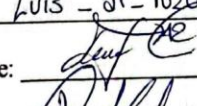
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 121121035@uladech.pe para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Luis Enrique Albornoz Rojas

Fecha: 27-04-21

Correo electrónico: Luis - 25-1020@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador: 



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **TRABAJO EN EQUIPO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021** y es dirigido por Flores Ramirez, Dionisia Rosa, estudiante investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los colaboradores para describir las características del trabajo en equipo, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 09 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1211121035@uladech.pe para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Luz clarita cerna Flores

Fecha: 27/04/21

Correo electrónico: luzclaritacernaflores@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:

Anexo 4: El cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los colaboradores pertenecientes a la botica en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación titulado: TRABAJO EN EQUIPO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021. Para obtener el grado académico de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 14 ítems, los cuales miden las dimensiones del trabajo en equipo en la botica Bella Farma del distrito de Independencia. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Complementariedad						
01	¿La botica exige que los colaboradores tengan conocimientos esenciales sobre la labor que va a desempeñar?					
02	¿Los líderes de la botica presentan capacidad para establecer equipos de trabajo?					
03	¿La botica cuenta con colaboradores que aplican sus habilidades adecuadas para la eficiencia en el trabajo?					
Coordinación						
04	¿La botica forma equipos de trabajo para el desarrollo de actividades?					

05	¿En el trabajo de equipo, se fijan los objetivos que se deben de cumplir?					
06	¿La botica establece las funciones correspondientes para cada colaborador?					
Comunicación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
07	¿La botica genera facilidades para establecer la comunicación fluida entre los trabajadores?					
08	¿La botica brinda un clima laboral para el buen desempeño de los equipos de trabajo?					
09	¿La botica brinda información adecuada a los equipos para resolver las dudas que puedan tener los colaboradores?					
Confianza		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿La botica confía en sus colaboradores para el cumplimiento de labores?					
11	¿La seguridad en el entorno laboral es propicio para el desenvolvimiento y cumplimiento de labores?					
12	¿Los líderes respetan la toma de decisiones de los colaboradores en base a su labor?					
Compromiso		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta?					
14	¿La botica considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?					

Gracias por su participación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los colaboradores pertenecientes a la botica en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación titulado: TRABAJO EN EQUIPO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021. Para obtener el grado académico de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

INSTRUCCIONES:

Se presenta un conjunto de 14 ítems, los cuales miden las dimensiones del trabajo en equipo en la botica Bella Farma del distrito de Independencia. Se presenta una escala de valoración. Favor de marcar una de las alternativas, la que usted estime conveniente. Se agradece su participación en esta encuesta.

Nº	ÍTEMS	ESCALA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Complementariedad						
01	¿La botica exige que los colaboradores tengan conocimientos esenciales sobre la labor que va a desempeñar?		X			
02	¿Los líderes de la botica presentan capacidad para establecer equipos de trabajo?		X			
03	¿La botica cuenta con colaboradores que aplican sus habilidades adecuadas para la eficiencia en el trabajo?	X				
Coordinación						
04	¿La botica forma equipos de trabajo para el desarrollo de actividades?			X		

P1

05	¿En el trabajo de equipo, se fijan los objetivos que se deben de cumplir?		X			
06	¿La botica establece las funciones correspondientes para cada colaborador?		X			
Comunicación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
07	¿La botica genera facilidades para establecer la comunicación fluida entre los trabajadores?			X		
08	¿La botica brinda un clima laboral para el buen desempeño de los equipos de trabajo?			X		
09	¿La botica brinda información adecuada a los equipos para resolver las dudas que puedan tener los colaboradores?	X				
Confianza		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿La botica confía en sus colaboradores para el cumplimiento de labores?			X		
11	¿La seguridad en el entorno laboral es propicio para el desenvolvimiento y cumplimiento de labores?			X		
12	¿Los líderes respetan la toma de decisiones de los colaboradores en base a su labor?	X				
Compromiso		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades de manera conjunta?		X			
14	¿La botica considera que el equipo de trabajo realiza los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos Institucionales?		X			

Gracias por su participación.

