



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y  
EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA  
DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE  
HUARAZ, 2023**

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

**AUTORA**

**CARHUAPOMA PINEDA, DORIS DELIA**

**ORCID: 0000-0002-5277-8258**

**ASESORA**

**MGTR. LIC. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**HUARAZ – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0006-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **18:50** horas del día **09** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL** Presidente  
**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA** Miembro  
**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Miembro  
**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2023**

**Presentada Por :**  
(1211152034) **CARHUAPOMA PINEDA DORIS DELIA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL**  
Presidente

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA**  
Miembro

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Miembro

**Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2023 Del (de la) estudiante CARHUAPOMA PINEDA DORIS DELIA, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 13 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## DEDICATORIA

A Dios Nuestro Padre Celestial por cuidarme y bendecirme a lo largo de mi vida, además por brindarme la oportunidad de lograr mis objetivos y metas.

A mis padres Josué y Sivila quienes han sido mi inspiración principal de lucha y perseverancia en la vida, a mis hijos Marx, Leonardo y Dustin, que me han dado las fuerzas necesarias para llegar hasta la meta.

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a Dios por su presencia, apoyo y guía en cada etapa estudiantil y por permitirme culminar mi educación universitaria.

A mi familia que siempre me brindó su apoyo para no decaer en ningunas de las etapas de mi proceso educativo; y en especial a mis hijos por darme las fuerzas necesarias para culminar mis estudios. A mis hermanos que a pesar de los contratiempos u obstáculos que se pudieron ir presentando en el camino, siempre estuvieron prestos a brindarme su apoyo. Además, agradezco a mi asesora de tesis por toda su paciencia, compromiso y dedicación.

## ÍNDICE GENERAL

Carátula .....	I
Jurado .....	II
Dedicatoria .....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice general .....	VI
Lista de tablas.....	VIII
Lista de figuras .....	IX
Resumen .....	X
Abstract .....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	20
2.3. Hipótesis .....	37
III. METODOLOGÍA.....	38
3.1. Nivel, tipo y diseño investigación .....	38
3.2. Población y muestra.....	39
3.3. Variables. Definición y operacionalización.....	40
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	41
3.5. Método de análisis de datos .....	42
3.6. Aspectos éticos .....	43
IV. RESULTADOS .....	45
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES.....	86

VII. RECOMENDACIONES .....	89
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	91
ANEXOS.....	106
Anexo 01 Matriz de consistencia .....	106
Anexo 02: Instrumento de recolección de información .....	108
Anexo 03: Validez del instrumento.....	11010
Anexo 04: Confiabilidad del instrumento .....	11825
Anexo 05: Formato de consentimiento informado.....	12626
Anexo 06: Documentación de aprobación de institución para la recolección de Información .....	12727
Anexo 07: Evidencias de ejecución (base de datos, declaración Jurada).....	128

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.....	45
<b>Tabla 2</b> Características de acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023 .....	47
<b>Tabla 3</b> Características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.....	49
<b>Tabla 4</b> Características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023 .....	51
<b>Tabla 5</b> Características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023 .....	53
<b>Tabla 6</b> Propuesta de plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 22.....	55



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Competencia comunicativa en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023 .....	46
<b>Figura 2</b> Acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023 .....	48
<b>Figura 3</b> Inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023 .....	50
<b>Figura 4</b> Designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023 .....	52
<b>Figura 5</b> Decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023 .....	54

## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general: Establecer la propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, se trabajó con una población muestral de 12 trabajadores, para recoger la información se aplicó la técnica de la encuesta teniendo como instrumento un cuestionario de 19 preguntas con alternativas de respuesta en escala de Likert; se obtuvo como resultados: El 41.67% de los trabajadores consideran que nunca existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo, el 50% señalaron a veces hay reconocimiento por las tareas diarias, el 75% menciona que casi siempre es importante la empatía, el 50% indica que casi nunca hay confianza en el líder, el 50% indica que nunca se le brinda la potestad para realizar alguna tarea, el 91.67% manifiesta que a veces identifican las necesidades en la empresa. Se concluye que pequeña empresa no existe una buena comunicación entre los trabajadores debido a la carencia de habilidades sociales y empatía entre compañeros de trabajo, tampoco se reconoce el buen desempeño por lo cual se siente poco motivados; además, el líder no tiene un vínculo de confianza con los trabajadores, no les delega responsabilidades y mucho menos tienen la libertad para comunicar sus opiniones sobre problemas que observan en su labor diaria; todo ello demuestra un carente trabajo en equipo y empowerment.

Palabras clave: Empowerment, pequeña empresa, trabajo en equipo.

## ABSTRACT

The general objective of the research was: Establish the proposal to improve teamwork and empowerment in the small business La Casita de los Muebles E.I.R.L. in the province of Huaraz, 2023; The type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, we worked with a sample population of 12 workers, to collect the information the survey technique was applied having as an instrument a questionnaire of 19 questions with alternative answers. on Likert scale; The results were obtained: 41.67% of workers consider that there is never good communication between co-workers, 50% indicate that sometimes there is recognition for daily tasks, 75% mention that empathy is almost always important, 50 % indicate that there is almost never trust in the leader, 50% indicate that they are never given the power to perform a task, 91.67% state that they sometimes identify the needs in the company. It is concluded that in a small company there is no good communication between workers due to the lack of social skills and empathy among co-workers, nor is good performance recognized, which is why they feel little motivated; Furthermore, the leader does not have a bond of trust with the workers, he does not delegate responsibilities to them and much less do they have the freedom to communicate their opinions on the problems they observe in their daily work; All of this demonstrates a lack of teamwork and empowerment.

Keywords: Empowerment, small business, teamwork.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los cambios son cada vez más constantes en la actualidad generado en gran parte por las nuevas tecnologías, obligando a las empresas a afrontar desafíos que requieren un cambio estratégico y cultural; además, la pandemia que causo el COVID-19 afecto a la economía mundial, causando que las empresas enfoquen su gestión teniendo como eje principal a los colaboradores (Colina et al., 2021). Esta crisis mundial afecto aún más a las micro y pequeñas empresas, quienes cesaron sus actividades por la pandemia, dejando de suministrar productos y servicios a la población, afectando sus ingresos y en muchos casos se retiraron del mercado (J. García, Tumbajulca, et al., 2021).

A nivel mundial las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (MIPYME) representan el 90% de las empresas, generan entre el 60% y 70% de los empleos, su presencia en el Producto bruto interno (PBI) mundial es del 50%, convirtiéndose en la columna vertebral de muchos países, al tener un notable aporte en sus economías (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2023). La tasa de crecimiento de estas empresas es inversamente proporcional a los desafíos que enfrenta, debido a que muchos de ellos no están preparados para hacer frente a los cambios tan drástico que plantea la era del conocimiento, incluso las grandes empresas tienen problemas al adoptar las nuevas estrategias de gestión. Todas las empresas trabajan por lograr un cambio cultural, donde el trabajo en equipo y el empoderamiento de los colaboradores sea la base para mejorar los servicios y/o bienes que ofrecen.

En América Latina las micro y pequeñas empresas (MYPE) son organizaciones importantes, con su alta participación en la generación de empleos, pero se contradice con su participación en el PBI que es de tan solo el 25%, mientras que en países de la Unión Europea alcanza en promedio el 56%, esto refleja la alta informalidad que existe y la gestión empírica que aplican para mantenerse en el mercado (Dini y Stumpo, 2020). En

su mayoría estas empresas responden a necesidades individuales de autoempleo, encontrándose en condición de informalidad, además tienen dificultades para acceder a financiamiento y trabajan con poco capital humano.

En Colombia las micro y pequeñas empresas representan el 90% del sector productivo, generan el 80% del empleo y son responsables del 35% del PBI, aún su papel es fundamental en la economía del país, presentan ciertos problemas que afectan su nivel de competitividad y su permanencia en el mercado; entre ellas se puede mencionar la carencia de un líder transformacional que empodere a los colaboradores y fomente el trabajo en equipo, que son la base para mejorar las actividades e innovar en este entorno tan cambiante, donde las expectativas de los compradores son cada vez más difíciles de satisfacer (Estrada et al., 2019).

De igual forma en Ecuador las microempresas representan el 90,78% del total de empresas que se encuentran registradas, este tipo de empresas tienen una tarea difícil si quieren mantenerse al presentar varios inconvenientes en el camino, tanto las pequeñas y medianas empresas están en constante preocupación de como volverse más competitivas frente a las grandes empresas, siendo una tarea cada vez más difícil, pues la gestión tradicional, el liderazgo y el acceso a la tecnología reduce notablemente sus oportunidades (Pérez, 2020). Es evidente que las MYPES no logran la transformación empresarial que necesitan para estos tiempos, los representantes de cada empresa no tienen la capacidad de líder que ayude a fomentar en los colaboradores la importancia del trabajo en equipo y les brindan la confianza que los empodere para desarrollar sus tareas con autonomía sin miedo al fracaso.

A nivel nacional, en el Perú las pequeñas empresas juegan un rol fundamental en el desarrollo sostenible, son una gran fuente de empleo y abren paso al desarrollo económico nacional (Baldeos et al., 2020). De acuerdo con la Encuesta Nacional de

Hogares (ENAH) realizado en el 2019, las micro y pequeñas empresas (MYPE) representan el 95% de las empresas peruanas y dieron empleo a un 47,7% de la población económicamente activa, ya que estas empresas son fuentes de empleos directos e indirectos, y sus ventas anuales corresponden al 19,3% del Producto Bruto Interno (PBI); aunque tienen como principal problema la informalidad el 36,9% no se encuentra inscrita en la SUNAT (Lavanda et al., 2021). Las MYPE generalmente inician sus actividades comerciales sin formalizarse, a pesar de que la SUNAT y los gobiernos locales hacen esfuerzos para fomentarlo, estas empresas consideran que el proceso de formalización es complicado y costoso.

Las MYPES en nuestro país en estos tiempos de globalización afrontan muchos desafíos que obstaculizan su desarrollo y crecimiento, entre ellos el acceso a financiamiento al no cumplir con los requisitos que exigen las entidades financieras, que no se adapta a las necesidades y realidades de este tipo de empresas; otro factor es la falta de acceso a tecnología limita su competitividad y capacidad para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado; pero sobre el factor que más los limita es la falta de formación y capacitación, rezagándolos en términos de conocimiento, estrategias, gestión financiera y otros aspectos claves para su desarrollo.

Por otro lado, al tratar de adecuarse a las nuevas estrategias, no pueden capacitar y desarrollar las habilidades de sus colaboradores necesarias para el trabajo en equipo y el empowerment, sumando a ello no cuentan con sistemas formales de reconocimiento y recompensas que ayude a motivar a sus colaboradores, teniendo como consecuencia una falta de compromiso; en el peor de los casos estas empresas tienen una cultura muy arraigada donde los colaboradores están acostumbrados a seguir ordenes sin cuestionar y no proponen sus ideas, convirtiéndose en un obstáculo para el empowerment donde ellos deben tomar decisiones y asumir sus responsabilidades, pero esto solo funciona en

organizaciones donde existe una comunicación efectiva y alta confianza, de lo cual también carecen estas empresas.

A nivel local en la pequeña empresa “La Casita de los Muebles E.I.R.L.” ubicada en la ciudad de Huaraz, al existir una organización jerárquica definida, los trabajadores esperan recibir órdenes para realizar sus actividades, no hay trabajo en equipo porque consideran que cada uno tiene la obligación de desarrollar su labor y no se involucran en la tarea del otro, además no sienten la confianza de expresar sus ideas en mejora de las actividades de la empresa. Toda esta situación se debe a que la empresa aún realiza sus actividades basadas en una gestión tradicional, el gerente de la empresa no adopta una posición de líder que fomente el trabajo en equipo y les brinde la confianza a los colaboradores de realizar sus tareas, asumiendo nuevas responsabilidades al sentirse empoderados.

La situación descrita deriva a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?; para resolver el problema se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuáles son las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?; ¿Cuáles son las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?; ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?; ¿Cuáles son las características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?; ¿Cuáles son las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023? y ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del trabajo

en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?

La investigación se justifica en el aspecto teórico, porque se realizó una búsqueda exhaustiva de trabajos previos y teorías existentes sobre el trabajo en equipo y el empowerment, esta información es fundamental para dar sustento a la investigación. Además, con la investigación se contribuye a ampliar los conocimientos sobre las variables de estudio aplicadas a las pequeñas empresas, identificándose los diferentes problemas que afrontan en estos temas. Por último, el estudio al terminar de desarrollarse pasa a formar parte del acervo bibliográfico de la universidad y servirá de antecedente a futuros estudios que abarquen el mismo tema de estudio.

En la parte práctica, se justifica en este aspecto porque se establecieron las características fundamentales del trabajo en equipo y el empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., identificándose en tal sentido la situación de la empresa en estos dos temas. Asimismo, los resultados y conclusiones a las que se derivaron al finalizar el estudio sirven para tomar alternativas de solución a la situación identificada.

En la parte metodológica, se justifica porque se siguió un conjunto de pasos establecidos por el método de investigación que se utilizó, se aplicó de la misma forma técnicas e instrumentos para recolectar la información necesario para obtener los resultados del estudio, los instrumentos que se elaboraron pasaron por la prueba de validez por juicio de expertos y la prueba de confiabilidad por coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo plena confianza de que al ser aplicados la información se refleje la situación real.



En el estudio se planteó el siguiente objetivo general: Establecer la propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023; y como objetivos específicos: Describir las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023; Describir las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023; Describir las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023; Describir las características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023; Describir las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023 y Elaborar una propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

##### Variable 1: Trabajo en equipo

Castañeda y Erazo (2020) en la tesis de licenciatura de la Universidad de Guayaquil en Ecuador. Denominado: *Plan de negocios para la creación en entorno de trabajo colaborativo entre Pymes*. El objetivo fue describir las características del plan de negocios para la creación de trabajo colaborativo entre Pymes. La metodología fue descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental con una población 187 individuos y una muestra de 73 personas a quienes se les suministró una encuesta mediante el cuestionario de 13 interrogantes. Dando como resultado que el 40% tiene edad de 26 a 30 años, el 53% son de sexo femenino, el 59% pertenecen a Samborondón, el 26% son consultores, el 46% tiene trabajo a tiempo completo, el 68% está totalmente de acuerdo con emprender un negocio, el 92% si conoce de coworking, el 68% está interesado en alquilar un entorno coworking, el 100% afirma que existe beneficios de coworking, el 100% afirma que nunca se ha mantenido fluidez comunicacional en el entorno laboral, el 100% sostiene asesorarse para el desarrollo de un negocio, el 52% considera pagas de 450 a 550 dólares por el entorno coworking y el 93% sostiene que un lugar adecuado para realizar su negocio seria Samborondón. Concluyeron que existe alto nivel de emprendimiento, sobre todo porque considerando el trabajo colaborativo como pieza clave para su crecimiento empresarial, pero la falta de apoyo de los entornos gubernamentales de vuelve un punto negativo.

García (2019) en la tesis de maestría de la Universidad Autónoma de Querétaro en México. Denominado: *Identificación de la relación entre liderazgo y desempeño en equipos con brechas generacionales*. El objetivo fue establecer la asociación del

liderazgo y desempeño en equipos con brechas generacionales. La metodología fue de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental, con una población de 50 individuos y una muestra de 25 personas a quienes se les suministró la técnica de encuesta mediante el cuestionario 14 interrogantes. Dando como resultado que el 70% siempre se tiene la identificación de los líderes, el 47% mencionan que nunca se ha tenido una comunicación adecuada en las tareas asignadas, 50% frecuentemente consideran que los líderes son accesibles, el 45% frecuentemente trabajan con pasión y optimismo en beneficio de la misión de la organización, el 42% mencionan con frecuencia se impulsa la creatividad, el 50% con frecuencia se tiene un entorno de poco respeto en el horario laboral, el 40% afirma que se tiene una adecuada delegación de tareas, el 45% con frecuencia sostiene que se han informado de metas organizacionales, el 45% afirma que los colaboradores tiene centrados su metas individuales para propósito empresariales, el 63% considera que las labores se realizan de forma adecuada con sus compañeros, el 45% se autoevalúan con las tareas que realizan, el 40% afirman que sus compañeros realizan actividades diarias, el 65% afirman que la entidad trabaja en equipos multidisciplinarios, y el 42% afirman tener confianza con frecuencia en la petición de apoyo. Concluyó que se tiene una asociatividad de 0,71 entre el liderazgo y el desempeño colaborativo en el entorno generacional de los Baby Boomers.

Jácome y Lucero (2023) en la tesis de licenciatura de la Universidad Técnica de CotoPaxi en Ecuador. Denominado: *Incidencia de la cultura organizacional en el trabajo en equipo en el ministerio de inclusión económica y social en el sector distrital de Latacunga, 2023*. El objetivo fue analizar la asociatividad de la cultura organización con el trabajo en equipo en MIES. La metodología fue enfoque cuantitativo con nivel correlacional-descriptivo y una población de 360 talentos humanos con un grupo muestral de 172 colaboradores a quienes se les suministró una encuesta mediante el cuestionario

de 9 interrogantes cerradas. Dando como resultado que el 53,1% siempre han enfocado su liderazgo al cumplimiento de metas bajo la designación participativa de los colaboradores, el 84% han mantenido un comportamiento paciente bajo circunstancias estresantes, el 61,2% siempre han tenido reconocimiento el buen desempeño, el 38,8% siempre se han centrado en actividades motivacionales, el 50,0% siempre han manejado y resuelto conflictos, el 58,7% mantiene un espíritu colaborativo y el 68% siempre han mantenido cohesión, el 55,2% presenta una frecuente participación activa y el 68% siempre han evidenciado aceptación a las diversas opiniones. Concluyeron que el fortalecimiento cultural y trabajo en equipo son elementos de relevancia, es decir a mayor crecimiento organizacional desde la culturalidad, también genera un mayor trabajo colaborativo que genera mayor eficiencia en las actividades que desempeñan.

### **Variable 2: Empowerment**

Pinto (2022) en la tesis de maestría de la Universidad César Vallejo en Ecuador. Titulado: *El empowerment y el trabajo en equipo del personal administrativo en una entidad educativa de Ecuador, 2020*. El propósito fue identificar la asociatividad del empowerment con el trabajo en equipo en una entidad educacional. La metodología fue de carácter cuantitativa con alcance transeccional con un grupo poblacional y muestral de 20 trabajadores a quienes se les encuestaron mediante un cuestionario de 7 interrogantes. Dando como resultado que el 45% presentan un grado medio en la designación de poder, el 55,2% presenta un grado bajo en la perspectiva motivacional, el 40,2% evidencia un adecuado entorno laboral, el 50% indica una habilidad comunicativa media, el 45,1% mantiene un grado bajo sobre las capacidades comunicativas, el 55,4% también baja expresión emotiva y el 55,2% sostiene una deficiente percepción del líder. Concluyó que el empowerment presenta una positiva asociatividad y de significancia con el trabajo en equipo.

Guaroachico y Marca (2023) en la tesis de licenciatura de la Universidad Técnica de CotoPaxi - Ecuador, denominado: *Empowerment en el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay de Cantón la Maná, 2023*. El propósito fue evaluar el rendimiento de los colaboradores a través del uso del empowerment como herramienta estratégica. La metodología fue de tipo cuantitativa con alcance descriptivo y diseño no experimental con un grupo de población y muestra de 20 trabajadores a quienes se les encuestó mediante un cuestionario de 13 preguntas cerradas. Dando como resultado que el 35,1% casi siempre han percibido respeto por la opinión de cada uno por parte de la entidad, el 45,1% a veces han practicado sus valores y comportamientos éticos, el 35,0% casi siempre se realiza la promoción e inclusividad en el entorno laboral, el 35% casi siempre practican lineamientos de empoderamiento, el 35% ha sido designado para la dirección dentro de un equipo colaborativo, el 45% casi siempre evalúan que colaborar y trabajar colaborativamente son elementos de relevancia, el 50% evidencia que el líder empoderado genera un impacto positivo, el 67% siempre evidenciaron tener autonomía en las funciones que desempeñan, el 45% considera que ser autónomos les brinda mejores decisiones, el 45% a veces considera que la orientación y fortalecimiento de capacidades son relevantes, el 40% considera relevante el desenvolvimiento de habilidades, el 40% afirma siempre tener una comunicación con efectividad y el 35% sostiene comunicación efectiva en algunos departamentos deficientes. Concluyeron que la aplicabilidad del empowerment dentro de la entidad fortalecer las deficiencias encontradas de los colaboradores sobre sus competencias y rendimientos en cuando a las funciones que desarrollan.

Barajas (2022) en la tesis de licenciatura de Unidades Tecnológicas de Santander-Colombia. Titulado: *Empowerment e intención a la rotación en los restaurantes de comida rápida de la comuna 12 del sector Bucaramanga*. La finalidad fue evaluar el

empowerment con la intencionalidad de la rotación en los restaurantes de comida. La metodología fue de tipo cuantitativo con nivel descriptivo, diseño no experimental y una población y muestra 51 colaboradores de los diversos restaurantes, a quienes se les aplicó la encuesta mediante un cuestionario de 11 interrogantes. Dando como resultado que el 28% casi nunca se han sentido llenos de energía laboral, el 24% raramente ubica el sentido y finalidad de su labor, el 32% considera casi nunca el tiempo se pasa con rapidez cuando labora, el 36% nunca se han sentido con vigorosidad, el 30% nunca han sentido estar felices con su labor, el 26% nunca le ha inspirado su trabajo, el 40% no presentan actitud de querer continuar trabajando, el 40% nunca han presentado felicidad por el trabajo intenso, el 40% no presenta algún entusiasmo sobre su trabajo, el 32,8% consideran es fácil desprenderse de su labor y el 28% no ha perseverado cuando las tareas no van de forma planificada. Concluyó que la estrategia de empowerment propiciará mejora en las tareas que desarrollan los colaboradores, de forma que propicie autonomía al colaborador manteniendo la efectividad.

## **Nacionales**

### **Variable 1: Trabajo en equipo**

Gomez (2021) en la tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Perú. Denominado: *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos campestres: caso recreo el Tambo del Arriero, distrito de Ayacucho, 2021*. El objetivo es establecer los rasgos característicos del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas y recreo el Tambo del Arriero. El método pertenece a la rama aplicada, con nivel descriptivo y diseño no experimental, mediante una población y muestra de 5 colaboradores a quienes se les encuestó con 15 interrogantes. En los resultados se tiene que el 60% siempre han mantenido una acción comunicativa asertiva, el 89% sostienen que a veces se ha tenido un comportamiento paciente dentro de sus

actividades diarias con respecto a la atención al cliente , el 100% siempre han practicado respetar a su entorno de compañerismo, el 60% a veces consideran de una adecuada habilidad negociaría en la entidad, el 80% a veces consideran que fueron orientados en el desempeño de la entidad, el 100% afirma que no han tenido reconocimiento, el 100% nunca han sido valorados por su buena labor, el 80% casi siempre han logrado las metas propuestas, el 60% siempre han tenido responsabilidad por las funciones designadas, el 45% a veces ha sido capacitado en sus funciones dentro del entorno laboral, el 100% siempre han establecido la empatía como una virtud comunicativa, el 80% siempre han mantenido una actitud optimista en la entidad, el 80% a veces manifiesta haber logrado metas en conjunto, el 60% siempre han considerado la iniciativa del líder de forma adecuada, el 100% siempre han mantenido la solidaridad en el trabajo colaborativo. Se llegó a la conclusión que existe deficiencias en el trabajo en equipo, siendo necesario la falta de herramientas estratégicas de los directivos.

Cancho (2019) en la tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Denominado: *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro heladerías: caso Empresa Via Via, distrito Ayacucho, 2019*. El objetivo fue caracterizar el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas y la empresa Via Via. El método fue de diseño en la rama de los no experimentales con un alcance descriptivo y una población muestral de 15 colaboradores a quienes se les suministró 14 interrogantes cerradas. Dando como resultado que el 43% afirmaron que casi nunca han sido involucrado en temáticas de aprendizaje sobre la capacidad de negociar con el cliente, el 57% siempre han mantenido seguro su labor, el 57% siempre han cumplido con su función, el 57% casi siempre han generado amistades con su entorno, el 43% casi nunca tuvieron un acto de reconocimiento por sus líderes, el 45% casi siempre han mantenido el respeto con sus compañeros colaboradores, el 57% siempre presentan comprensibilidad

al público objetivo, el 57% casi siempre mantiene una actitud paciente al cliente, el 43% casi siempre son tolerables a situaciones y el 57% siempre existe tolerancia a los clientes. Concluyo que la empresa en estudio presenta desconocimiento sobre fortalecimiento organizacional, tampoco evalúan la actividad e impacto que se tiene de un buen liderazgo.

Flores (2021) en la tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Perú. Titulado: *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso café restaurante Andre'E, distrito Ayacucho 2021*. El objetivo fue realizar la descripción del trabajo en equipo de las micro y pequeñas empresas y café restaurante Andre'E. El método fue de carácter cuantitativo con un alcance descriptivo y diseño en la rama de los no experimentales con un grupo poblacional muestral de 6 colaboradores a quienes se les suministró 13 interrogantes cerradas. Dando como resultado que el 50% a veces existe colaboración del entorno de trabajo, el 50% siempre aporta con sus competencias para la funcionalidad colaborativa, el 50% casi siempre presenta un aporte al trabajo, el 67% siempre han sido capacitados para concretar una venta con el cliente, el 67% casi siempre se tiene reconocimiento por el desenvolvimiento que realizan, el 50% casi siempre se han logrado metas propuestas, el 50% casi siempre contribuye con sus habilidades sociales para que el equipo funcione mejor, el 67% casi siempre mantiene la habilidad comunicativa abierta, el 50% presenta comunicabilidad entre las diversas áreas, el 50% siempre han mantenido una adecuada relación de amistad entre compañeros, el 50% siempre se ha tenido integración fácil de los nuevos integrantes, el 50% casi siempre presenta responsabilidad en las actividades que desarrollan y el 34% siempre han mantenido la visión, misión y metas. Concluyó que el trabajo colaborativo se mantiene en relevancia donde el apoyo mutuo es el facto resaltante en la entidad.

## **Variable 2: Empowerment**



Quispe (2020) en la tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Titulado: *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el Mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. El objetivo fue caracterizar el empowerment en las micro y pequeñas empresas con la empresa Mostrito S.A.C. El método fue de la rama de los no experimentales con nivel descriptivo y el grupo poblacional-muestral de 10 colaboradores a quienes se les suministro 12 interrogantes. Dando como resultado que el 60% casi nunca la entidad ha fortalecidos las capacidades del colaborador, el 60% casi nunca el líder orienta, el 60% a veces el líder comparte saberes, el 60% casi siempre existe confianza entre colaborador-líder, el 60% casi siempre han delegado funciones frente al monitoreo, el 60% a veces se han evidenciado soluciones posibles ante los sucesos, el 70% casi nunca se ha tenido un cronograma de orientaciones, el 60% casi siempre recibieron incentivos pero no monetizadas, el 60% casi siempre presentan automotivación, el 60% casi siempre tienen conocimiento sobre la finalidad de la entidad, el 60% casi nunca ha toma ideas y sugerencias y el 50% a veces han tomado decisiones frente a una tarea. Concluyó que la gerencia de la entidad en estudio no tiene una gestión de trabajo en equipo adecuado, tampoco han implementado herramientas ni estrategias, exponiendo a la entidad a un conflicto interno de los colaboradores.

Velarde (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Denominado: *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa Santa Elena S.R.L. distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021*. El objetivo fue establecer los puntos característicos del empowerment en las micro y pequeñas empresas con la empresa Santa Elena S.R.L. El método fue de carácter aplicado, enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño en la rama de los no experimentales con un grupo poblacional-muestral de 21

colaboradores de la entidad, a quienes se les suministró 15 interrogantes mediante la encuesta. Dando como resultado que el 43% casi nunca se tiene lineamientos políticos en la entidad, el 67% a veces desempeñan sus funciones con adecuados resultados, el 52% casi nunca han tenido una incentivación económica, el 52% a veces se orienta a los colaboradores, el 43% casi siempre han presentado libertad en su labor y opinión, el 52% casi siempre existe el desenvolvimiento, el 48% a veces plantean soluciones ante los problemas, el 48% casi siempre se genera confianza en las labores, el 62% a veces la entidad asume sus responsabilidades, el 48% casi nunca ha tenido autocontrol al realizar su trabajo, el 57% casi siempre se tiene alta empatía, el 67% casi siempre se tiene retroalimentación en los procesos, el 67% casi siempre se cumple con metas y propósitos, el 48% casi siempre se tiene adecuada habilidad comunicativa y el 52% siempre se ha mantenido un trabajo colaborativo. Concluyó que existe debilidades en la entidad en cuando a la aplicabilidad del empowerment, así mismo, la falta de presencia motivacionales para la participación en actividades para la adopción de decisiones asertivas.

Mejía (2021) en la tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote- Perú. Titulado: *El empowerment y la satisfacción del cliente interno de la empresa: Grupo Alaska Tingo María S.A.C. distrito de Rupa Rupa – Leoncio prado – Huánuco, 2021*. El objetivo fue analizar el nivel de influencia del empowerment en la satisfacción del cliente interno. El método fue de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, mediante un grupo poblacional muestral de 32 colaboradores con la aplicación de una encuesta de 12 preguntas. En los resultados el 56% está totalmente de acuerdo con que se tiene autocontrol en las actividades, el 50% están de acuerdo con sus funciones, el 56% de acuerdo con la confianza a sus superiores, el 69% totalmente de acuerdo en la habilidad comunicativa

horizontal y vertical, el 88% totalmente de acuerdo con la amistad y comunicación entre colaboradores, el 44% de acuerdo con las capacidades de liderazgo y control de estrés, el 63% de acuerdo en las orientaciones asociados en las temáticas de ventas, 50% totalmente de acuerdo en los tiempo de renovación de contratos, el 38% neutral en la rotación de colaboradores, el 44% de acuerdo con el fortalecimiento de carreras, el 44% neutral en la parte remunerativa y el 38% de acuerdo con los beneficios sociales de la entidad. Concluyó que se tiene influencia directa entre el empowerment y la satisfacción del público objetivo.

### **Regionales y/o locales**

#### **Variable 1: Trabajo en equipo**

Flores (2021) en su tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Titulado: *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz 2021*. El objetivo fue caracterizar el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas, caso Bella Farma. El método fue de diseño en las ramas de los no experimentales con un nivel descriptivo y población muestral de 9 trabajadores a quienes se les suministró 14 interrogantes. Dando como resultado que el 44% casi nunca han tenido exigencia en los saberes, el 56% casi nunca han tenido la entidad la habilidad de trabajo en equipos, el 67% casi nunca se ha tenido trabajadores con habilidad adecuada, el 56% casi nunca se conforma grupo de colaboración, el 44% casi nunca han fijado metas, el 56% casi nunca se han determinado tareas específicas, el 56% casi nunca se tiene fluidez comunicativa, el 44% casi nunca tiene un adecuado clima laboral, el 44% casi nunca se tiene información para solventar dudas, el 67% casi nunca se tiene confianza entro los trabajadores, el 44% casi nunca se tiene seguridad dentro del ambiente de labor, el 55,6% casi nunca se han priorizado las decisiones de los trabajadores, el 56% casi nunca los grupo de colaboración

asumen sus funciones y el 67% casi nunca se han visto esfuerzo por alcanzar metas. Concluyó que no se tiene una adecuada conformación de equipos laborales por la poca confianza y comunicación que se tiene, por ello, se tiene factibilidad de una propuesta de mejora.

Hurtado (2021) en la tesis de titulación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Denominado: *Trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tmya, distrito Huaraz, Ancash 2021*. El objetivo fue establecer el trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, caso restaurante Tmya. El método fue de diseño en la rama de los no experimentales con nivel descriptivo y grupo poblacional muestral de 12 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 interrogantes cerradas. En los resultados el 58% no logra la entidad alcanzar las metas, el 50% presenta sus lineamientos políticos en un mural, el 48% mencionaron que a veces han sido orientados en conocimientos específicos para el desenvolvimiento de tareas, el 58% afirma que no se tiene seguimiento de la labor, el 50% afirma que el control interno mejorara la situación laboral, el 83% siempre han recibido orientaciones semanales para el reforzamiento de sus actividades, el 50% regularmente se tiene un entorno adecuado y comunicativo, el 58,33% a veces tiene confianza para dar sus opiniones, el 83% nunca se ha visto honestidad en el trabajo en equipo, el 58% a veces se conforma adecuados grupos y el 50% coordinan sus tareas desde el primer día. Concluyó que dentro de la empresa se tiene la falta de habilidades para la guía de las labores que se desarrollan, sumándose a ello la poca relevancia que han brindado a los trabajos en equipo.

Gonzales (2020) en la tesis de licenciatura de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Titulado: *Propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant*

*cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020*. El objetivo general fue diseñar un plan de propuesta de mejoramiento en los factores de relevancia del trabajo en equipo en la gestión de calidad de los restaurantes-cevicherías. El método fue de carácter cuantitativa, con nivel descriptiva y diseño en las ramas no experimentales con una población de 117 mYPES y una muestra de 30 gerentes a quienes se les suministró 6 interrogantes en un cuestionario. En los resultados el 50% casi siempre se tiene competencias y conocimiento sobre las tareas, el 47% casi siempre se tiene confianza entre los integrantes, el 53% casi siempre se labora en grupos colaborativos, el 70% siempre han sido orientados en conocimientos necesarios para el buen desempeño, el 63% siempre tiene claro sus funciones de manera individual y el 40% casi siempre se siente comprometidos los trabajadores. Concluyó que su entidad tiene que realizar mejoras permanentes, además de involucrar una actitud de liderazgo.

### **Variable 2: Empowerment**

Ortiz (2019) en su tesis de licenciatura en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Denominado: *Gestión de calidad con el uso del empowerment y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz, 2019*. El objetivo general fue establecer la relevancia característica de la gestión de calidad con el uso del empowerment y plan de mejora en hoteles de Huaraz. El método fue en la rama de los no experimentales con un alcance descriptivo y carácter cuantitativo con una población de 90 representantes y una muestra de 45 representantes a quienes se les aplicó un cuestionario de 11 interrogantes cerradas. En los resultados el 82% siempre se han planificado las acciones para lograr propósitos de la entidad, el 64% siempre han considerado los directivos la planificación, el 56% siempre se identifica los resultados de los planes de mejora, el 47% siempre se han retroalimentado los planes, el 67% tiene conocimiento del empowerment,

el 51% siempre se tiene liderazgo, el 47% siempre se tiene grupo de trabajo, el 42% siempre se tiene capacidad adaptativa, el 47% siempre sus colaboradores se relacionan con el medio ambiente, el 47% siempre se ha mantenido la empatía y comunicación, y el 47% de sus trabajadores presentan actividades y adecuada atención al público objetivo. Llegó a concluir que las empresas consideran adecuado la atención que brindan, de forma que está en constantes crecimientos mediante el incremento de ingresos y posición progresiva en el entorno competitivo.

Gonzales (2020) en su trabajo de grado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Titulado: *Caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y servicio móvil de comida en la ciudad de Huaraz, 2020*. El objetivo fue caracterizar los factores de relevancia del empowerment en la mejora de la gestión de calidad en las Mypes en el rubro de restaurantes en la ciudad de Huaraz. El método fue de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo y diseño en la rama de los no experimentales con una población de 117 empresas y una muestra de 25 empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 interrogantes cerradas. En los resultados, el 88% si se tiene la delegación de funciones a los trabajadores, el 80% confían en sus ubicaciones laborales, el 84% evidencia autonomía, el 84% brinda incentivos laborales, el 80% evidencia reconocer al trabajador, el 80% está comprometido, el 80% orientan al colaborador, el 76% orientaciones de manera oportuna, el 96% favorece al fortalecimiento individual, el 84% si se tiene influencia en los individuos que laboran, el 100% se realiza monitoreo de capacidades, el 84% presentan retroalimentación de tareas, el 64% utilizan herramientas para la identificación de necesidades, el 68% plantea sus metas, el 76% utiliza estrategias para la identificación de problemas, el 92% realiza una adecuada planificación de las actividades, el 80% se desarrollan tareas, el 88% evalúan sus logros, 72% si mantiene un

instrumento para el control, el 92% evidencia datos para el análisis y el 80% realiza comparativas de los resultados. Concluyó que las entidades generan rentabilidad, así como una gestión adecuada en la asignación de funciones y orientan a los colaboradores mediante el seguimiento de este.

Rimac (2021) en su trabajo de grado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Perú. Denominado: *La gestión de calidad con el uso de empowerment en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (calzado) en la ciudad de Huaraz, 2021.* El objetivo fue caracterizar la gestión de calidad con el empowerment en el rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos. El método fue de carácter cuantitativo con alcance descriptivo y diseño en la rama de los no experimentales con una población de 103 gerentes y una muestra de 81 gerentes a quienes se les encuestó con 6 interrogantes sobre empowerment. En los resultados, el 52% considera la existencia de confianza en los trabajadores, el 62% si delega autoridad para realizar tareas, el 58% capacita la entidad constantemente, el 46% si respetan las opiniones, el 42% evalúan a sus directivos, y el 45,7% si reconoce las necesidades. Concluyó que se tiene una asignación adecuada de funciones y un plan de actividades para el monitoreo de los desempeños de los colaboradores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1: Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es definido como la agrupación de colaboradores, donde internamente se tiene una interacción entre los diversos individuos, así mismo, se tiene una diversidad de comportamientos enfocadas en puntos característicos negativos o positivos, de manera, la finalidad del conjunto colaborativo tendrá mayor impacto que la labor individualizada, porque mantienen un propósito en común. (Ruiz, 2021)

Por su parte Ayoví (2019) señala que es el desarrollo de actividades bajo la agrupación de esfuerzos de cada integrante, por ende, las metas organizacionales son realizadas bajo los adecuados procesos en colaboración, además el trabajo en equipo es una estrategia que pocas empresas desarrollan.

El trabajo en equipo se caracteriza por mantener una labor equilibrada entre los colaboradores, ya que sus metas individuales se alinean a las metas organizacionales de la entidad, creando entre ello, la sinergia constante en el desempeño laboral, lo que conlleva la dirección del grupo mediante un líder. (Barrios et al., 2019)

### **Dimensión 1: Competencias comunicativas**

Las competencias comunicativas permiten monitorear y generar implicancias dentro de un ambiente, entonces una óptima comunicación permite la transmisión de necesidades, inquietudes, de forma que se fortalezca la confianza entre los integrantes, donde exista una adecuada fluidez de información. (Ruíz y Sánchez, 2021)

De acuerdo con Sánchez et al. (2020) son las habilidades de las personas para ser aceptado o desenvolverse en un entorno, social o laboral, por ello, dentro de las organizaciones, es elemental que las altas direcciones empresariales mantengan fluidez comunicacional con los colaboradores y viceversa.