Anexo 5: Validación de instrumento de recolección de datos por expertos

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021.

II. TESISISTA

FLORES RAMIREZ, DIONISIA ROSA

III. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI

NO



LUIS MINAYA MESNER OSMAN
DNI:45643023
CLAD N° 17725

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021.

II. TESISTA

FLORES RAMIREZ, DIONISIA ROSA

III. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI NO

CONSTRUCTORA Y CONSULTORA
M.A.L.S.R.L.
Justina I. Villanueva Durán
JUSTINA I. VILLANUEVA DURÁN
ADMINISTRADORA
DNI: 46046291

JUSTINA I. VILLANUEVA DURÁN
DNI:46046291
CLAD N° 13973

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS

TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
RUBRO BOTICAS: CASO BOTICA BELLA FARMA DEL DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, HUARAZ, 2021.

II. TESISISTA

FLORES RAMIREZ, DIONISIA ROSA

III. DECISIÓN

Después de haber revisado los cuestionarios, se procedió a validarlos teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO:

SI

NO



CÉLICA CARINA ROJAS JULCA
DNI:43172336
CLAD N° 06986

Anexo 6: La hoja de tabulación

Características de la complementariedad como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia
Exigencia de conocimientos	Nunca	I	1	11.10%
	Casi nunca	IIII	4	44.40%
	A veces	III	3	33.30%
	Casi siempre	I	1	11.10%
	Siempre		0	0.00%
	Total	IIII I III	9	100.00%
Capacidad de los dueños para establecer equipos de trabajo	Nunca	II	2	22.20%
	Casi nunca	IIII	5	55.60%
	A veces	II	2	22.20%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%

	Total		9	100.00%
Disponibilidad de colaboradores con habilidades	Nunca		2	22.20%
	Casi nunca		6	66.70%
	A veces		1	11.10%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%

Características de la coordinación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia
Formación de equipos	Nunca		1	11.10%
	Casi nunca		5	55.60%
	A veces		3	33.30%
	Casi siempre		0	0.00%

	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%
Fijar objetivos	Nunca		3	33.30%
	Casi nunca		4	44.40%
	A veces		1	11.10%
	Casi siempre		1	11.10%
	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%
Establecer funciones específicas	Nunca		3	33.30%
	Casi nunca		5	55.60%
	A veces		1	11.10%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%

Características de la comunicación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia
Comunicación fluida entre trabajadores	Nunca	III	3	33.30%
	Casi nunca	IIII	5	55.60%
	A veces	I	1	11.10%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%
	Total	IIII III	9	100.00%
Buen clima laboral	Nunca	II	2	22.20%
	Casi nunca	IIII	4	44.40%
	A veces	III	3	33.30%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%
	Total	IIII III	9	100.00%
Brinda información para resolver dudas	Nunca	III	3	33.30%
	Casi nunca	IIII	4	44.40%
	A veces	I	1	11.10%
	Casi siempre	I	1	11.10%
	Siempre		0	0.00%
	Total	IIII III	9	100.00%

Características de la confianza como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia
Confianza en sus colaboradores	Nunca		2	22.20%
	Casi nunca		6	66.70%
	A veces		1	11.10%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%
Seguridad en el entorno laboral	Nunca		2	22.20%
	Casi siempre		4	44.40%
	A veces		2	22.20%
	Casi siempre		1	11.10%
	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%
Respetan la toma de decisiones de los colaboradores	Nunca		3	33.30%
	Casi nunca		5	55.60%
	A veces		1	11.10%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%

Características del compromiso como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia
Los equipos de trabajo asumen responsabilidades	Nunca		2	22.20%
	Casi nunca		5	55.60%
	A veces		2	22.20%
	Casi siempre		0	0.00%
	siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%
Realiza esfuerzo para el cumplimiento de objetivos	Nunca		2	22.20%
	Casi nunca		6	66.70%
	A veces		1	11.10%
	Casi siempre		0	0.00%
	Siempre		0	0.00%
	Total		9	100.00%