Las competencias comunicativas en gran parte son responsabilidad de las entidades, los mismos que deben ser orientadas para el desarrollo normal de los procesos productivos o comerciales, así mismo, involucra el comportamiento del talento humano bajo el estricto cumplimiento de la interrelación social que este regulado con normativas internas. (Medina y Valdés, 2019)

### **Indicador 1. Comunicación**

En el ámbito organizacional la comunicación se ha vuelto el arma de mayor relevancia e impacto tanto nivel interno como externo de la entidad, ya que, la fluidez del



mismo propicia que los procesos mantengan continuidad a través de una adecuada coordinación entre los directivos y colaboradores, respetando la estructura jerárquica y entre compañeros. (Cardona y Trejos, 2020)

Por su parte Cuenca et al. (2020) señala que la comunicación es un componente que debe trascender las estructuras jerárquicas organizacionales, por ello, la comunicación debe ser horizontal y vertical, de acuerdo con la necesidad de información que se pretende distribuir, así mismo, las acciones adecuadas que se deben tomar bajo una rápida comunicación de la deficiencia.

Se ha vuelto una necesidad de las personas para la transmisión de ideas, pensamientos y comunicados, también dentro de los ámbitos laborales, la integración de colaboradores es propiciado por una adecuada comunicación, a ello, se suma la efectividad de las actividades que se deben desarrollar bajo un ambiente comunicativo. (Lesmes et al., 2020)

### **Indicador 2. Actitud paciente**

Es una virtud que todo colaborador debe tener presente frente a las diversas actividades, sobre todo en la demanda del cliente, donde debe mantener en todo momento paciencia como indicador clave para una adecuada atención, a pesar de diversos conflictos que se puedan avecinar, asimismo, es el control psicológico en respuesta a una conglomeración de sucesos. (Ortiz y Benoit, 2022)

De acuerdo con Botina y Huertas (2020) es el comportamiento que todo talento humano debe mantener frente a situaciones que propician problemas o deficiencias elevadas como la insatisfacción de un cliente, por ello, el colaborador debe mantener la cordura durante dichos eventos que pueden propician exaltación.

Frente a actos o eventos problemáticos, las personas reaccionan de manera inadecuada, por ello, en el ámbito organizacional, los directivos deben fortalecer las

capacidades éticas y de comportamientos de los colaboradores, de forma que estos últimos puedan realizar procedimientos adecuados frente a dichos eventos. (Estrella, 2020)

### **Indicador 3. Respeto**

El respeto es una característica clave dentro de la interacción colaborativa entre colaboradores y dirección de la entidad, por ello, más allá de la estructura jerárquica, es un comportamiento que debe mantener todo ser humano tanto en su entorno social como laboral, además, está basado en el comportamiento ético. (Luna y Sánchez, 2021)

Asimismo, Duque et al. (2019) señala que es un indicador del comportamiento ético que es reflejo de la formación de una persona, por ello, está asociada con el trato adecuado con su entorno social, dicho componentes también se vuelve un elemento de relevancia en el trato de los clientes y entornos de colaboradores.

Está inmerso en la interrelación dentro de un entorno laboral, porque debe el respeto primar en todo momento y lugar, por ende, las organizaciones se centran en capacitar a sus recursos humanos y en ello, el respeto debe ser difundida en la totalidad de las empresas. (Iglesias, 2020)

### **Indicador 4. Capacidad negociaría**

La capacidad negociaría es la competencia que debe tener todo colaborador de la entidad, además de ser fortalecida por la dirección organizacional a través de orientaciones o capacitaciones, ya que al ser el colaborador el eje productivo, también debe tener capacidades aprendidas en la negociación de acuerdo con el rubro organizacional. (Bruna et al., 2022)

Por su parte Alva (2022) indica que es una característica que toda empresa busca en un colaborador para el desempeño de las actividades empresariales, ya que la capacidad negociaría es el elemento que puede generar rentabilidad y capacidad

financiera de acuerdo con el desenvolvimiento en beneficio del cliente y desarrollo de ventas.

Los directivos de una entidad deben mantener una capacidad de negociación tanto en beneficio de los colaboradores, a la entidad y los públicos objetivos, por ello, mantiene una capacitación para el actuar en cualquier transacción. (López et al., 2020)

### **Indicador 5. Conocimiento**

Toda entidad debe alinear sus propósitos al colaborador y al cliente final, por ello, el trabajador debe ser fortalecido con orientaciones en diversos temas, abarcando las tendencias técnicas de las actividades que se desarrollan, ya que un colaborador con conocimiento será una pieza clave en la productividad de la entidad. (Sagredo et al., 2020)

De acuerdo con Gambaro y García (2021) es el entendimiento que mantiene toda persona sobre una diversidad específica de temas, de forma que dentro del entorno laboral los colaboradores ingresan con un conocimiento que después es fortalecida con orientaciones y capacitaciones.

Expone que es la información almacenada en los talentos humanos para el desarrollo de sus actividades, de forma que pueda desenvolverse directamente en sus tareas, además, es una característica de las personas la profundización en sus conocimientos. (Mariscal y Carmona, 2020)

### **Dimensión 2: Acción motivacional**

Es entendido como el elemento relevante frente a las situaciones difíciles o desafíos, siendo la fuerza capaz de modificar la situación, donde se pone en resalte la actividad del líder como componente clave para la estabilidad de una agrupación colaborativa, manteniendo al colaborador en un nivel alto desde el punto emotivo, con el cual puedan tener un rendimiento eficiente y aportando en los fines de una entidad o los propósitos del grupo. (Agudelo et al., 2022)

De acuerdo con Rodríguez (2020) es el acto que permite fortalecer las habilidades y capacidades a los colaboradores, ya que la entidad es el primer agente que propicie un nivel adecuado en el ámbito motivacional para la constante participación y permanencia del talento humano, por ende, la dirección asume dicha responsabilidad.

La acción motivacional se basa en la función de un líder para innovar e incentivar al talento humano a la mejora de sus tareas, además, al ser característica del liderazgo, el actor motivacional permite afrontar adecuadamente diversas dificultades que se puedan presentar en el entorno laboral o personal. (Velásquez, 2019)

### **Indicador 1. Esfuerzo**

Es la fuerza impulsora de los colaboradores dentro de la entidad, el cual demuestra el desempeño de las actividades que fueron designadas por su superior, además, el impulso al no ser reconocido por una entidad tiende a perder el compromiso de colaborador con la empresa, de forma que, el colaborador se mentaliza en solo cumplir sus funciones y no mantener una mentalidad visionaria a favor de la organización. (Buitrago et al., 2022)

Por su parte Kato (2019) señala que es la capacidad de toda persona para desempeñarse dentro de un entorno laboral, por ello, se hace uso de las capacidades y habilidades para el cumplimiento de metas organizacionales, por ello, el esfuerzo es la pieza clave para la continuidad de los procesos.

Es entendida como la fuerza que toda persona tiene a disposición de acuerdo con las convicciones que mantiene para desarrollar una actividad, por ende, se enmarca en la actitud de las personas frente a diversas situaciones. (Nolazco, 2020)

### **Indicador 2. Reconocimiento**

Toda empresa debe mantener emocionalmente equilibrado a sus colaboradores a través de diversos reconocimientos como económicos, sociales etc., donde sienta la

satisfacción de pertenecer a la entidad y lograr metas en conjunto, a través del trabajo en equipo, además de propiciar la competencia sana en favor de los objetivos comunes en la entidad. (Valenzuela, 2021)

De acuerdo con Simon y Ceballos (2023) es el acto que toda empresa debe realizar en favor de sus colaboradores, donde se incentiven a mejorar y desempeñarse adecuadamente en las actividades designadas, por ello, la empresa debe valorar a su elemento esencial como el talento humano, mediante incentivos económicos que considere.

Se entiende como la valoración que sienten las personas al integrarse dentro de un entorno laboral, donde consideran que sus habilidades y capacidades son adecuadas y han generado alto nivel productivo en sus desempeños, además, un talento al ser reconocido puede ser la pieza clave del éxito empresarial. (Ruiz et al., 2022)

### **Indicador 3. Capacitación**

Es la función de toda organización orientar a sus colaboradores en el desempeño de las actividades, mediante la innovación de nuevas estrategias y técnicas, el cual propician un rendimiento adecuado a las metas organizacionales, así mismo, la capacitación también es responsabilidad del colaborador que mantiene un compromiso con la entidad para la mejora de sus actividades. (Garzón et al., 2022)

Hidalgo et al. (2019) menciona que es también la orientación que se le brinda al colaborador para fortalecer su conocimiento, por ello, es responsabilidad de una entidad y del mismo talento humano actualizar sus entendimientos con las nuevas tendencias o tecnologías que faciliten su mayor desempeño laboral.

Es una característica que permite a las personas mantenerse actualizados en los conocimientos que mantienen, por ello, estas capacitaciones permiten desenvolver mejor

sus acciones tanto personales como laborales, además de recibir la certificación que es un punto relevante en la contratación de personal. (Guerra, 2021)

### **Dimensión 3: Inteligencia emocional**

La inteligencia emocional en la competencia de los individuos para el control emotivo positivo o negativos, de forma que se idéntica las emociones de uno mismo, siendo el condicionamiento de los comportamientos en las organizaciones para la comunicación adecuada, congeniar con el equipo y la facilidad para resolver deficiencias o sucesos conflictivos. (Leal, 2023)

De acuerdo con Aragón (2019) es entendido como la administración emocional que tiene una persona para afrontar situaciones como por ejemplo que genere estrés, de forma que genere autoconciencia, autorregulación y habilidades de índole social, para obtener un trabajo eficiente bajo el desempeño adecuado.

Es la gestión de la parte emocional de todo individuo con el fin de que mantengan una interrelación efectiva con el entorno social, por ello, es el reconocimiento propio en la persona para afrontar eventos que puedan generar estrés laboral, destacando un correcto pensamiento y desarrollo emocional. (Lotito, 2022)

#### **Indicador 1. Empatía**

Se entiende como la comprensión emocional y sentimientos de otro individuo, por ello, es importante mantener esta habilidad dentro de un trabajo colaborativo basándose en la convivencia emocional bajo la comunicación activa, de forma que también aporte en la resolución de conflictos. (López et al., 2023)

De acuerdo con Carison et al. (2020) es el entendimiento de todo individuo para mantenerse conectado emocionalmente con el entorno, de forma que imitan a otro individuo similar, por ello, la persona entiende su propio punto de vista bajo su estado de emoción.

La empatía permite a un individuo ponerse en el lugar de otra persona, donde tiene la capacidad de entender los diversos sucesos y sentimientos que vive la otra persona, por ende, ser un individuo empático no es fácil, porque debe mantener sensibilidad, no ser extremista y tener facilidad y cuidados en la comunicación.(Rivero, 2023)

### **Indicador 2. Optimista**

Es la actitud de todo individuo frente a diversas adversidades o conflictos que se presentan en la organización, además de ser un rasgo característico de un líder, ya que permite a los equipos liberar sus tensión o preocupación para proponer mejoras en las actividades que presentan problemas. (Mesa et al., 2022)

Por su parte Aragón (2019) señala que el optimismo es una característica de una persona que sabe afrontar situaciones difíciles bajo el entusiasmo y la no perturbación emotiva de sentimientos positivos, por ello, piensa en el mejor evento posible o favorable, siempre intentando facilitar la mejora de la situación inestable.

Se entiende que una persona optimista favorece a una entidad, para afrontar adecuadamente problemas o procesos inadecuados, ya que no conlleva a la exageración o extremismo del problema, por lo contrario, permite identificar una solución clara posible.(Lotito, 2022)

### **Indicador 3. Habilidades sociales**

Las habilidades sociales son entendidas como propósitos enmarcados en un conjunto de individuos que generan un compromiso grupal para alcanzar los objetivos organizacionales, además las habilidades sociales pueden ser individual, pero con interrelación con su entorno social, como un fin alcanzable y factible que todo individuo debe planificar. (Buitrago et al., 2022)

De acuerdo con Estrada et al. (2019) en el ámbito personal, todo individuo mantiene una continua comunicación social mediante sus habilidades, ya que ello, define

al individuo sobre la perseverancia para alcanzar el confort con los demás, también ayuda avanzar en las metas que permiten avanzar a una sociedad a mejorar o lograr una estabilidad emocional, económicas, etc.

En el contexto laboral, las habilidades sociales son las piezas claves desde el ámbito empresarial donde se involucra a los talentos humanos con su entorno, además el conjunto de trabajo colaborativo con un adecuado entorno social permite el cumplimiento de objetivos, ya que una entidad sin una adecuada habilidad social de sus miembros en el día a día no visiona a algo mejor.(Hidalgo et al., 2019)

#### **Indicador 4. Autocontrol**

El autocontrol es rasgo característico en gran parte de los colaboradores que deben ser fortalecidas por las organizaciones, ya que permiten afrontar situaciones que demandan gran estrés o reacciones anormales, por ende, algunas entidades han recurrido al asesoramiento psicológico para sus colaboradores, porque existe momentos complicados en las actividades diarias; también el autocontrol genera un control emocional con el cual puedan establecer soluciones inmediatas y efectivas. (Agudelo et al., 2022)

También López et al. (2020) señala que en el ámbito laboral es la capacidad de los colaboradores para enfrentar momentos complicados de forma que no puedan nublarse para proponer alternativas de solución o ideas proyectos innovadores, de forma que puedan prevenir situaciones problemáticas o anticiparse a ellas, de forma que se pierda el miedo al rechazo de nuevas ideas.

Es una estrategia que favorece a una entidad bajo el desenvolvimiento del talento humano, de forma que se tenga mejores ideas innovadoras, que generen beneficios a las actividades a través de las nuevas tendencias o tecnologías, a ello, se suma la creatividad como estrategia clave en ello. (Buitrago et al., 2022)



### **Indicador 5. Amistad**

También denominado compañerismo, que es la pieza clave para el desarrollo adecuado de los equipos de trabajo, ya que cada integrante debe mostrar una actitud de apoyo y solidaridad con su entorno, porque depende de la labor conjunta para cumplir con las actividades o procesos planteados por la entidad. (Astorquiza et al., 2020)

Asimismo, Carison et al. (2020) señala que es la capacidad de todo individuo para interrelacionarse adecuadamente tanto a nivel social como laboral, siendo de relevancia para desenvolverse en todo entorno, además, la amistad se vuelve un factor relevante para el cumplimiento de metas individuales, sociales y/o empresariales.

La amistad es un tipo de asociación afectiva entre 2 o diversos integrantes donde prevalece la confianza y cordialidad, de manera que, los individuos pueden compartir sus entornos profesionales y personales, además de ser el cimiento y soporte de cada individuo. (Velásquez, 2019)

### **Variable 2: Empowerment**

Empowerment es considerado una estrategia con alto nivel de aplicabilidad en las diversas empresas para propiciar la asociación y relación laboral entre los talentos humanos con sus superiores, donde se realiza la asignación de poder, generar la responsabilidad del talento humano bajo una adecuada motivación mediante la óptima gestión de decisiones acertadas. (Toseef, 2020)

También Hernández y Sepúlveda (2022) señalan que se denomina al empoderamiento que permite generar asociación entre directivos y talentos humanos de una entidad, de manera que colaborativamente puedan solucionar las problemáticas y establecer decisiones acertadas.

El propósito del Empowerment es generar alta motivación en el colaborador para incrementar la confianza y propiciar un compromiso enfocada al bienestar de la empresa, de forma que tendrán resultados favorables laboralmente.(García, et al., 2021)

### **Dimensión 1: Designación de poder**

Es la determinación de funciones de guía y compromiso a los colaboradores, donde se estipulen las actividades que se deben ejecutar con una actitud responsable, considerando tareas específicas o en grupos como son los equipos colaborativos, de manera que se mantenga el monitoreo interno en los colaboradores. (Hernández y Sepúlveda, 2022)

### **Indicador 1. Confianza**

Se entiende como el comportamiento incondicional que propicia seguridad frente a las decisiones y acciones que uno realiza, así mismo se centra en el cuidado de la interrelación con los individuos, ya que el eje funcional de toda organización debe basarse en la confianza, de forma que un líder al delegar funciones, se estima que confía en la labor de sus colaboradores para generar mayor productividad organizacional. (Silva, 2020)

De acuerdo con Lotito (2022) las personas mantienen una confianza a su entorno bajo las vivencias que mantienen tanto a nivel social como laboral, siendo relevante para la aceptación en una sociedad; además de ser un rasgo característico de los grupos colaborativos para la productividad.

La confianza permite a las organizaciones desempeñarse en forma conjunta, además de ser la característica de relevancia para una adecuada comunicación entre directivo y colaboradores.(García, 2019)

### **Indicador 2. Potestad**

También denominada autoridad, donde se involucra el respeto y el reconocimiento frente a los desafíos o eventualidades que genere problemáticas, a través de la integración de posibles soluciones, además de ser un elemento influenciador en el trabajo en equipo antes posibles crisis. (Beuren et al., 2020)

Por su parte Buitrago et al. (2022) señala que es entendida como la asignación de funciones que los directivos realizan a un talento humano para que puedan desempeñar en una dependencia de la organización, por ello, se le otorga medidas para incentivar a sus colaboradores a cargo.

La potestad dentro del ámbito laboral genera facultades a un superior en una dependencia específica laboral, así mismo, también la potestad puede ser otorgado a un colaborador para mejorar los desempeños laborales de cada talento humano a cargo. (López et al., 2020)

### **Indicador 3. Liderazgo**

Es la competencia que mantienen algunos directivos para la dirección adecuada de los diversos grupos colaborativos, ya que la finalidad es generar en los colaboradores un entorno de confianza, además de empoderar a su entorno mediante la distribución adecuada de información para el desarrollo de las actividades de manera libre. (Castiblanco y Duque, 2022)

Velásquez (2019) indica que el líder tiene la facultad de innovar y motivar a los talentos humanos, así mismo, orientar u ofrecer capacitaciones basado en las nuevas tendencias tecnológicas, de forma que se mejoren las tareas de cada colaborador, además de ser la guía el líder para el logro de metas empresariales.

El liderazgo se ha vuelto un tema controversial desde el entendimiento de muchos investigadores sobre si el líder nace o se hace, pero haciendo, aterrizándose que el líder se forma bajo condiciones de innovación y creatividad. (Alva, 2022)

## **Dimensión 2: Decisiones**

Dentro del ámbito organizacional las decisiones son determinadas por la selección rigurosa de una variedad de alternativas de solución que se puedan presentar ante un conflicto o problemática, por ello, dicha decisión desencadena una diversidad de tareas que impacta a la entidad; por ello, las entidades deben mantener la flexibilidad para la adopción de decisiones respetando sus directrices normativas vigentes. (Toseef, 2020)

De acuerdo con Gambaro y García (2021) las decisiones permiten encontrar salidas a las problemáticas dentro de una entidad, ya que son evaluadas desde las diversas alternativas de solución, además, la decisión debe ser acertada para mitigar y mejorar los problemas que involucran a los procesos empresariales.

En el entorno laboral, las decisiones son las claves para acciones rápidas que exijan la mitigación de los problemas, por ello, es relevante la coordinación de los directivos y colaboradores para evaluar una decisión adecuada bajo el criterio de la información que se tenga. (Mariscal y Carmona, 2020)

### **Indicador 1. Identificación de necesidades**

Desde el punto de vista del colaborador, es esencial que se ubiquen las necesidades que se presentan en las actividades diarias, por ello, se debe tener una gran capacidad de monitoreo de procesos por parte de los directivos de una entidad, ya que, al ser detectada a tiempo, se puede minimizar los riesgos bajo el cumplimiento de dichas necesidades encontradas. (Silva, 2020)

Por su parte García (2019) señala que el talento humano se compromete laboralmente, en el cual, están alineados a las funciones de los propósitos empresariales, por ende, el colaborador debe identificarse con la empresa con la finalidad de la continuidad de los procesos mediante una adecuada identificación de necesidades, bajo una comunicación eficiente con los directivos organizacionales.