Anexo 7: Figuras

FIGURAS

Características de la complementariedad como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

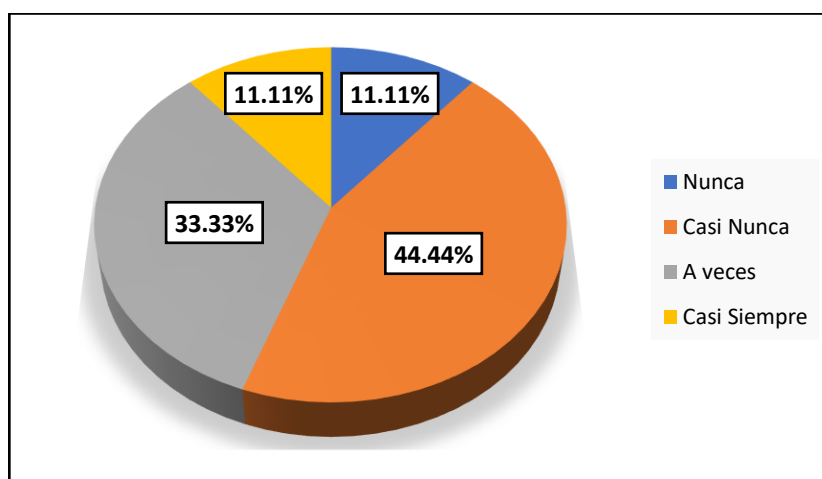


Figura 1: Exigencia de conocimientos

Fuente: Tabla 1

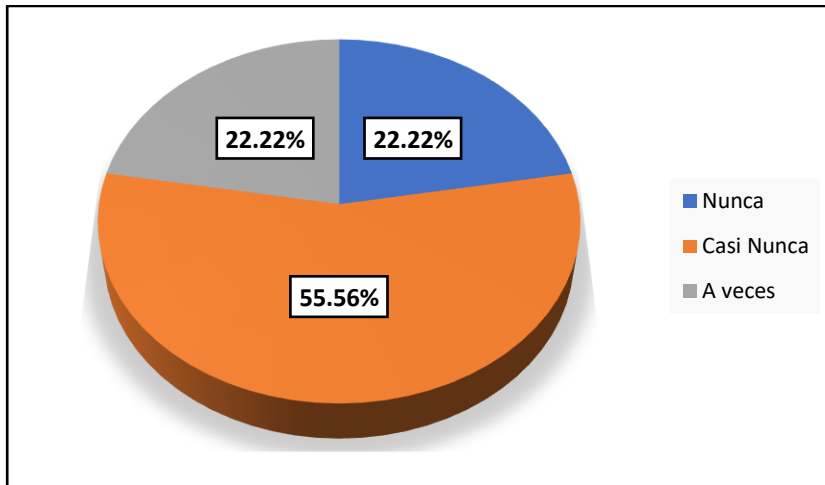


Figura 2: Capacidad de los dueños para establecer equipos de trabajo

Fuente: Tabla 1

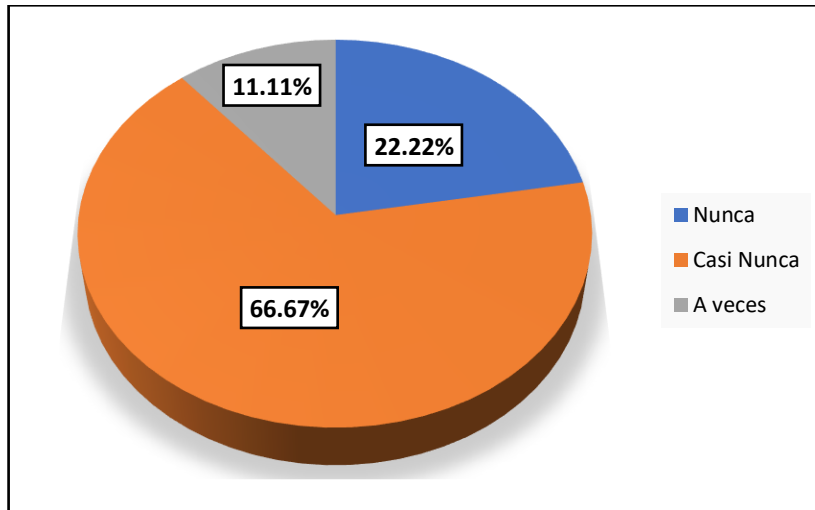


Figura 3: Disponibilidad de colaboradores con habilidades

Fuente: Tabla 1

Características de la coordinación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