Un colaborador identificado con su empresa, propicia un compromiso de mejorar, a ello se suma la capacidad de poder informar sobre las necesidades de su área o actividades a los funcionarios jerárquicos de la entidad, por ello, la capacidad rápida de solventar las necesidades genera alta productividad empresarial, además se puede lograr innovar sus funciones o incluso proponer mejores alternativas a las actividades tradicionales empresariales. (Luna y Sánchez, 2021)

### **Indicador 2. Plan de acción**

El plan de acción permite a una entidad encaminar a los colaboradores sobre las actividades que deben realizar bajo un lineamiento adecuado, así como las directrices que deben ser plasmadas dentro de un cronograma laboral, así mismo, establecer los puntos de monitoreo y de posibles riesgos, con el fin de tener la planificación de actividades de mitigación. (Silva, 2020)

Según Lotito (2022) el plan de acción genera estabilidad en las actividades diarias que realizan los colaboradores donde se proponen las acciones que se deben implementar ante un posible riesgo o deficiencias que se encuentre, por ello, previamente se formula con los directivos y las altas direcciones de las diversas dependencias.

Las empresas han mantenido preocupación por la capacidad de respuesta que deben enfrentar los colaboradores ante algún suceso, por ende, algunas entidades optan por incluir un área de evaluación de riesgos donde determinan los planes de acciones de acuerdo a los análisis encontrados. (Leal, 2023)

### **Indicador 3. Priorización de decisiones**

En el ámbito organizacional tanto los directivos como los colaboradores deben establecer decisiones adecuadas e inmediatas antes sucesos no controlados o desfavorables para la entidad, además, el establecimiento de decisiones permite afrontar

la demanda los clientes, pero solo al estar alineados a la productividad. (Beuren et al., 2020)

De acuerdo con Velásquez (2019) la priorización de decisiones en el entorno laboral propicia en los colaboradores un desenvolvimiento óptimo en base a las actividades desempeñadas eficientemente, además, al ser una estrategia eficiente, propicia que los talentos humanos mantengan independencia hasta cierto punto para evaluar la situación y adoptar decisiones bajo el esquema de priorización.

Es entendida como la habilidad de todo individuo de determinar decisiones y control de las funciones en una dependencia, de forma que no se tenga una supervisión constante por parte de los directivos, por ende, también establece sus propias metas en favor de la organización, pero considerado la relevancia e impacto de riesgo y la mitigación de los mismos. (Sánchez et al., 2020)

## **Marco conceptual**

### **Compromiso organizacional**

Es la competencia que adopta un talento humano por estar motivado dentro de la empresa, de forma que desarrolla sus actividades de forma eficiente y eficaz, cumpliendo con alcanzar las metas planificadas por la organización, además, un colaborador reconocido será la pieza clave para sobre salir como entidad en el mercado competitivo. (Sagredo et al., 2020)

### **Control psicológico**

Desde el punto de vista psicológico es la manera en que un individuo adopta una postura correcta frente a sucesos eventuales como conflictos o confrontaciones, de manera que controle su comportamiento para no incrementar la situación negativa, además, de generar un equilibrio mental frente a las adversidades. (Buitrago et al., 2022)

### **Entorno social**

Es el ambiente laboral en donde se desarrollan las actividades del talento humano mediante herramientas y estrategias, además un adecuado entorno social propicia rendimientos óptimos del colaborador; por otra parte, el entorno social a nivel general es el desenvolvimiento del individuo en la sociedad. (Luna y Sánchez, 2021)

### **Ética**

En una organización es el cumplimiento de comportamiento y directrices de actitudes que están estipuladas en la entidad para evitar los conflictos o discrepancias, además deben ser practicadas no solo en la organización, sino también en la vida diaria, ya que es el reflejo del aprendizaje desde sus primeros años hasta su entorno social actual. (Luna y Sánchez, 2021)

### **Habilidad comunicativa**

Se define como la capacidad de todo ser humano para desenvolverse dentro de su ambiente social, laboral, etc., además es una característica que se ha presentado desde los inicios de la humanidad, por la misma necesidad de expresarse con su entorno, además, en la actualidad es necesario mejorar la habilidad comunicativa para el crecimiento en las organizaciones. (Garzón et al., 2022)

### **Organización**

Se define como el conjunto de individuos agrupados que hacen uso de herramientas y estrategias para una meta en común, por ello, mantiene una estructura de jerarquía desde el nivel alto donde se ubica la dirección y los niveles de procesos donde se ubican los colaboradores de acuerdo con las habilidades y rendimientos que generar productividad, por ende, rentabilidad a la entidad. (Díaz et al., 2023)

### **Talento humano**

Es el eje de toda entidad para el movimiento y procesamiento de las actividades, por ello, los colaboradores o talentos humanos deben ser orientados y capacitados por los

altos funcionarios de una organización, de manera que, tengan conocimiento acorde a las tareas encomendadas, ya que de ellos depende el cumplimiento de metas. (Ruiz et al., 2022)

### **2.3. Hipótesis**

En la presente investigación denominado: Propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L en la provincia de Huaraz, 2023; no se planteó una hipótesis al ser una investigación de nivel descriptivo. De acuerdo con Montes et al. (2022) los estudios descriptivos se basan solamente en describir y explicar las características de la variable en estudio, pero no tiene como objetivo comprobar porque sucede lo investigado, por lo cual carece de una hipótesis que necesite ser comprobada mediante una prueba estadística.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Nivel, tipo y diseño investigación

El presente estudio se enfocó en el tipo cuantitativo, de acuerdo con Rodríguez (2020) los estudios cuantitativos son aquellos que realizan recopilación de datos numéricos mediante cuestionarios y dicha información que después es analizada mediante la estadística descriptiva, para mostrar los resultados en tablas de frecuencia. El estudio fue cuantitativo porque se aplicó un cuestionario con preguntas sobre el trabajo en equipo y el empowerment que brindó datos numéricos con lo cual se pudo medir la situación.

El nivel de estudio fue descriptivo, según Reyes (2022) las investigaciones descriptivas se enfocan en describir y analizar situaciones presentes en un determinado entorno, su finalidad es recolectar información para analizar, organizar, resumir y presentar de forma que sea fácil entender; es decir, responden a preguntas como “¿cuál es la situación actual” o “¿cómo es?”, más no busca establecer relaciones de causa y efecto. La investigación fue descriptiva porque se describió las características del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L en la provincia de Huaraz, 2023.

El diseño del estudio fue no experimental, de acuerdo con Rodríguez (2020) las investigaciones no experimentales son aquellas donde no se realiza manipulación intencionada de las variables, solo se las observa en su contexto de estudio. En el estudio se observó el trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L en la provincia de Huaraz, 2023, sin realizar alguna acción intencional para cambiar la situación de las variables.

Además, será transversal, según Reyes (2022) los estudios transversales son aquellas que realizan la recopilación de los datos en un único tiempo y no en periodos largos. Es decir, la investigación propuesta de mejora del trabajo en equipo y

empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L en la provincia de Huaraz, 2023, tuvo como tiempo de recolección el 2023.

### **3.2. Población y muestra**

De acuerdo con Valderrama y Jaimes (2019) la población o universo hace referencia al grupo total de individuos u objetos que cumplen con ciertas características que son objeto de estudio; una población se elige teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.

Población: Estuvo conformada por 12 trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, para las dos variables de estudio se consideró a los trabajadores ya que ellos están inmersos en el trabajo en equipo y el empowerment.

Según Valderrama y Jaimes (2019) la muestra es un conjunto de individuos u objetos que son seleccionados de la población con la finalidad de analizarlos y derivar a conclusiones sobre población en general, ya que la muestra es una fracción representativa del universo que permite obtener información sobre las características de esta.

Muestra: Se constituyó por 12 trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. de la provincia de Huaraz. En este caso se trabajó con la totalidad de la población.

Muestreo: Censal.

De acuerdo con Valderrama y Jaimes (2019) el muestreo censal pertenece al grupo de muestreo no probabilístico, consiste en que todos los elementos de la población pasan a ser incluidos en la muestra, es utilizada cuando la población es demasiado pequeña y se tiene la posibilidad de acceder, analizar y recoger información de todos los individuos de una población, obteniendo resultados más representativos.

### 3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Trabajo en equipo	Es definido como la agrupación de colaboradores donde internamente se tiene la interacción entre los diversos individuos, así mismo, se tiene la diversidad de comportamientos enfocados en punto característicos. (Ruiz, 2021)	Competencias comunicativas	1. Comunicación 2. Actitud paciente 3. Respeto 4. Capacidad negociaría 5. Conocimiento 6. Esfuerzo	Likert	Siempre = 5. Casi siempre = 4. A veces =3. Casi nunca = 2. Nunca = 1.
		Acción motivacional	7. Reconocimiento 8. Capacitación 9. Empatía 10. Optimista		
Empowerment	Es una estrategia de alto nivel de aplicabilidad en las diversas empresas para propiciar asociación y relación laboral entre los talentos humanos con sus superiores. (Toseef, 2020)	Inteligencia emocional	11. Habilidades sociales 12. Autocontrol 13. Amistad	Likert	Siempre = 5. Casi siempre = 4. A veces =3. Casi nunca = 2. Nunca = 1.
		Designación de poder	14. Confianza 15. Potestad 16. Liderazgo		
		Toma de decisiones	17. Identificación de necesidades 18. Plan de acción 19. Priorización de decisiones		

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **Técnica**

De acuerdo con Valderrama y Jaimes (2019) la técnica encuesta consiste en plantear un conjunto de preguntas estandarizadas que deben ser respondidas por la muestra de estudio de forma voluntaria con el fin de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación, la encuesta puede ser realizada de manera presencial o virtual, permitiendo recolectar datos cualitativos y cuantitativos.

En la investigación se utilizó la técnica encuesta que permitió recoger datos necesarios de la muestra que fueron de interés para el estudio.

#### **Instrumento**

De acuerdo con Valderrama y Jaimes (2019) el instrumento del cuestionario que consiste en una serie de preguntas diseñadas para obtener respuestas relevantes y necesarias para el objetivo del estudio, existen diferentes tipos, se tiene a los cuestionarios estructurados que contempla preguntas definidas con opciones de respuesta, los cuestionarios semiestructurados que combinan preguntas predefinidas con preguntas abiertas para obtener respuestas más detalladas, y los cuestionarios abiertos donde las respuestas no están restringidas.

En el caso del estudio se utilizó un cuestionario estructurado con un total de 19 ítems, 13 preguntas para la variable trabajo en equipo y 6 para la variable empowerment; como opciones de respuesta tendrá: (1) Nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, y (5) siempre (Anexo 2).

## **Validación**

La validación de la presente investigación se realizó a través de juicio de expertos, de forma que se estableció la relevancia del contenido bajo la tutela de profesionales inmersos en el área de estudio y tengan conocimientos sobre la temática en análisis, por ende, fueron 3 profesionales Licenciados en Administración.

## **Confiabilidad**

Respecto a la confiabilidad de datos, se aplicó el instrumento coeficiente de Alfa de Cronbach, para la variable de trabajo en equipo resulto 0.777, demostrándose una consistencia buena y para la variable empowerment se obtuvo 0.864, lo que significa que es completamente confiable, de forma que se tuvo un dato cuantitativo que reflejó la aplicabilidad del instrumento en la muestra de estudio. El coeficiente de Alfa de Cronbach es aplicable para su confiabilidad en los instrumentos que mantienen una escala ordinal o incluso tipo Likert, de forma que se estableció una precisión alta sobre la suministración del instrumento en la muestra específica (De la Lama y De la Lama, 2022).

### **3.5. Método de análisis de datos**

Los datos recolectados mediante el cuestionario fueron analizados a través de la estadística descriptiva, obteniendo los resultados de acuerdo con los objetivos los cuales se plasmaron en tablas de frecuencia y gráficos, para que se tenga una mejor comprensión de los resultados. Según Avalor (2022) el análisis de datos permite identificar los patrones de comportamiento de una o más variables de manera cuantitativa, por ello, se utiliza herramientas que procesan información obtenidas de la realidad.

Para ello, se utilizó en primer lugar, el programa Microsoft Excel donde se ordenó la información de los cuestionarios, de forma que se ingresó los datos obtenidos de cada instrumentos hasta la conformación de una base de datos, luego para el análisis la

información se pasó al programa estadístico SPSS v.26 que ayudó a obtener las tablas de frecuencia y gráficos, el cual permitió obtener información de relevancia para el presente estudio, finalmente los resultados se ordenaron e interpretaron por objetivos con ayuda del programa Microsoft Word.

Asimismo, se utilizó el programa Mendeley para referenciar todo el material bibliográfico que se utilizó en la investigación cumpliendo con las normas APA 7ma edición, también para evitar el plagio el trabajo se subió al programa Turnitin. Finalmente, una vez listo el informe de investigación, para la respectiva sustentación se preparó la presentación en el programa Microsoft PowerPoint.

### **3.6. Aspectos éticos**

El presente estudio se desarrolló teniendo como base los principios éticos planteados en el Reglamento de Integridad científica en la Investigación, ULADECH (ULADECH, 2023), los cuales son:

**Respeto y protección de los derechos de los intervinientes:** Previo a la aplicación de los cuestionarios se brindó información a los trabajadores sobre los fines del estudio y se le proporcionó el consentimiento informado en caso quieran ser partícipes, también se les absolvió cualquier duda que tengan, en ningún momento se les obligó a los trabajadores a participar en la investigación, de la misma forma los que participaron tuvieron la posibilidad de retirarse en el momento que lo consideren.

**Cuidado del medio ambiente:** Al desarrollar la investigación se trató de utilizar la energía eléctrica de forma consciente y para elaborar los cuestionarios se usó papel reciclado, de tal forma se contribuyó con un granito de arena al cuidado y preservación del medio ambiente.

**Libre Participación por propia voluntad:** En todo el proceso de desarrollo de la investigación se respetó la privacidad de los trabajadores de la pequeña empresa en

estudio, no se solicitó información personal como número de celular y dirección del domicilio en ninguno de los documentos (cuestionario y consentimiento informado). Antes de la aplicación del cuestionario se informó a los trabajadores que la información que proporcionaron fue utilizada solo con fines de investigación.

**Beneficencia no maleficencia:** Con el desarrollo de la investigación no se busca generar algún daño a los trabajadores, por lo que se respetó su privacidad y sus horarios de trabajo, donde se estuvo esperando sus horas libres para aplicar el cuestionario evitando cualquier inconveniente.

**Integridad y honestidad:** En el desarrollo de la investigación se tuvo presente la honestidad, transparencia y responsabilidad, ya que se respetó la autoría de toda la información teórica que se utilizó, los datos recolectados fueron procesados sin sufrir alguna manipulación intencionada con la intención de tergiversar los resultados y se informó la totalidad de los resultados.

**Justicia:** Todos los trabajadores que participaron en la investigación fueron tratados por igual, sin existir alguna discriminación o exclusión, por lo cual se informó a la totalidad de trabajadores los fines del estudio y todos tuvieron las mismas posibilidades de participar.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.*

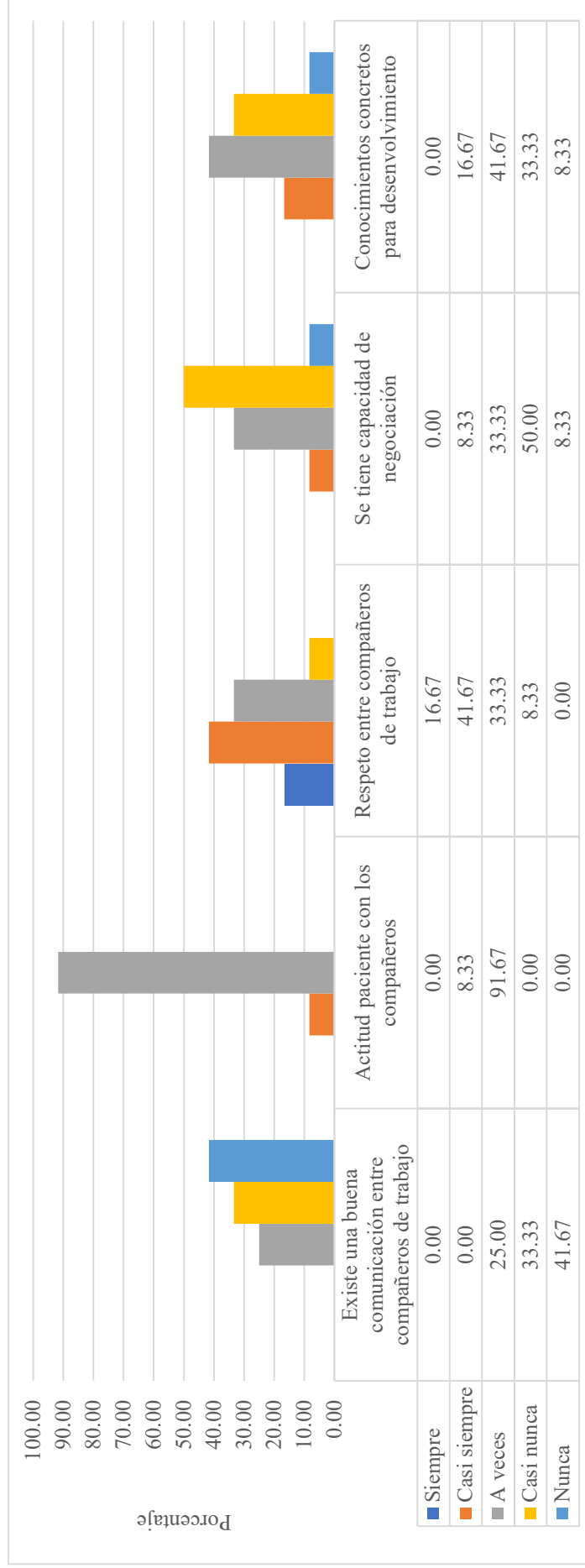
<b>Competencias comunicativas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi nunca	4	33.33
Nunca	5	41.67
Total	12	100.00
<b>Actitud paciente con los compañeros</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
A veces	11	91.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Respeto entre compañeros de trabajo</b>		
Siempre	2	16.67
Casi siempre	5	41.67
A veces	4	33.33
Casi nunca	1	8.33
Nunca	0	0.00
Total	12	100
<b>Se tiene capacidad de negociación</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
A veces	4	33.33
Casi nunca	6	50.00
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
<b>Conocimientos concretos para desenvolvimiento</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
A veces	5	41.67
Casi nunca	4	33.33
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023.



**Figura 1**

*Competencia comunicativa en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas al objetivo específico: Describir las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.

**Tabla 2**

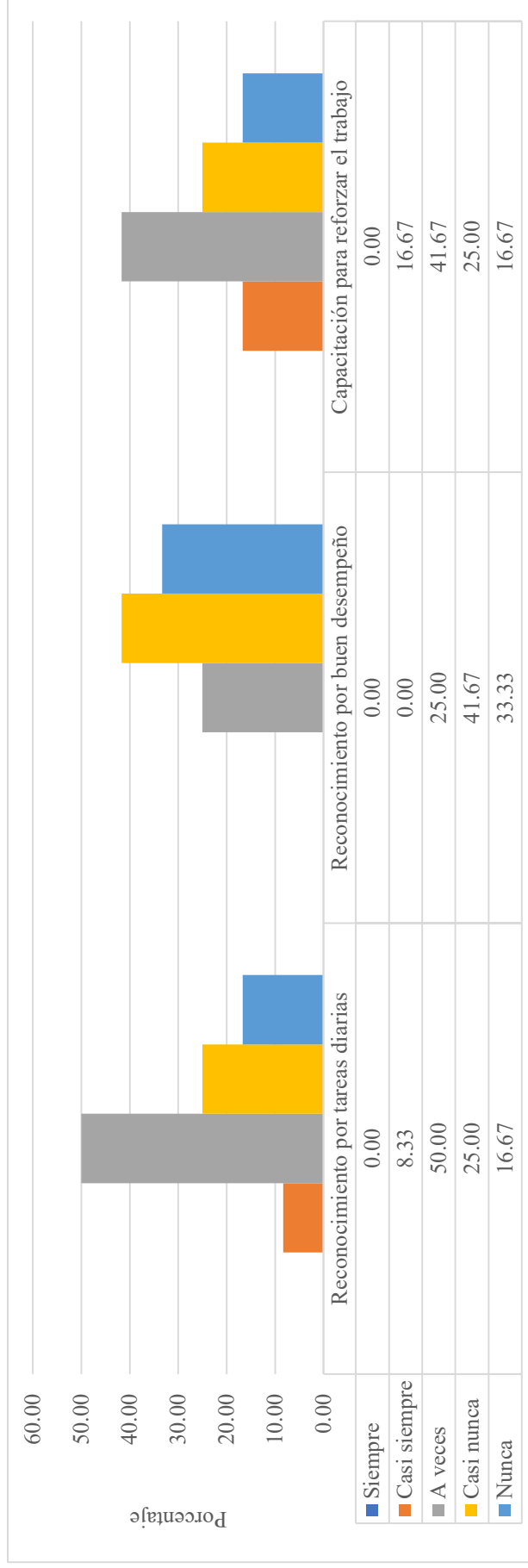
*Características de acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023*

<b>Acción motivacional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Reconocimiento por tareas diarias</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
A veces	6	50.00
Casi nunca	3	25.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Reconocimiento por buen desempeño</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi nunca	5	41.67
Nunca	4	33.33
Total	12	100.00
<b>Capacitación para reforzar el trabajo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
A veces	5	41.67
Casi nunca	3	25.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023.

**Figura 2**

*Acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023*



**Nota.** La figura muestra las preguntas relacionadas al objetivo específico: Describir las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.

**Tabla 3**

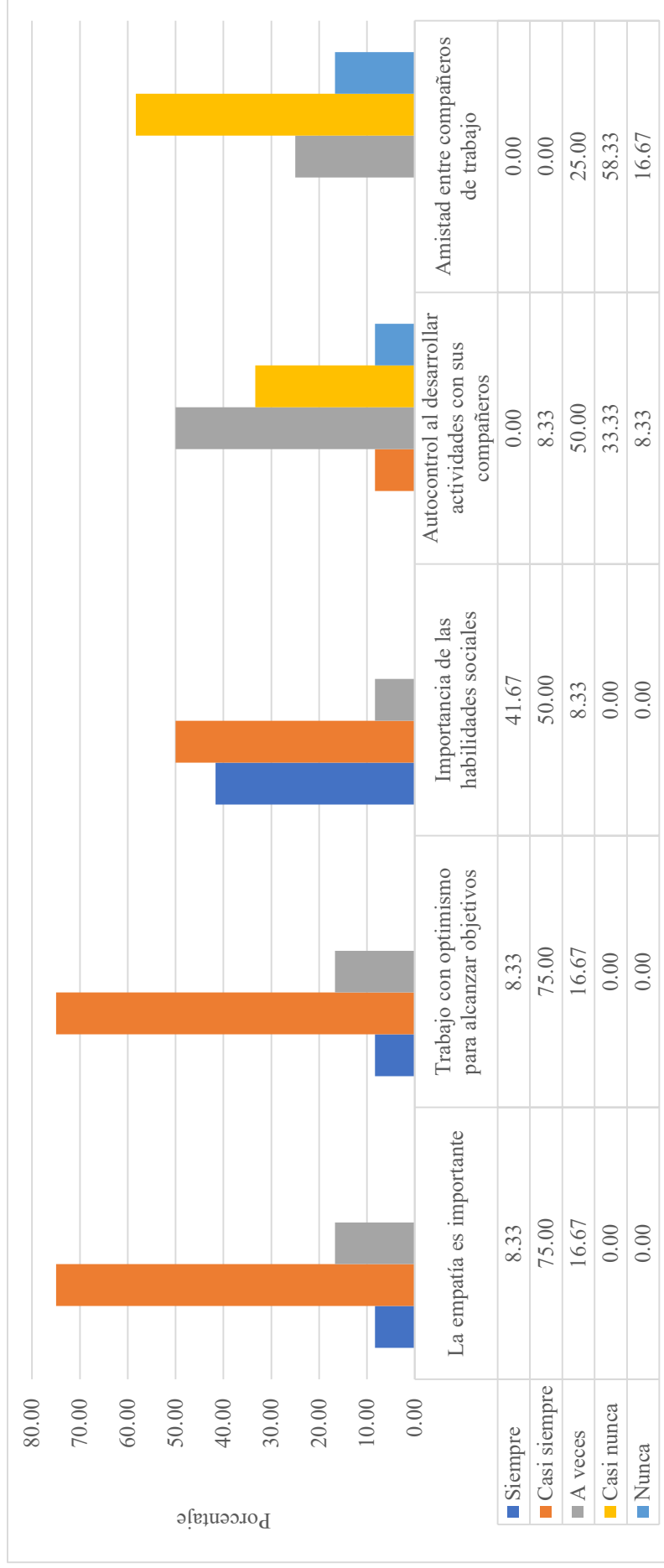
*Características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023*

<b>Inteligencia emocional</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>La empatía es importante</b>		
Siempre	1	8.33
Casi siempre	9	75.00
A veces	2	16.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Trabajo con optimismo para alcanzar objetivos</b>		
Siempre	1	8.33
Casi siempre	9	75.00
A veces	2	16.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Importancia de las habilidades sociales</b>		
Siempre	5	41.67
Casi siempre	6	50.00
A veces	1	8.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Autocontrol al desarrollar actividades con sus compañeros</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
A veces	6	50.00
Casi nunca	4	33.33
Nunca	1	8.33
Total	12	100.00
<b>Amistad entre compañeros de trabajo</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	3	25.00
Casi nunca	7	58.33
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00

**Nota.** Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023.

**Figura 3**

*Inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas del objetivo específico: Describir las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.

**Tabla 4**

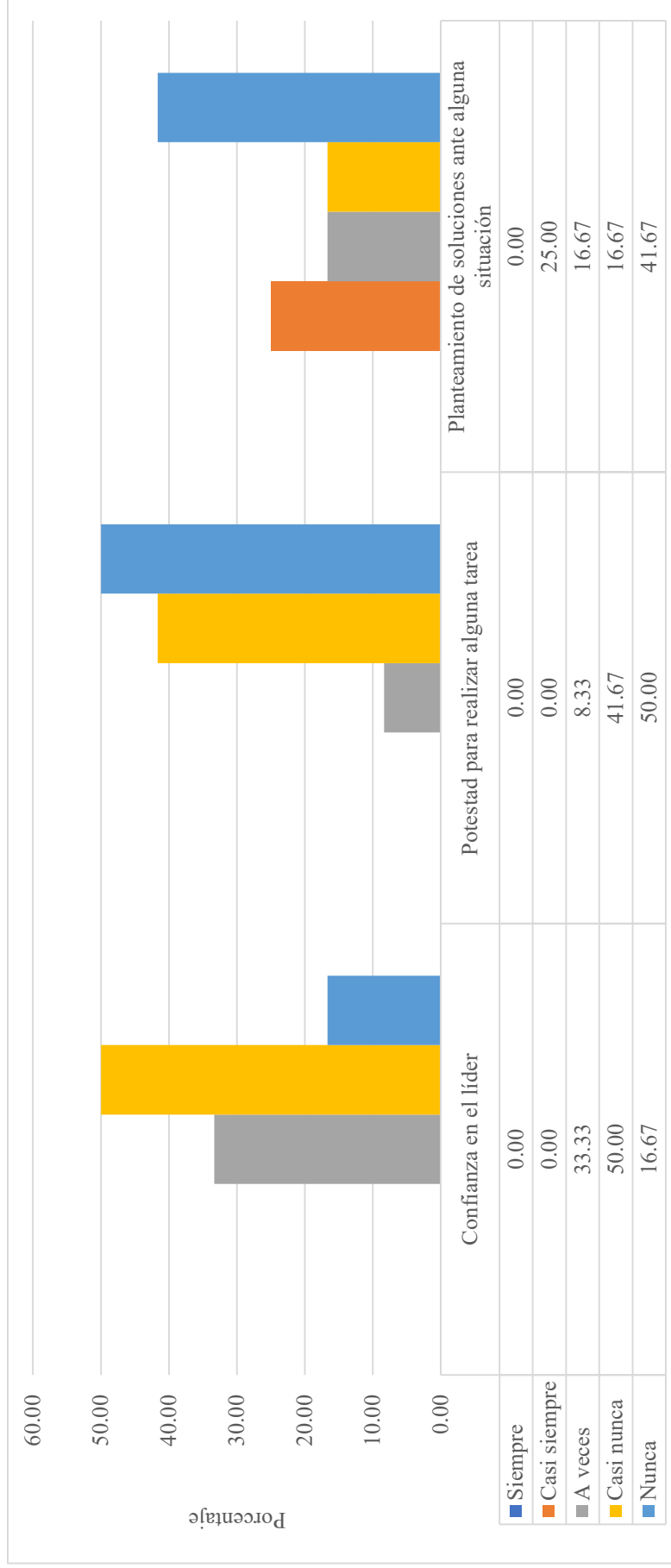
*Características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023*

<b>Designación de poder</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Confianza en el líder</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	4	33.33
Casi nunca	6	50.00
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Potestad para realizar alguna tarea</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	1	8.33
Casi nunca	5	41.67
Nunca	6	50.00
Total	12	100.00
<b>Planteamiento de soluciones ante alguna situación</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	3	25.00
A veces	2	16.67
Casi nunca	2	16.67
Nunca	5	41.67
Total	12	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023.

**Figura 4**

*Designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas del objetivo específico: Describir las características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.

**Tabla 5**

*Características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023*

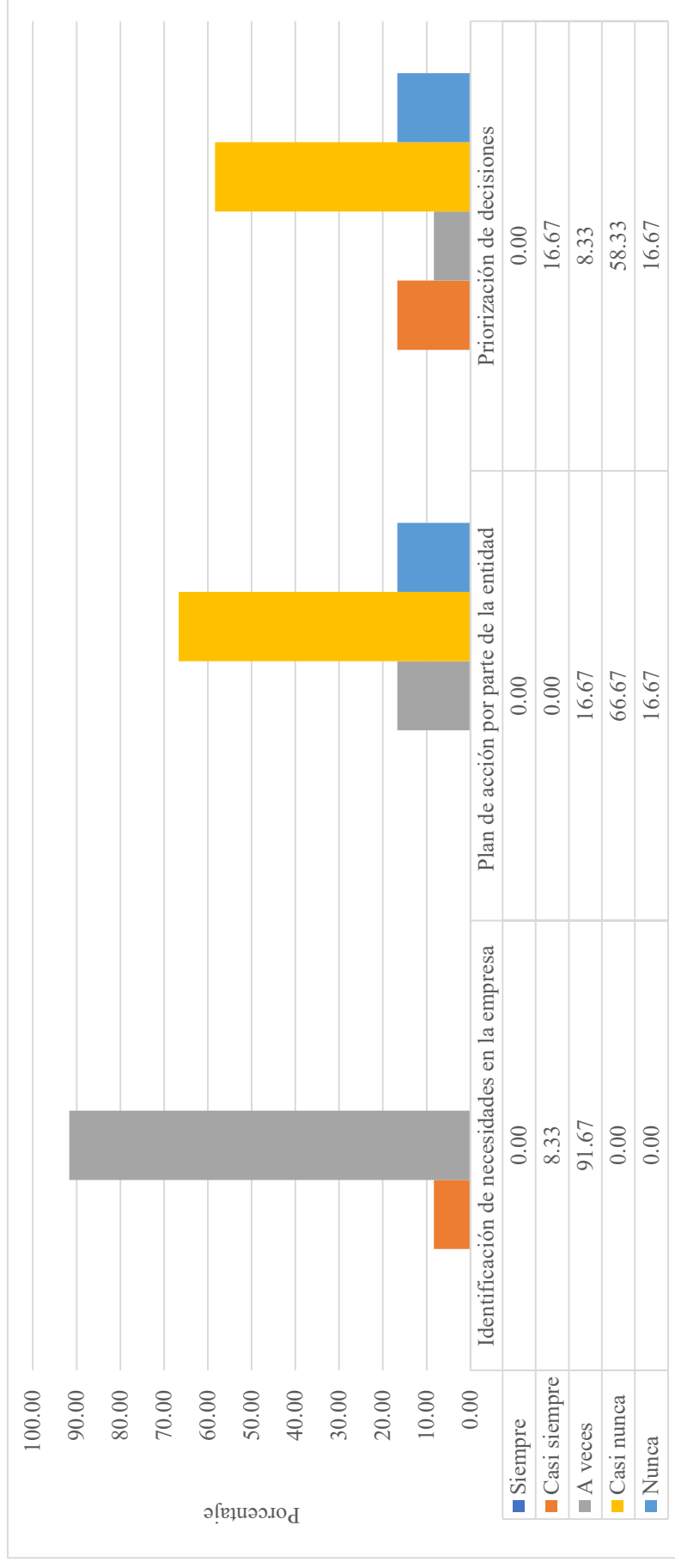
<b>Decisiones</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Identificación de necesidades en la empresa</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	1	8.33
A veces	11	91.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
<b>Plan de acción por parte de la entidad</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	16.67
Casi nunca	8	66.67
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
<b>Priorización de decisiones</b>		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	2	16.67
A veces	1	8.33
Casi nunca	7	58.33
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00

*Nota.* Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023.



**Figura 5**

*Decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., Huaraz, 2023*



**Nota.** La figura muestra los resultados de las preguntas del objetivo específico: Describir las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.

**Tabla 6**

*Propuesta de plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de*

*Huaraz, 22*

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Variable 1: Trabajo en equipo</b>	Comunicación	El 41.67% que expresaron nunca han mantenido una buena comunicación entre compañeros.	El gerente de la entidad se ha enfocado en sus actividades, pero ha dejado de lado la confraternización entre sus colaboradores.	Generar roces laborales, conflictos en las actividades, incomodidad y falta de trabajo en equipo.	-El gerente debe evaluar un tiempo donde pueda crear dinámicas de integración para sus colaboradores, que deben realizarse una vez a la semana.	Gerente/ colaboradores	S/ 2,500.00
	Actitud paciente	El 91.67% a veces presentan una actitud paciente con sus compañeros.	Los colaboradores no han mantenido o aprendido el control de sus emociones frente a diversos sucesos tanto laborales como sociales.	Inestabilidad emocional entre compañeros, propagación de desánimos en las actividades e incumplimiento de objetivos.	-La contratación de un psicólogo para el manejo de comportamientos emocionales, de forma que se realice la evaluación a cada uno de los colaboradores.	Gerente/ colaboradores	S/ 1,800.00
	Capacidad negociaría	El 50.00% casi nunca han tenido capacidad de negociación.	El gerente no ha mostrado interés por capacitar a sus colaboradores en la atención al cliente, dentro de ello la falta de capacidad de negociación se hace	Poco desenvolvimiento de ventas de los muebles, ya que no cuenta con la capacidad de trato negociaría con el cliente, e incluso	-Contratar el asesoramiento de un profesional experto en el desenvolvimiento de ventas, para la orientación de los colaboradores en materia de negociación.	Gerente/ colaboradores	S/ 1,500.00

			presente, ya que han mantenido el empirismo.	llegar a bajos indicativos de rentabilidad.				
	Reconocimiento	El 41.67% considera que casi nunca se ha tenido reconocimiento por buen desempeño.	El gerente se ha centrado en que se desarrollen las actividades, pero ha descuidado el desempeño que realizan sus colaboradores.	Los colaboradores presentarán insatisfacción laboral, solo pensarán en sus actividades como un puesto de paso que no les generará mayor crecimiento y buscarán mejores oportunidades.	- El gerente debe asignar recursos económicos que deben ser entregados al colaborador del mes, de acuerdo al desenvolvimiento sobresaliente. Así mismo, capacitarse en los diversos reconocimientos que se pueden realizar no solo económicos.	Gerente	S/. 1,200.00	
	Capacitación	El 41.67% a veces tuvieron capacitación para reforzar el trabajo.	El gerente no ha mostrado interés por capacitar o buscar orientaciones a sus colaboradores, debido al desconocimiento o desarrollo empírico en su empresa.	El trabajo tradicional se puede volver una desventaja competitiva, considerando que los colaboradores solo se mantendrán en esa línea sin la orientación para mejorar con la innovación.	- El gerente debe realizar un cronograma de capacitaciones sobre las actividades que desempeñan sus colaboradores, por ello, debe contratar profesionales.	Gerente	S/. 2,900.00	
<b>Variable 2: Empowerment</b>	Confianza	El 50.00% casi nunca han tenido confianza en su líder.	El gerente siendo el líder de la entidad, solo ha tenido preocupación por sus funciones, mas no a	Existe poca coordinación entre gerente – colaboradores, lo que genera un camino	- El gerente debe capacitarse en la influencia y desarrollo de un líder en el ámbito laboral.	Gerente	S/. 2,200.00	

				concretado una actitud comunicativa y de confianza con sus colaboradores.	El gerente carece de liderazgo para designar responsabilidades a sus colaboradores, sumándose a ello, la poca confianza que se tiene en la entidad.	El gerente debe capacitarse en la influencia y desarrollo de un líder en el ámbito laboral.			S/. 2,200.00
Potestad	El 50.00% nunca han tenido los colaboradores potestad para que desarrollen sus tareas de la manera que consideren.	El 41.67% sostiene que el gerente nunca ha planteado soluciones ante alguna situación.	El poco conocimiento de un líder por parte del gerente a causado que no brinde soluciones o propicie que los colaboradores puedan brindarlo también.	La poca actividad comunicativa genera que los colaboradores junto con el gerente puedan tener capacidad de respuesta bajo la priorización de decisiones, por ello, el problema puede repercutir altamente.	Las deficiencias no serán atendidas adecuadamente, además de no darse prioridad puede ocasionar impactos mayores que los colaboradores y gerente no puedan controlar.	- El gerente debe capacitarse en la influencia y desarrollo de un líder en el ámbito laboral.	Gerente		S/. 2,200.00
Liderazgo			El poco conocimiento de un líder por parte del gerente a causado que no brinde soluciones o propicie que los colaboradores puedan brindarlo también.	La poca actividad comunicativa genera que los colaboradores junto con el gerente puedan tener capacidad de respuesta bajo la priorización de decisiones, por ello, el problema puede repercutir altamente.	Se tendrá baja capacidad rápida de respuesta frente a posibles problemas que se tengan.	- El gerente debe capacitarse en la influencia y desarrollo de un líder en el ámbito laboral.	Gerente		S/. 2,200.00
Priorización de decisiones	El 58.33% casi nunca en la entidad se realiza la priorización de decisiones.		La poca actividad comunicativa genera que los colaboradores junto con el gerente puedan tener capacidad de respuesta bajo la priorización de decisiones, por ello, el problema puede repercutir altamente.	Las deficiencias no serán atendidas adecuadamente, además de no darse prioridad puede ocasionar impactos mayores que los colaboradores y gerente no puedan controlar.	- El gerente debe asistir a capacitaciones sobre capacidad de respuesta y priorización de decisiones, junto con los colaboradores.	- El gerente debe asistir a capacitaciones sobre capacidad de respuesta y priorización de decisiones, junto con los colaboradores.	Gerente/ colaborador		S/. 2,100.00

## V. DISCUSIÓN

**Objetivo específico 1: Describir las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

**Tabla 1. Características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

En la entidad existe una buena comunicación entre compañeros: El 41.67% de los trabajadores afirman que nunca se ha mantenido comunicación fluida con sus compañeros. Estos resultados presentaron coincidencia con García (2019) que obtuvo el 47% afirman que nunca se ha tenido una comunicación adecuada en las tareas asignadas, por otra parte, Castañeda y Erazo (2020) llegaron a obtener que el 100% de su grupo investigativo afirmó que nunca se ha mantenido fluidez comunicacional en el entorno laboral. Se pone en realce que la falta de una buena comunicación entre los colaboradores genera poca efectividad en las actividades, sobre todo en situaciones que demanden un trabajo colaborativo. Además, la falta de acciones que encaminen la socialización por parte de la entidad genera que el entorno laboral de las diversas actividades evidencia demoras e insatisfacción laboral. La empresa debe mantener mayor preocupación en confraternizar a sus equipos de colaboradores.