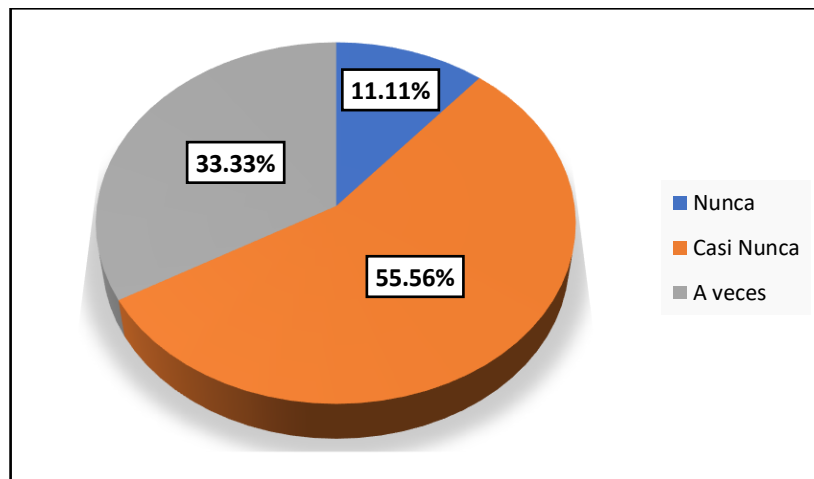


Figura 4: Formación de equipos

Fuente: Tabla 2

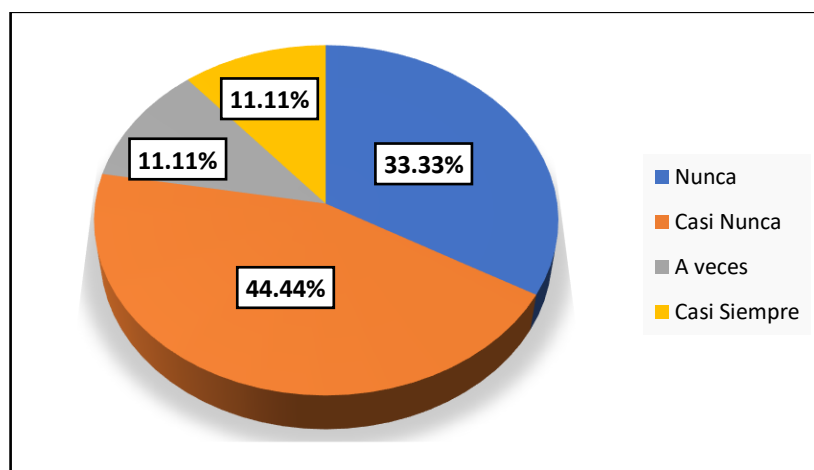


Figura 5. Fijar objetivos

Fuente: Tabla 2

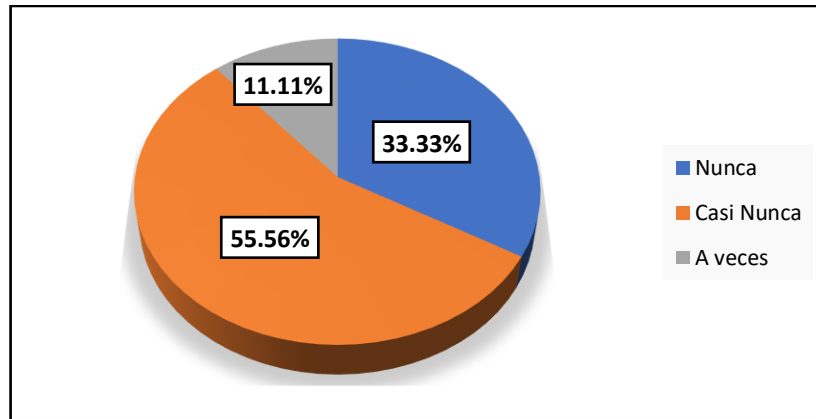


Figura 6: Establecer funciones específicas

Fuente: Tabla 2

Características de la comunicación como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