Se tiene actitud paciente con los compañeros: El 91.67% de los trabajadores expresan que a veces mantienen una actitud paciente con su entorno laboral. Estos resultados evidenciaron coincidencia con Jácome y Lucero (2023) que encontraron el 84% han mantenido un comportamiento paciente bajo circunstancias estresantes. Por otra parte, se presentó contrastación con Gomez (2021) que obtuvo el 89% afirman a veces se ha tenido un comportamiento paciente dentro de sus actividades diarias con respecto a la

atención al cliente. De forma que, los colaboradores presentan cierta deficiencia en situaciones que demandan o propician un estrés, por ello, no han sido orientado en el adecuado control emocional, que a larga pueden repercutir en problemas de las actividades laborales. La empresa debe realizar acciones que propicien facilidades a los trabajadores en sus tareas, ya que el elemento relevante para la continuidad de sus procesos son los colaboradores, los mismos que deben estar fortalecidos mentalmente. La falta de paciencia es una deficiencia que toda organización debe tomar medidas para mitigarlas.

Se evidencia respeto entre los compañeros: El 41.67% de los trabajadores afirman que casi siempre se han mantenido un entorno laboral donde predomina el respeto entre compañeros. Estos resultados evidencian similitud con Cancho (2019) quién encontró que el 45% casi siempre han mantenido el respeto con sus compañeros colaboradores. Por otra parte, se contrasta con García (2019) donde identificó que el 50% con frecuencia se tiene un entorno de poco respeto en el horario laboral. Se pone en realce que los colaboradores han mantenido el cumplimiento ético basado en el respeto entre ellos, lo que ha conllevado una convivencia que no genera hasta cierto punto conflictos. Los colaboradores desconocen tener una normativa directa o código de ética por parte de la entidad, pero se han formado adecuadamente. La empresa debe inculcar mayor iniciativa de involucramiento de los colaboradores.

En cuanto a la capacidad de negociación: El 50.00% de los trabajadores ponen en realce que casi nunca han tenido una orientación para obtener una capacidad de negociación donde se puedan desenvolverse en la empresa. Estos resultados presentaron similitud con Cancho (2019) que encontró el 43% afirmaron que casi nunca han sido involucrado en temáticas de aprendizaje sobre la capacidad de negociar con el cliente. Por otro lado, se contrasta con Flores (2021) que en su estudio arribó el 67% siempre han

sido capacitados para concretar una venta con el cliente. Por ende, una de las debilidades de los colaboradores es el poco conocimiento en la negociación, que ha conllevado bajo trato y satisfacción de ventas con el cliente. Además, la empresa también es responsable de orientar a sus trabajadores en el manejo de ventas, dentro de ello, mejorar la capacidad para negociar y concretar transacciones o ventas. Si se continúa de esta manera, con falta de conocimientos en negociación, se seguirán aplicando acciones empíricas en mejor e incremento de ventas.

Respecto a los conocimientos concretos para el desenvolvimiento: El 41.67% de los trabajadores opinaron que a veces mantienen conocimientos concretos relevantes para el desarrollo de sus actividades en la empresa. Estos resultados mantienen similitud con Hurtado (2021) que obtuvo el 48% mencionaron que a veces han sido orientados en conocimientos específicos para el desenvolvimiento de tareas. Por otra parte, se contrasta con Gonzales (2020) quién obtuvo que el 70% siempre ha sido orientados en conocimientos necesarios para el buen desempeño. Se evidencia que la empresa no ha mantenido un adecuado proceso de reclutamiento que mantengan conocimientos necesarios para el puesto laboral, conllevando que en algunos casos se realicen tareas bajo el empirismo. Además, los colaboradores deben fortalecerse con capacitaciones u orientaciones para mantenerse en la vanguardia del ofrecimiento de los muebles. De continuar, las actividades presentaran deficiencias, además de reducirse drásticamente las ventas por la falta de conocimientos para las tareas.

**Objetivo específico 2: Describir las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

**Tabla 2. Características de acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

En la empresa se tiene reconocimiento por tareas diarias: El 50.00% de los trabajadores opinaron que a veces han recibido reconocimiento por parte de la empresa al realizar sus actividades diarias. Estos resultados tienen similitud con Gomez (2021) quién obtuvo que el 100% afirma en su estudio no han tenido reconocimiento. Por otra parte, Jácome y Lucero (2023) encontraron que 61,2% siempre han tenido reconocimiento por el buen desempeño. Se pone en realce que pocas veces han sentido los trabajadores se reconocidos al momento de cumplir con sus tareas diarias, lo que ha conllevado a que solo cumplan sus funciones mas no se sienten identificado con la empresa. La empresa no mantiene una normativa o documentación sobre los incentivos diarios que se deben tener para propiciar la retención y fidelización del colaborador. Así mismo, se tiene por parte del trabajador solo quedarse en el puesto hasta encontrar mejores oportunidades y sobre todo sea valorados.

En cuanto al reconocimiento por buen desempeño: El 41.67% de los trabajadores casi nunca han tenido el reconocimiento de la empresa sobre el desempeño eficiente que se realizan. Estos resultados presentan coincidencia con Cancho (2019) que encontró el 43% casi nunca tuvieron un acto de reconocimiento por sus líderes. Por otra parte, se evidencia contrastación con Flores (2021) quién encontró que el 67% casi siempre se tiene reconocimiento por el desenvolvimiento que realizan los colaboradores. De forma que, existe la poca identificación de los trabajadores al sentirse bajamente valorados por la entidad. La empresa al no tomar acciones, la desconformidad de los trabajadores será latente y repercutirá en los indicadores rentables. La valoración de un colaborador dentro de la entidad propicia que se desenvuelvan mejor y con constante adecuado desempeño.

Sobre la capacitación para el reforzamiento del trabajo: El 41.67% de los trabajadores opinaron que a veces la entidad a realizado capacitaciones para reforzar sus trabajos dentro de la empresa. Estos resultados tienen coincidencia con Gomez (2021)



quién obtuvo que el 45% a veces ha sido capacitado en sus funciones dentro del entorno laboral. Por otra parte, se contrasta con Hurtado (2021) quién obtuvo que el 83% siempre han recibido orientaciones semanales para el reforzamiento de sus actividades. Se pone en realce que una de las deficiencias que ha sido propiciado por el descuido de la entidad es la falta de un cronograma de capacitaciones para los colaboradores donde se establezcan temáticas laborales. Así mismo, el origen de la deficiencia es la falta de una normativa que establezca el compromiso de la entidad con los trabajadores. También de continuar con la falta de estas orientaciones, el colaborador estará solo actuando empíricamente y no bajo la dirección empresarial.

**Objetivo específico 3: Describir las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

**Tabla 3. Características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

La empatía es importante: El 75% de los trabajadores señalaron que casi siempre es importante para mantener una relación con sus compañeros de trabajo. Este resultado se contrasta con Gomez (2021) quien encontró que el 100% de los encuestados indica que siempre la empatía es importante para tener una adecuada relación, de la misma forma con Ortiz (2019) quien halló que el 46,7% de los encuestados manifiesta que siempre existe empatía y buena comunicación entre los colaboradores. Se observa que la mayoría de los trabajadores consideran que para que exista un ambiente de trabajo armónico con sus compañeros es necesario ser empáticos, es decir, comprender las emociones y los sentimientos de las otras personas, esta capacidad de los trabajadores es una ventaja para lograr un trabajo en equipo óptimo en la empresa.

Trabajo con optimismo para alcanzar los objetivos: El 75% de los trabajadores consideran que casi siempre es importante para alcanzar los objetivos de la organización. El resultado coincide con lo encontrado por García (2019), en su investigación el 45% de encuestados señala que frecuentemente trabajan con pasión y optimismo en beneficio de la misión de la organización. Pero contrasta con Gomez (2021) quien encontró que el 80% de los encuestados señala siempre mantener una actitud optimista en la entidad para lograr resultados beneficiosos. Se observa que la mayoría de los trabajadores realizan sus labores diarias con optimismo, eso refleja que se siente comprometidos con los objetivos de la organización; además, demuestra su motivación por tener un buen desempeño en la empresa. Pero aún falta que la empresa alcance la totalidad de trabajadores optimistas por alcanzar los objetivos, por lo cual se debe comunicar constantemente la misión y visión de la empresa, reconocer su buen desempeño.

Importancia de las habilidades sociales: El 50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre es importante para lograr las metas de la organización. Este resultado coincide con Flores (2021) quien halló que el 50% de los colaboradores encuestados señala que casi siempre contribuye con sus habilidades sociales para que el equipo funcione mejor. Pero contrasta con Pinto (2022) quien encontró que el 50% del personal encuestado señala una habilidad comunicativa media en la entidad que obstaculiza el logro de objetivos organizacionales. Se observa que los trabajadores comprenden la necesidad de habilidades sociales para alcanzar las metas de la entidad, puesto que al comunicarse adecuadamente y al mantener buenas relaciones con sus compañeros se logra un trabajo en equipo óptimo, llegando unir fuerzas por una meta en común. Los trabajadores que carecen de habilidades sociales obstaculizan el correcto trabajo en equipo, siendo necesario que primero desarrollen dichas habilidades.

Autocontrol al desarrollar actividades con sus compañeros: El 50% de los trabajadores indicaron que a veces es necesario para desarrollar sus actividades con sus compañeros. El resultado se contrasta con lo obtenido por Mejía (2021) quien encontró que el 56,3% de los colaboradores encuestados están totalmente de acuerdo con que tienen autocontrol al realizar sus tareas diarias, así también con Velarde (2021) quien halló que el 48% de encuestados casi nunca cuenta con autocontrol para realizar su trabajo en la empresa. Se observa que los trabajadores consideran que el tener autocontrol es un aspecto que pocas veces han considerado necesario al realizar sus tareas diarias, por lo cual en situaciones complicadas no son capaces de gestionar sus emociones y/o acciones, llegando a tener una repercusión negativa en su desempeño por la falta de respuestas o acciones de solución.

Amistad entre compañeros de trabajo: El 58,33% de los trabajadores señalaron que casi nunca es necesario que exista un vínculo de amistad entre sus compañeros de trabajo. El resultado se contrasta con Flores (2021) quien encontró que el 50% de colaboradores encuestados indican que siempre tiene una buena relación de amistad con los integrantes de la organización, de la misma manera con Mejía (2021) quien halló que el 87,5% esta totalmente de acuerdo con que existe una buena amistad y comunicación con sus compañeros de trabajo. Se observa en la empresa la mayoría de los trabajadores consideran que formar vínculos de amistad con sus compañeros es un aspecto poco relevante, existiendo un entorno que se limita a vínculos laborales, esto puede ser un factor negativo al momento de trabajar en equipo, porque no se tendrá esa confianza, comunicación y comprensión entre los trabajadores de la empresa. La empresa debería realizar talleres o actividades con la finalidad de que los trabajadores formen vínculos de amistad.

**Objetivo específico 4: Describir las características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

**Tabla 4. Características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

Confianza en el líder: El 50% de los trabajadores manifestaron que casi nunca entablan un vínculo de confianza con el líder. El resultado se contrasta con Hurtado (2021) quien encontró que el 58,33% de los colaboradores encuestados indicó que a veces tienen confianza con el líder para dar sus opiniones, de la misma forma con Rimac (2021) quien halló que el 51,9% de los encuestados señala que existe confianza con el representante de la empresa. Se observa que el líder de la empresa no ha brindado la confianza necesaria a los colaboradores, obstaculizando la comunicación entre estos dos agentes, por lo cual, ante alguna duda que tengan los trabajadores no pueden acudir ante el líder, tampoco pueden informar sobre sus ideas para dar solución a determinados problemas. La carencia de confianza es un factor que obstaculiza el empoderamiento de los trabajadores, ya que no se podrá designar tareas o permitir que los trabajadores planteen y desarrollen sus ideas en beneficio de la empresa.

Potestad para realizar alguna tarea: El 50% de los trabajadores indicaron que nunca han tenido la potestad para efectuar una tarea. El resultado se contrasta con lo hallado por Rimac (2021), en su estudio el 61,7% de los encuestados señalan delega autoridad a sus colaboradores en la organización para realizar tareas, de igual forma con Gonzalez (2020) quien encontró que el 88% de los representantes señalan que si delega autoridad y responsabilidad a sus colaboradores para realizar determinadas tareas. Se observa que el líder de la empresa no delega tareas o responsabilidades a los trabajadores, esto se debe a la falta de confianza en las habilidades de sus trabajadores. El trabajo en la empresa se

limita a que el líder asigne una tarea a un trabajador, pero este no tiene la posibilidad de decidir sobre como efectuara dicha tarea, esta situación genera que no se alcance la productividad y desempeño esperado para lograr los objetivos de la organización.

Planteamiento de soluciones ante alguna situación: El 41,67% de los trabajadores señalaron que nunca plantean soluciones ante alguna situación que se presente en sus labores diarias. Este resultado se contrasta con Velarde (2021) quien señalo que el 48% de los encuestados casi siempre tiene la libertad para plantear soluciones ante algún problema en la empresa que trabajan, de igual forma con Quispe (2020) quien encontró que el 60% de los colaboradores a veces plantean alternativas de solución ante acontecimientos. Se observa que los trabajadores en la empresa nunca han compartido sus ideas de solución ante alguna situación problemática, siendo una responsabilidad solo del líder, esto refleja otra vez la carencia de empoderamiento de los trabajadores, por lo cual al tener un inconveniente en su labor diaria debe llamar al líder y pedir que le plantee una solución. El líder de la empresa no realiza mesas de diálogo con sus trabajadores, donde plantee un problema y solicite una lluvia de ideas, considerando las mejores aportaciones para incluirlos en un plan de mejora. Asimismo, no les motiva o brinda la confianza para que ellos mismos le den solución a un problema que se presente en su actividad asignada.

**Objetivo específico 5: Describir las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

**Tabla 5. Características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

Identificación de necesidades en la empresa: El 91,67% de los trabajadores manifestaron que a veces identifican las necesidades en sus actividades dentro de la

empresa. El resultado se contrasta con lo encontrado por Gonzales (2020), en su estudio el 64% si utiliza herramientas para identificar una necesidad en las tareas que desarrolla, de la misma forma con Rimac (2021) quien encontró que el 45,7% de los encuestado señala que si reconocen las necesidades al desarrollar las tareas designadas. Se observa que la mayoría de los trabajadores solo en pocas ocasiones aportan con la identificación de necesidades en las actividades que realizan, demostrando el poco interés que tienen debido a que consideran que su opinión no es valorado o considerado para plantear soluciones ante dichas situaciones. Además, esto demuestra la poca capacidad de escuchar y comunicación que tiene el líder, por lo cual no consulta a los trabajadores sobre las eventualidades que ocurren en el desempeño de sus funciones.

Plan de acción por parte de la entidad: El 66,67% de los trabajadores señalaron que casi nunca se tiene un plan de acción por parte de la entidad. El resultado se contrasta con Gonzales (2020) quien encontró que el 92% de encuestados señalan que la organización realiza la planificación de las actividades que se desarrollaran, de igual manera con Ortiz (2019) quien halló que el 82,2% de encuestados indican que siempre la empresa tiene una buena planificación de las acciones para alcanzar los objetivos organizacionales. Se observa que la mayoría de los trabajadores indican que no se cuenta con un plan de acción establecido por la empresa que incluya las acciones que deberían realizar al presentarse una eventualidad, además para realizar este plan de acción las ideas de los trabajadores no son considerados al manifestarlos o en ocasiones ni se consulta sus puntos de vista. El líder de la empresa debería estructurar un plan de acción con apoyo de los trabajadores, además, mantener una comunicación constante con estos para que tengan la confianza de manifestar sus ideas o los problemas que aprecie en sus actividades diarias.

Priorización de decisiones: El 58,33% de los trabajadores indicaron que casi nunca la entidad prioriza las decisiones frente a las actividades que se realizan. El resultado coincide con Flores (2021) quien halló que el 55,6% de los colaboradores manifiestan que casi nunca se prioriza sus decisiones en las tareas que desarrollan. Pero se contrasta con Quispe (2020) quien encontró que el 50% de los encuestados señalan que a veces tienen la libertad de tomar decisiones frente a las tareas que realizan. Se observa que la mayoría de los trabajadores perciben que nunca en la entidad se prioriza las decisiones que toman al presentarse una eventualidad en las actividades que realiza, esto significa que la entidad no toma en cuenta sus decisiones o brinda la posibilidad que ellos mismo las planteen. Esta situación demuestra que los trabajadores no son empoderados por el líder de la empresa, quedando toda la responsabilidad de la toma de decisiones sobre él.

**Objetivo específico 6: Elaborar una propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.**

## **PLAN DE MEJORA**

### **1. Información general**

RUC: 20534155981.

Razón social: La Casita de los Muebles E.I.R.L.

Ubicación legal: Jr. Caraz N° 272 Cono Aluvionico Oeste Ancash-Huaraz.

### **2. Misión**

La misión de nuestra empresa es mejorar la calidad de vida a través de nuestros productos, por ello, nos enfocamos en satisfacer las necesidades y comodidades de los clientes, así mismo, brindar productos desarrollados por el talento humano peruano, generando fuentes de empleo.

### 3. Visión

Nuestra visión es posicionarnos como una empresa sustentada en manos al 100% peruanas dentro del entorno competitivo mundial, además de ser reconocidos como nuestra calidad de productos y atención adecuada.

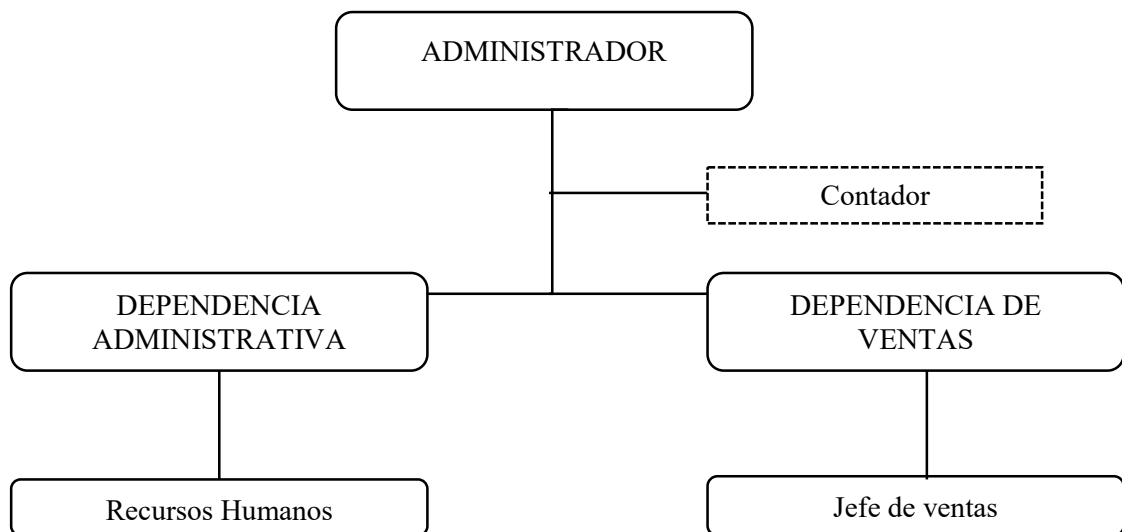
### 4. Objetivos

- Orientar a los colaboradores en un 100% sobre sus capacidades, mediante orientaciones periódicas.
- Mejorar sus directrices políticas al 100% para mejorar la convivencia.
- Mejorar el entorno laboral en 5% a través de un plan de recompensas.
- Incentivar acciones de un líder en un 100% a través de un plan de orientación.