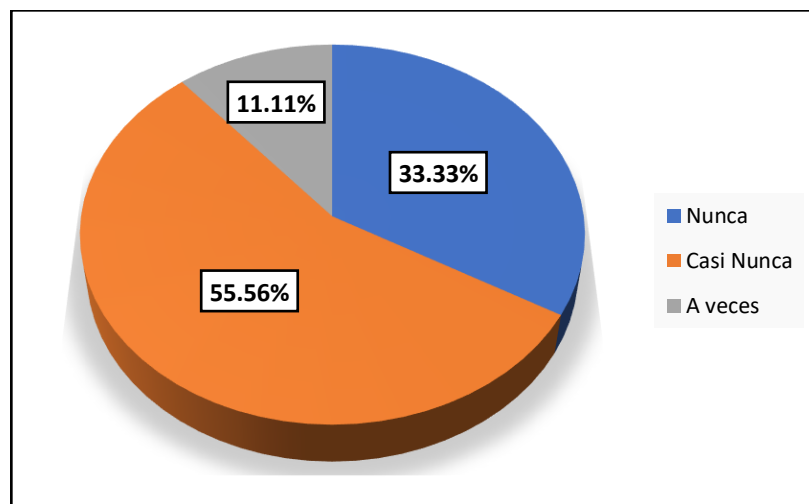


Figura 7: Comunicación fluida entre trabajadores

Fuente: Tabla 3

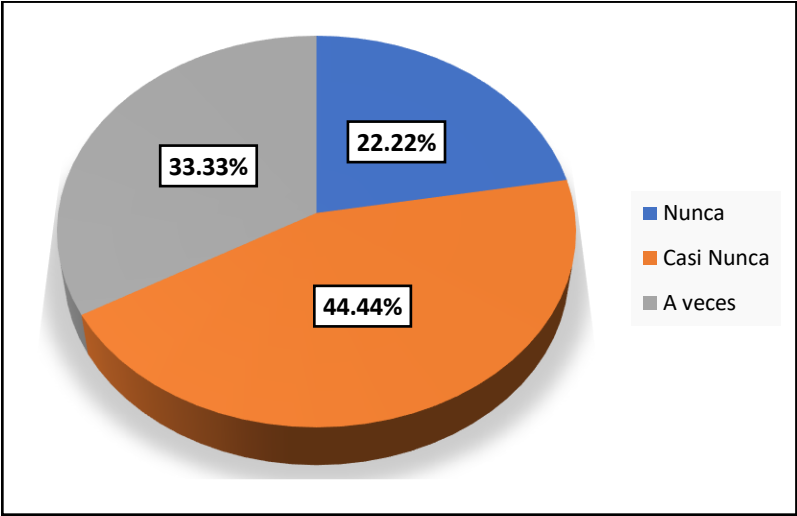


Figura 8: Buen clima laboral

Fuente: Tabla 3

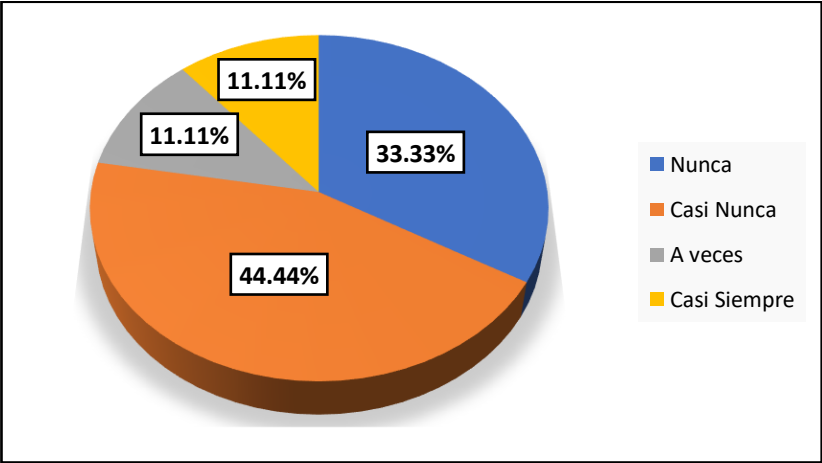


Figura 9: Brinda información para resolver dudas

Fuente: Tabla 3

Características de la confianza como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

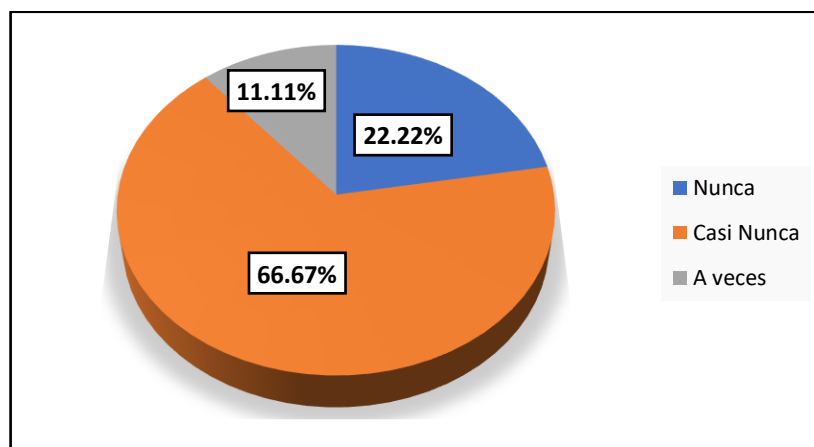


Figura 10: Confía en sus colaboradores

Fuente: Tabla 4

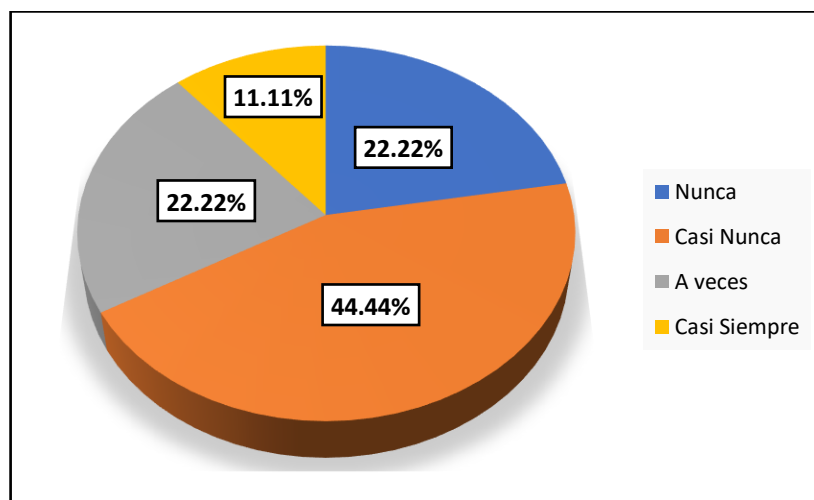


Figura 11: Seguridad en el entorno laboral

Fuente: Tabla 4

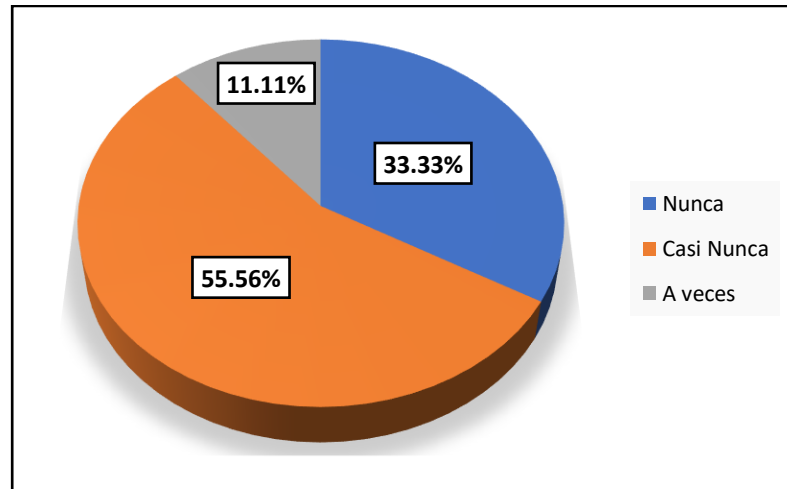


Figura 12: Respetan la toma de decisiones de los colaboradores

Fuente: Tabla 4