### 5. Productos y/o servicios

- Muebles para sala.
- Muebles para comedores.
- Muebles para dormitorios.
- Muebles accesorios.
- Decoraciones de interiores.

### 6. Organigrama de la empresa





*Nota.* Diseñado por La Casita de los Muebles E.I.R.L.

<b>Cargo</b>	<b>Administrador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser un profesional licenciado en la rama administrativa, cumpliendo con su registro en la SUNEDU y respectiva colegiatura.</li> <li>- Indispensable tener conocimientos con amplitud en la administración y haberse desempeñado dentro del rubro.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar funciones de la entidad bajo el lineamiento de la eficiencia y eficacia.</li> <li>- Realizar la designación de tareas a los colaboradores de la entidad, bajo la tendencia de una adecuada gestión.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser un profesional licenciado en la rama contable, cumpliendo con su registro en la SUNEDU y respectiva colegiatura.</li> <li>- Es indispensable tener conocimientos amplios sobre el desempeño contable y corroborado con experiencias en diversas entidades.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Debe desarrollar procedimientos y directrices para una adecuada gestión en el ámbito financiero de la entidad mediante el uso de herramientas contables como los registros.</li> <li>- Realizar la administración basado en la eficiencia de los elementos financieros de la entidad.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Encargado de recursos humanos</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener estudios comprobados superior o técnico.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extensa experiencia de trabajo en la gestión de personal.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar una incorporación de colaboradores mediante un eficiente reclutamiento de acuerdo a las actividades que desempeñaran.</li> <li>- Realizar orientaciones a los colaboradores de la entidad para el desenvolvimiento adecuado.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Jefe de ventas</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener formación superior y/o técnico en ventas, entornos comerciales y gestión de trabajos colaborativos.</li> <li>- Amplio conocimiento y experiencia en el desarrollo de ventas, habilidades y características de un líder.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiene la responsabilidad de realizar la planificación y organización del trabajo en equipo enmarcados a ventas.</li> <li>- Determinar los propósitos a lograr en ventas de cada colaborador designado.</li> </ul>

## 7. Diagnóstico general

<b>ELEMENTOS INTERNOS</b>  <b>ELEMENTOS EXTERNOS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FORTALEZAS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preocupación en la mejora progresiva de sus productos.</li> <li>- Localización de la tienda en un entorno céntrico.</li> <li>- Cumplimiento en normativas del Estado Peruano.</li> </ul>	<b>ANÁLISIS (F-O)</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar sus productos bajo las tendencias del mercado.</li> <li>- Realizar ventas a través de una tienda virtual para el crecimiento empresarial en la tienda física.</li> </ul>	<b>ANÁLISIS (F-A)</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posicionarse en el mercado mediante la mejora de sus productos, de forma que se esta acorde al mercado competitivo.</li> <li>- Fortalecer el trabajo en equipo bajo la exigencia de productos y localización de la tienda física.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fidelizar clientes bajo el cumplimiento normativo y directrices del Estado, generando una imagen empresarial.</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconocimiento en el correcto trabajo en equipos.</li> <li>- Falta de iniciativas empowerment.</li> <li>- Bajo manejo de gestión de personal.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ANÁLISIS (D-O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al mejorar el trabajo en equipo a través de conocimientos se logrará la integración de productos adecuados a la necesidad.</li> <li>- La delegación de personal a funciones específicas.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ANÁLISIS (D-A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajo en equipo inadecuado genera bajo posicionamiento en el mercado laboral, por la falta de orientación en la labor colaborativa.</li> <li>- Falta de reconocimiento al colaborador por los desempeños, ocasionado falta de compromiso.</li> </ul>

## 8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Comunicación	El 41.67% expresaron que nunca han mantenido una buena comunicación entre compañeros.	El gerente de la entidad se ha enfocado en sus actividades, pero ha dejado de lado la confraternización entre sus colaboradores.	Generar roces laborales, conflictos en las actividades, incomodidad y falta de trabajo en equipo.
Actitud paciente	El 91.67% a veces presentan una actitud paciente con sus compañeros.	Los colaboradores no han mantenido o aprendido el control de sus emociones frente a diversos sucesos tanto laborales como sociales.	Inestabilidad emocional entre compañeros, propagación de desánimos en las actividades e incumplimiento de objetivos.
Capacidad negociaría	El 50.00% casi nunca ha tenido capacidad de negociación.	El gerente no ha mostrado interés por capacitar a sus colaboradores en la atención al cliente, dentro de ello, la falta de capacidad de negociación se hace presente, ya que han mantenido el empirismo.	Poco desenvolvimiento de ventas de los muebles, ya que no cuentan con la capacidad de trato negociaría con el cliente, e incluso llegar a bajos indicativos de rentabilidad.
Reconocimiento	El 41.67% considera que casi nunca se ha	El gerente se ha centrado en que se desarrollen las	Los colaboradores presentarán

	tenido reconocimiento por buen desempeño.	actividades, pero ha descuidado el desempeño que realizan sus colaboradores.	insatisfacción laboral, solo pensarán en sus actividades como un puesto de paso que no les generará mayor crecimiento y buscarán mejores oportunidades.
Capacitación	El 41.67% a veces tuvieron capacitación para reforzar el trabajo.	El gerente no ha mostrado interés por capacitar o buscar orientaciones a sus colaboradores, debido al desconocimiento o desarrollo empírico en su empresa.	El trabajo tradicional se puede volver una desventaja competitiva, considerando que los colaboradores solo se mantendrán en esa línea sin la orientación para mejorar con la innovación.
Confianza	El 50.00% casi nunca ha tenido confianza en su líder.	El gerente siendo el líder de la entidad, solo ha tenido preocupación por sus funciones, mas no a concretado una actitud comunicativa y de confianza con sus colaboradores.	Existe poca coordinación entre gerente – colaboradores, lo que genera un camino con incertidumbre para el cumplimiento de objetivos.

Potestad	El 50.00% nunca han tenido los colaboradores potestad para que desarrollen sus tareas de la manera que consideren.	El gerente carece de liderazgo para designar responsabilidades a sus colaboradores, sumándose a ello, la poca confianza que se tiene en la entidad.	Poco desenvolvimiento innovador, de forma que no se tenga ventaja competitiva.
Liderazgo	El 41.67% sostiene que el gerente nunca ha planteado soluciones ante alguna situación.	El poco conocimiento de un líder por parte del gerente a causado que no brinde soluciones o propicie que los colaboradores puedan brindarlo también.	Se tendrá baja capacidad rápida de respuesta frente a posibles problemas que se tengan.
Priorización de decisiones	El 58.33% casi nunca en la entidad se realiza la priorización de decisiones.	La poca actividad comunicativa genera que los colaboradores junto con el gerente puedan tener capacidad de respuesta bajo la priorización de decisiones, por ello, el problema puede repercutir altamente.	Las deficiencias no serán atendidas adecuadamente, además de no darse prioridad puede ocasionar impactos mayores que los colaboradores y gerente no puedan controlar.

## 9. Problemas

<b>Problema</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
El 41.67% expresaron que nunca han mantenido una buena comunicación entre compañeros	El gerente de la entidad se ha enfocado en sus actividades, pero ha dejado de lado la confraternización entre sus colaboradores.
El 91.67% a veces presentan una actitud paciente con sus compañeros.	Los colaboradores no han mantenido o aprendido el control de sus emociones frente a diversos sucesos tanto laborales como sociales.
El 50.00% casi nunca ha tenido capacidad de negociación.	El gerente no ha mostrado interés por capacitar a sus colaboradores en la atención al cliente, dentro de ello la falta de capacidad de negociación e hace presente, ya que han mantenido el empirismo.
El 41.67% considera que casi nunca se ha tenido reconocimiento por buen desempeño.	El gerente se ha centrado en que se desarrollen las actividades, pero han descuidado el desempeño que realizan sus colaboradores.
El 41.67% a veces tuvieron capacitación para reforzar el trabajo.	El gerente no ha mostrado interés por capacitar o buscar orientaciones a sus colaboradores, debido al desconocimiento o desarrollo empírico en su empresa.
El 50.00% casi nunca ha tenido confianza en su líder.	El gerente siendo el líder de la entidad, solo ha tenido preocupación por sus funciones, mas no a concretado una actitud comunicativa con sus colaboradores.
El 50.00% nunca han tenido los colaboradores potestad para que desarrollen sus tareas de la manera que consideren.	El gerente carece de liderazgo para designar responsabilidades a sus colaboradores sumándose a ello, la poca confianza que se tiene en la entidad.
El 41.67% sostiene que el gerente nunca ha	El poco conocimiento de un líder por parte del gerente a causando que no brinde soluciones o



planteado soluciones ante alguna situación.	propicie que los colaboradores puedan brindarlo también.
El 58.33% casi nunca en la entidad se realiza la priorización de decisiones.	La poca actividad comunicativa genera que los colaboradores junto con el gerente puedan tener capacidad de respuesta bajo la priorización de decisiones, por ello, el problema puede repercutir altamente.

## 10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acción de mejora
Comunicación	El 41.67% expresaron que nunca han mantenido una buena comunicación entre compañeros.	- El gerente debe evaluar un tiempo donde pueda crear dinámicas de integración para sus colaboradores, que debe realizarse una vez a la semana.
Actitud paciente	El 91.67% a veces presentan una actitud paciente con sus compañeros.	- La contratación de un psicólogo para el manejo de comportamientos emocionales, de forma que se realice la evaluación a cada uno de los colaboradores.
Capacidad negociaría	El 50.00% casi nunca han tenido capacidad de negociación.	- Contratar el asesoramiento de un profesional experto en el desenvolvimiento de ventas, para la orientación de los colaboradores en materia de negociación.
Reconocimiento	El 41.67% considera que casi nunca se ha	- El gerente debe asignar recursos económicos que deben ser entregados al

	tenido reconocimiento por buen desempeño.	colaborador del mees, de acuerdo al desenvolvimiento sobresaliente. Así mismo, capacitarse en los diversos reconocimientos que se pueden realizar no solo económicos.
Capacitación	El 41.67% a veces tuvieron capacitación para reforzar el trabajo.	- El gerente debe realizar un cronograma de capacitaciones sobre las actividades que desempeñan sus colaboradores, por ello, debe contratar profesionales.
Confianza	El 50.00% casi nunca han tenido confianza en su líder.	- El gerente debe capacitarse en la influencia y desarrollo de un líder en el ámbito laboral.
Potestad	El 50.00% nunca han tenido los colaboradores potestad para que desarrollen sus tareas de la manera que consideren.	- El gerente debe capacitarse en la influencia y desarrollo de un líder en el ámbito laboral.
Liderazgo	El 41.67% sostiene que el gerente nunca ha planteado soluciones ante alguna situación.	- El gerente debe capacitarse en la influencia y desarrollo de un líder en el ámbito laboral.
Priorización de decisiones	El 58.33% casi nunca en la entidad se realiza la priorización de decisiones.	- El gerente debe asistir a capacitaciones sobre capacidad de respuesta y priorización de decisiones, junto con los colaboradores.

### 11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económico	Tecnológicos	Tiempo
<p>El fortalecimiento comunicativo permite establecer el grado de confianza entre colaboradores y la alta dirección, de forma que se fomente la integración y confraternización, ya que ello generará un ambiente competitivo y adecuado.</p> <p>Desarrollar sesiones de juegos dinámicos en el trabajo, unos minutos antes del desarrollo de actividades, donde se involucre la participación del colaborador y elevando su habilidad comunicativa con su entorno laboral.</p>	Gerente/ colaboradores	S/. 2,500.00	Computadores, recursos de juegos laborales.	20 días.
<p>Se deben orientar en el manejo de comportamientos emocional y pérdidas de control, donde el gerente debe recurrir a especialista como un psicólogo.</p> <p>Desarrollar orientaciones en el manejo de la ira, control ante estrés y comportamientos inadecuados a nivel laboral y personal.</p>	Gerente/ colaboradores	S/. 1,800.00	Ordenador portátil y proyector.	15 días

Asesorarse con una empresa dedicada a la formación de habilidades en el desarrollo de ventas, donde el experto pueda orientar a los colaboradores en el manejo de atención al cliente y capacidad de negociación.	Gerente/ colaboradores	S/. 1,500.00	Ordenador portátil y proyector.	15 días
Desarrollar un plan de incentivos económicos que estén acorde al cumplimiento de las metas empresariales.	Gerente	S/. 1,200.00	Ordenador portátil y elementos de escritorio.	15 días
Aplicar un plan de capacitaciones de acuerdo a las temáticas y áreas de dependencia, estas pueden ser evaluadas, ya que existen orientaciones ofrecidas por el gobierno, pero con pago por la certificación o la adquisición de los servicios de una entidad de asesoramiento en las diversas actividades que se realizan.	Gerente	S/. 2,900.00	Ordenador portátil y elementos de escritorio.	20 días
Capacitación al gerente y los jefes de las diversas dependencias en el manejo de liderazgo y gestión de talento humano, con la finalidad de que puedan designar de forma adecuada funciones.	Gerente	S/. 2,200.00	Ordenador portátil y proyector.	15 días
El gerente debe asesorarse en el manejo de equipo bajo un régimen guiado como líder, ya que, al ser el coordinador de los colaboradores, también es responsable de la solución y capacidad de respuesta de los mismos.	Gerente	S/. 2,200.00	Ordenador portátil y proyector.	15 días

<p>Aplicar la técnica basado en el ciclo de Deming bajo la priorización de acciones que se puedan mejorar, involucrando a sus colaboradores, además, de generar un aprendizaje retroalimentativo sobre las acciones a tomar y establecer los grados de prioridad.</p>	<p>Gerente/ colaborador</p>	<p>S/. 2,100.00</p>	<p>Ordenador portátil y elementos de escritorio.</p>	<p>15 días</p>
---	---------------------------------	---------------------	--	----------------

## 12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Término	Año 2024																							
				Enero				Febrero				Marzo				Abril											
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	El fortalecimiento comunicativo permite establecer el grado de confianza entre colaboradores y la alta dirección, de forma que se fomente la integración y confraternización, ya que ello generará un ambiente competitivo y adecuado.  Desarrollar sesiones de juegos dinámicos en el trabajo, unos minutos antes del desarrollo de actividades, donde se involucre la participación del colaborador y elevando su habilidad comunicativa con su entorno laboral.	01-01-2024	01-20-2024	X	X	X	X																				
2	Se debe orientar en el manejo de comportamiento emocional y pérdidas de control, donde el gerente debe	15-01-2023	30-01-2024		X	X																					







## VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz; esta propuesta se planteó porque se observó la necesidad de mejorar la comunicación, actitud paciente, capacidad negociaría, reconocimiento, capacitación, confianza, potestad, liderazgo y priorización de decisiones, con la finalidad de que los trabajadores logren trabajar en equipo y se sientan empoderados al realizar sus actividades diarias, llegando a alcanzar las metas organizacionales.

Los trabajadores mencionaron que nunca existe una buena comunicación entre compañeros de trabajo, a veces es importante tener una actitud paciente con los compañeros, casi siempre se tiene respeto entre compañeros de trabajo, casi nunca se desarrolla la capacidad de negociación en la empresa, a veces en la empresa se ofrece conocimientos concretos para que se desenvuelva. Los trabajadores consideran que al trabajar con sus compañeros no existe una buena comunicación en el desarrollo de sus actividades que se complica más por la falta de paciencia, pero existe respeto entre ellos que es un aspecto positivo para establecer vínculos armoniosos que sería reforzado por la capacidad de negociación, pero lamentablemente no se prepara a los trabajadores en ello y solo pocas veces la empresa brinda conocimiento para mejorar su desenvolvimiento.

Los trabajadores indicaron que a veces el esfuerzo que realizan en sus tareas diarias es reconocido por la empresa, casi nunca la empresa les otorga reconocimiento cuando tienen un buen desempeño en su labor, a veces se les ha brindado capacitación para reforzar su trabajo. Los trabajadores al realizar sus actividades de forma óptima pocas veces reciben el reconocimiento correspondiente, la empresa no le otorga un incentivo al buen desempeño generando que se motiven y pocas veces se ha reforzado su

trabajo mediante capacitaciones; esto obstaculiza que los trabajos se sientan motivados y comprometidos con el desarrollo de sus actividades.

Los trabajadores manifestaron que casi siempre la empatía es importante en la entidad para mantener una relación con sus compañeros de trabajo, casi siempre trabajan con optimismo es importante para alcanzar objetivos de la organización, casi siempre las habilidades sociales son importantes para lograr las metas, a veces se tiene autocontrol al desarrollar sus actividades con sus compañeros, casi nunca existe amistad entre sus compañeros de trabajo. Los trabajadores consideran que entender los pensamientos y opiniones de los compañeros no es tan necesario al trabajar en equipo, realizan sus actividades diarias con optimismo siento un factor que influye en el correcto desarrollo de sus tareas, los trabajadores cuentan con habilidades sociales para interrelacionar con sus compañeros y trabajar con una meta en común, además rara vez tienen control propio en el desarrollo de sus actividades y el formar vínculos de amistad es un aspecto que no consideran muy necesario para el trabajo en equipo.

Los trabajadores indicaron que casi nunca tienen confianza en el líder, nunca se les ha dado la potestad para realizar alguna tarea, nunca se ha tenido un planteamiento adecuado de soluciones ante alguna situación que se presente en sus labores diarias. Los trabajadores no han entablado un vínculo de confianza con el líder por la falta de comunicación, tampoco se le ha delegado una responsabilidad como el desarrollo de una determinada tarea y mucho menos plantear soluciones ante cualquier eventualidad, demostrándose la carencia de empoderamiento que los líderes les otorgan a sus trabajadores, siendo solo ellos los que toman las decisiones y no escuchan las opiniones de los trabajadores.

Los trabajadores señalaron que a veces realizan la identificación de necesidades en sus actividades dentro la empresa, casi nunca se tiene un plan de acción por parte de

la entidad, casi nunca la entidad prioriza las decisiones frente a las actividades que se realizan. Los trabajadores en sus labores diarias pocas veces llegan a identificar los problemas o necesidades que aparecen en sus labores diarias debido al poco interés de ellos por contribuir a la empresa, además la empresa no cuenta con un plan de acción que incluya las acciones a realizar ante alguna eventualidad y la empresa no toma en cuenta las decisiones o iniciativa que los trabajadores pueden tener.

Se elaboró una propuesta de mejora teniendo como base los resultados obtenidos en la investigación teniendo como finalidad mejorar el trabajo en equipo y empowerment, de tal forma que se logre mejorar el nivel del trabajo colaborativo, la motivación, la comunicación, el empoderamiento de los trabajadores y participen en la toma de decisiones.

## VII. RECOMENDACIONES

Dar continuidad a estudios enmarcados en el análisis del trabajo en equipo y empowerment dentro de los entornos laborales en las pequeñas empresas, ya que se hace necesario el desenvolvimiento colaborativo, de forma que el desarrollo de las diversas actividades sea eficientes y eficaces; además, de realizar actividades que refuercen el compañerismo, las habilidades comunicativas tanto en los colaboradores como con el directivo de la entidad.

Establecer un ambiente donde se pueda realizar dinámicas para la integración entre compañeros y fortalecer el desenvolvimiento comunicativo, de forma que los colaboradores logren una comunicación horizontal y vertical con sus jefes de dependencia, así mismo, fortalecer sus capacidades a través de orientaciones sobre ventas y comportamiento ético.