Características del compromiso como parte del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: Caso Botica Bella Farma del Distrito de Independencia, Huaraz, 2021.

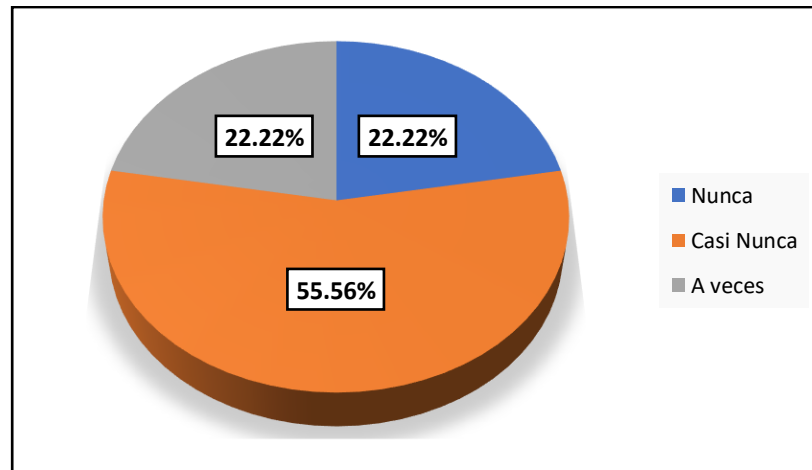


Figura 13: Los equipos de trabajo asumen las responsabilidades

Fuente: Tabla 5

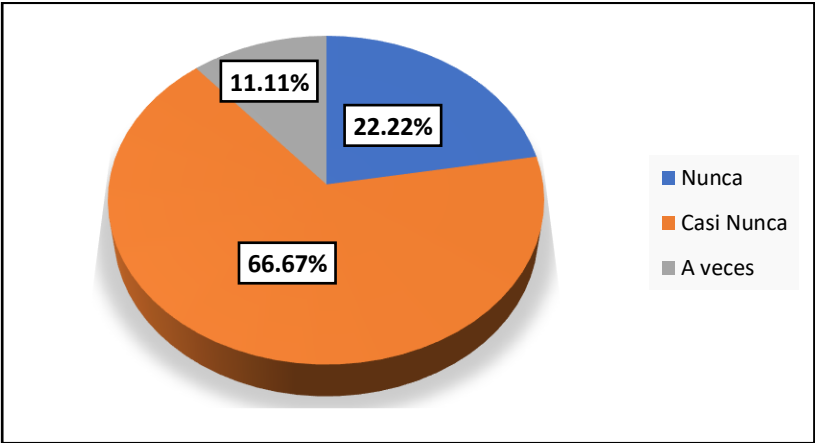


Figura 14: Realiza esfuerzos para el cumplimiento de objetivos

Fuente: Tabla 5