Determinar políticas internas a través de directrices en el reconocimiento por el desempeño de los colaboradores, que deben ser plasmadas para el cumplimiento de un plan de incentivos de carácter económico o no económico, por ello, los jefes de áreas y el gerente deben entender que aspectos deben reconocer y valorar de los colaboradores, de forma que se alineen al tipo de recompensa que se pretenda dar.

Asesorarse en el fortalecimiento de la inteligencia emocional a través de un profesional en psicología, donde se puedan capacitar tanto los colaboradores como los jefes de área, donde se puedan realizar diagnósticos temperamentales y mejorar el autocontrol, de manera que, se tenga un mayor desempeño y mantener la calma en situaciones o eventos que propicien un entorno de estrés.

Desarrollar un liderazgo transformacional donde los jefes de dependencia puedan generar autonomía en los colaboradores a través de la designación de funciones, de forma

que el colaborador tenga la libertad de propiciar mejorar o planteamiento de soluciones antes sucesos que se presenten de manera desfavorable en las actividades, además de incentivar un pensamiento innovador frente a las tareas tradicionales.

Realizar una gestión de riesgos donde se pueda apreciar el impacto de los problemas encontrados y establecer planes de acciones bajo la prioridad de las decisiones que se deben adoptar, donde se involucre directamente al colaborador para concretar la decisión adecuada y tener una capacidad de respuesta adecuada.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, J., Clavijo, S., & Vanegas, M. (2022). Cultura escolar en zonas de conflicto armado, del ámbito individual al trabajo colaborativo. *Revista Colombiana de Educación*, 3(84).  
<https://www.redalyc.org/journal/4136/413674311007/413674311007.pdf>
- Alva, C. (2022). Liderazgo en la negociación y manejo de conflictos para una organización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4691–4715.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2226](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2226)
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57–67.  
<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Astorquiza, B., Castillo, M., & Gómez, A. (2020). Estrés laboral en el mercado laboral: una aplicación de metodologías de medición difusa para el caso colombiano. *Revista Lecturas de Economía*, 1(1), 189–214.
- Avalle, G. (2022). El estudio de caso sociológico, una estrategia de análisis de los datos. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 67(245), 461–470.
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista FIPCAEC*, 4(10), 58–76.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/41>
- Baldeos, L., Lioo, F., & Vellon, V. (2020). Planeación estratégica y la competitividad de las MYPES en la provincia de Huaura del Perú. *Revista San Gregorio*, 43, 78–91.  
<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i43.1235>

- Barajas, L. (2022). *Empowerment e intención a la rotación en los restaurantes de comida rápida de la comuna 12 de la ciudad de Bucaramanga*. [Tesis de grado, Unidades Tecnológicas de Santnader]. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/10440/F-DC-125%20%20Informe%20Final..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barrios, J., Contreras, N., Mendieta, M., Range, Y., & Frassati, G. (2019). Motivación laboral y trabajo en equipo en el sector público de Panamá. *Revista de Investigación En Psicología*, 2(2), 24–38. <http://revistas.ulatina.edu.pa/index.php/conductacientifica/article/view/104/123>
- Beuren, M., Santos, V., & Bernd, D. (2020). Effects of the Management Control System on Empowerment and Organizational Resilience. *Https://Www.Redalyc.Org/Journal/1230/123063098005/123063098005.Pdf*, 211–232. <https://www.redalyc.org/journal/1230/123063098005/123063098005.pdf>
- Botina, K., & Huertas, L. (2020). Emprendimiento, un camino hacia el éxito o al fracaso. *Revista Travesía Emprendedora*, 4(2), 61. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/travesiaemprendedora/article/view/2505/2766>
- Bruna, C., Gutiérrez, M., Ortiz, L., Inzunza, B., & Zaror, C. (2022). Promoviendo el trabajo colaborativo y retroalimentación en un programa de postgrado multidisciplinario. *Revista de Estudios y Experiencias En Educación*, 21(45). <https://www.redalyc.org/journal/2431/243170668025/243170668025.pdf>
- Buitrago, Á., Martín, A., & Torres, L. (2022). Trabajemos juntos: Coworking online y sincrónico en Twitch como muestra del potencial colaborativo del live-streaming.

*Revista de Comunicación*, 21(1), 49–65.

<https://www.redalyc.org/journal/5894/589470678004/589470678004.pdf>

Cancho, S. (2019). *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro heladerías: caso Empresa Via Via, distrito Ayacucho, 2019* [Tesis de grado].

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34249/CONFIANZA\\_MOTIVACION\\_CANCHO\\_CAMPOS\\_SHERLIE\\_THALIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34249/CONFIANZA_MOTIVACION_CANCHO_CAMPOS_SHERLIE_THALIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cardona, C., & Trejos, J. (2020). Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional. *Estudio Cualitativo Del Aprendizaje Experiencial Para Equipos de Trabajo Organizacional*, 26(3).

<https://www.redalyc.org/journal/280/28063519003/28063519003.pdf>

Carison, C., Lazcano, R., & Sánchez, M. (2020). Empatía: Generadora de información para definir retos a resolver. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7(13), 19–21. <https://doi.org/10.29057/esat.v7i13.5269>

Castañeda, I., & Erazo, A. (2020). *Plan de negocios para la creación en entorno de trabajo colaborativo entre Pymes* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51830/1/TESIS%20FINAL%20%2834%29.pdf>

Castiblanco, S., & Duque, J. (2022). Female empowerment and community-based productive associations: A systematic literature review. *Acta Colombiana de Psicología*,

25(1), 9–27. <https://www.redalyc.org/journal/798/79870427002/79870427002.pdf>

Colina, F., Isea, J., & Aldana, J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(4), 16–31.



[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5401/F.Colina\\_J.Isea\\_J.Aldana\\_Articulo\\_RCCSS\\_spa\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5401/F.Colina_J.Isea_J.Aldana_Articulo_RCCSS_spa_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cuenca, J., Mantilla, K., & Compte, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de Comunicación*, 19(1), 75–92.  
<https://doi.org/10.26441/RC19.1-2020-A5>

De la Lama, M., & De la Lama, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Revista Horizonte de La Ciencia*, 12(22), 189–202.  
<https://www.redalyc.org/journal/5709/570969250014/570969250014.pdf>

Díaz, C., Hernández, M., Ramírez, É., & Hernández, P. (2023). Experiencia en la implementación de la armonización contable en organizaciones públicas. *Revista Academia & Negocios*, 9(1), 51–64.  
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560874058006/560874058006.pdf>

Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *Mipymes en América Latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/2c7fec3c-c404-496b-a0da-e6a14b1cee48/content>

Duque, V., Abendaño, M., & Jaramillo, A. (2019). La práctica de valores hacia una cultura de paz en empresas públicas y privadas del Ecuador. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*, 20, 364–376.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61174735/ristie20-Cultura\\_de\\_Paz\\_Ecuador20191109-4454-3pioqg-libre.pdf?1573353824=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61174735/ristie20-Cultura_de_Paz_Ecuador20191109-4454-3pioqg-libre.pdf?1573353824=&response-content-)

disposition=inline%3B+filename%3DLa\_practica\_de\_valores\_hacia\_una\_cultura.pdf&Expires=1699642988&Signature=hRSqT~XjBBFLPQFLqiXWwOC6qpptod euS8HFJbw8I6UMjLMqoUtmh5Z5N~b-4PK0h4Uom0rmleCAEXgClibgQ5969MQ9gtWq-nCkp5Z~atI7GP-3-pKneOj9qZrb1R0jdEAqesCz69Sdq0kxrDaUM0jD6O2tao8JIEW0ya0UupNzw7kTyIV-qns2V6jfziWt4ZqBsaegiN9LJ3kpwFVEZ06G4rOzOBbng-fG5VfhwTPpoXC0YKvNuTe6ke4xIYT2DuhBklOyUbKnHfhr39vxTVWuXK4izWNpWnmMnmWN78a~YOnKLLxgno8HpyUQuXKuDbHcylqmNalFGPrwgpv0Zw\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Estrada, H., Villanueva, A., & Uribe. (2019). Gestión de la innovación y conocimiento en PYMES de muebles de madera: Departamento de Atlántico, Colombia. *Programa Iberoamericano CYTED - Ciencia y Tecnología Para El Desarrollo*, 13–35. <https://rd.udb.edu.sv/server/api/core/bitstreams/fe739d53-4e36-4681-9356-5faa18feb645/content#page=14>

Estrella, E. (2020). Desarrollo de las actividades administrativas en las empresas. *Revista Travesía Emprendedora*, 4(2), 14–18. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/travesiaemprendedora/article/view/2493/2756>

Flores, D. (2021). *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso botica Bella Farma del distrito de Independencia, Huaraz 2021* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31045/BOTICAS\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_FLORES\\_RAMIREZ\\_DIONISIA\\_ROS\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31045/BOTICAS_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_FLORES_RAMIREZ_DIONISIA_ROS_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Flores, J. (2021). *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso café restaurante Andre'E, distrito Ayacucho 2021* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22855/TRABAJO\\_EQUIPO\\_FLORES\\_AVALOS\\_JUANITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22855/TRABAJO_EQUIPO_FLORES_AVALOS_JUANITO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gambaro, E., & García, L. (2021). Empresas B: Una gestión estratégica apoyada en el conocimiento. *Revista Actualidad Contable FACES*, 24(42), 125–149. <https://doi.org/10.53766/ACCON/2021.42.05>
- García, J., Paz, A., & Pinto, E. (2021). Coaching y empowerment: Herramientas para el fortalecimiento del talento humano en empresas agroalimentarias. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3). <https://www.redalyc.org/journal/280/28068740014/28068740014.pdf>
- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 99–110. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- García, L. (2019). *Identificar la relación entre liderazgo y el desempeño en equipos con brechas generacionales* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro]. <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/1646/3/RI004714.pdf>
- Garzón, A., Jiménez, M., & Gómez, L. (2022). Redes de colaboración empresarial para pymes: una revisión al estado del arte. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 30(1), 215–244. <https://www.redalyc.org/journal/909/90974067013/90974067013.pdf>

Gomez, M. (2021). *Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro recreos campestres: caso recreo el Tambo del Arriero, distrito de Ayacucho, 2021* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34438/TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO\\_RECREEO\\_CAMPESTRE\\_GOMEZ\\_PRADO\\_MARIA\\_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34438/TRABAJO_EN_EQUIPO_RECREEO_CAMPESTRE_GOMEZ_PRADO_MARIA_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales, Y. (2020a). *Caracterización de los factores relevantes del empowerment para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y servicio móvil de comida en la ciudad de Huaraz, 2020* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22786/GESTI%03%93N\\_%20DE\\_%20CALIDAD\\_EMPOWERMENT\\_GONZALES\\_SANCHEZ\\_YANINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22786/GESTI%03%93N_%20DE_%20CALIDAD_EMPOWERMENT_GONZALES_SANCHEZ_YANINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales, Y. (2020b). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant cevichería en la ciudad de Huaraz, 2020.* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24869/CALIDAD\\_GESTION\\_GONZALES\\_SANCHEZ\\_YANINA\\_ROSMERI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24869/CALIDAD_GESTION_GONZALES_SANCHEZ_YANINA_ROSMERI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Guarochico, S., & Marca, J. (2023). *Empowerment en el rendimiento laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay de Cantón la Maná, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de CotoPaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/11179/1/PI-002588.pdf>

- Guerra, S. (2021). Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 237–249. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n6/2218-3620-rus-13-06-237.pdf>
- Hernández, T., & Sepúlveda, I. (2022). Empowerment through Femvertising: Reality or Myth? *Revista Mercados y Negocios*, 1(46). <https://www.redalyc.org/journal/5718/571871583005/571871583005.pdf>
- Hidalgo, M., Romero, M., & Pazmiño, V. (2019). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(10), 204–222. <https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.125>
- Hurtado, K. (2021). *Trabajo en equipo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante menú: caso restaurante Tmya, distrito Huaraz, Ancash 2021* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28928/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_TRABAJO\\_EN\\_EQUIPO\\_HURTADO\\_RIVERA\\_KARINA\\_IRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28928/GESTION_DE_CALIDAD_TRABAJO_EN_EQUIPO_HURTADO_RIVERA_KARINA_IRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iglesias, D. (2020). Estándares interamericanos sobre empresas y derechos humanos: nuevas perspectivas para la conducta empresarial responsable en las Américas. *Anuario de Derechos Humanos*, 16(2), 347. <https://doi.org/10.5354/0718-2279.2020.57394>
- Jácome, K., & Lucero, C. (2023). *Incidencia de la cultura organizacional en el trabajo en equipo en el ministerio de inclusión económica y social en el sector distrital de Latacunga, 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de CotoPaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/10072/1/PI-002382.pdf>

- Kato, E. (2019). Productividad e innovación en pequeñas y medianas empresas. *Revista Estudios Gerenciales*, 35(150), 38–46.  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.150.2909>
- Lavanda, F., Martínez, R., & Reyes, J. (2021). Estrategias de Marketing Digital en las Mypes y el Comportamiento de compra Post Pandemia en Perú. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 10(5), 11–19.  
[https://www.researchgate.net/profile/Jesus-Reyes-Acevedo-2/publication/352690765\\_Estrategias\\_de\\_Marketing\\_Digital\\_en\\_las\\_Mypes\\_y\\_el\\_Comportamiento\\_de\\_compra\\_Post\\_Pandemia\\_en\\_Peru/links/60d35c6892851c8f79959ed8/Estrategias-de-Marketing-Digital-en-las-Mypes-y-el-Comportamiento-de-compra-Post-Pandemia-en-Peru.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jesus-Reyes-Acevedo-2/publication/352690765_Estrategias_de_Marketing_Digital_en_las_Mypes_y_el_Comportamiento_de_compra_Post_Pandemia_en_Peru/links/60d35c6892851c8f79959ed8/Estrategias-de-Marketing-Digital-en-las-Mypes-y-el-Comportamiento-de-compra-Post-Pandemia-en-Peru.pdf)
- Leal, M. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Revista Ciencias Administrativas*, 1(21).  
<https://www.redalyc.org/journal/5116/511671820008/511671820008.pdf>
- Lesmes, K., Barrientos, E., & Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 8(1), 147–153. <https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- López, J., De la Garza, M., & Zavala, M. (2020). El liderazgo estratégico, la negociación y su influencia sobre la percepción del prestigio en pequeñas empresas. *Innovar*, 30(75), 57–70. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n75.83257>
- López, J., Sanga, T., & Iannitelli, S. (2023). Revisión fenomenológica del concepto de empatía para el Trabajo Social. *La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 1(19), 145–166.  
<https://www.redalyc.org/journal/6721/672174317006/672174317006.pdf>

- Lotito, F. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revistas Academia y Negocios RAN*, 8(1), 71–86. <https://doi.org/10.29393/RAN8-2LIFL10002>
- Luna, A., & Sánchez, C. (2021). Identidad profesional y trabajo colaborativo en cuerpos académicos. *Revista Educere*, 25(80). <https://redalyc.org/jatsRepo/356/35666280006/35666280006.pdf>
- Mariscal, D., & Carmona, G. (2020). El conocimiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación, en las micro, pequeñas y medianas empresas familiares en el estado de Nayarit. *Revista Universo de La Tecnológica*, 37(1), 24–30. <https://revista.utnay.edu.mx/index.php/ut/article/view/5/4>
- Medina, J., & Valdés, M. (2019). La competencia comunicativa profesional en el contexto universitario y organizacional. *Revista Conrado*, 15(68), 238–243. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n68/1990-8644-rc-15-68-238.pdf>
- Mejía, H. (2021). *Grupo Alaska Tingo María S.A.C. distrito de Rupa Rupa – Leoncio Prado – Huánuco, 2021* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25402/CLIENTE\\_INTERNO\\_MEJIA\\_PARDO\\_HELEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25402/CLIENTE_INTERNO_MEJIA_PARDO_HELEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mesa, F., Ospina, R., & Correa, G. (2022). Estimador de estado óptimo en tiempo discreto. *Revista UIS Ingenierías*, 21(2), 15–20. <https://www.redalyc.org/journal/5537/553772634002/553772634002.pdf>
- Montes, Y., Barros, C., & Castillo, S. (2022). Metodología de investigación en emprendimiento: Una estrategia para la producción científica de docentes

- universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 381–390.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28070565025/28070565025.pdf>
- Nolazco, J. (2020). Efectos entre las actividades de innovación, exportación y productividad: un análisis de las empresas manufactureras peruanas. *Revista Desarrollo y Sociedad*, 85, 67–110. <https://doi.org/10.13043/DYS.85.2>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023, June 27). *Día de las Microempresas y las Pequeñas y Medianas Empresas*. <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>
- Ortiz, J. (2019). *Gestión de calidad con el uso del empowerment y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades de hoteles de I, II, III estrellas del distrito de Huaraz, 2019* [Tesis de grado, Universidad católica los ángeles de Chimbote].  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25142/EMPOWERMENT\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ORTIZ\\_FLORES\\_JORGE\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25142/EMPOWERMENT_GESTION_DE_CALIDAD_ORTIZ_FLORES_JORGE_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz, N., & Benoit, C. (2022). Uso de técnicas de trabajo colaborativo en una presentación oral. *Revista Redalcy*.  
<https://www.redalyc.org/journal/440/44070055030/>
- Pérez, F. (2020). Asociatividad empresarial: estrategia para la competitividad de las PYMES en el Ecuador. *Revista ERUDITUS*, 1(2), 39–52.  
<https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.308>
- Pinto, D. (2022). *El Empowerment y el trabajo en equipo del personal administrativo en una institución educativa Ecuador, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93453/Pinto\\_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93453/Pinto_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, E. (2020). *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro pollerías: caso pollería el Mostrito S.A.C. del distrito San Juan Bautista, Ayacucho, 2020* [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28367/EMPOWERMENT\\_MOTIVACION\\_QUISPE\\_HUAMAN\\_ESTEFANY\\_EMELIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28367/EMPOWERMENT_MOTIVACION_QUISPE_HUAMAN_ESTEFANY_EMELIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Conneaut Publisher. [https://books.google.com.pe/books?id=SmdxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiMi5HN9raCAxWZpJUCHb4CDOEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=SmdxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwiMi5HN9raCAxWZpJUCHb4CDOEQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false)

Rimac, M. (2021). *La gestión de calidad con el uso de empowerment en las micro y pequeñas empresas rubro venta al por menor de prendas de vestir, calzado y artículos de cuero en comercios especializados (calzado) en la ciudad de Huaraz, 2021* [Tesis de grado, Universidad Católica Los ángeles Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22784/CALIDAD\\_EMPOWERMENT\\_RIMAC\\_AMADO\\_MARISOL\\_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22784/CALIDAD_EMPOWERMENT_RIMAC_AMADO_MARISOL_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rivero, M. (2023). Empatía, el arte de entender a los demás. *Revista Búsqueda*, 53, 94–106. <https://revistas.umss.edu.bo/index.php/busqueda/article/view/91>

Rodríguez, J. (2020). Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa. *Revista Información Tecnológica*, 31(2), 207–220. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación* (3Er. Edición). Klik Soluciones Educativas.

[https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodolog%C3%ADa+de+investigaci%C3%B3n&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20investigaci%C3%B3n&f=false)

Ruiz, J. (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones de la U.

[https://books.google.com.pe/books?id=jRNUEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjOkJGx3ZaCAxXD1JUCHQelBeIQ6AF6BAGNEAI#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jRNUEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwjOkJGx3ZaCAxXD1JUCHQelBeIQ6AF6BAGNEAI#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false)

Ruiz, J., Llosa, L., Brizuela, A., & Puliafito, E. (2022). Equipos de trabajo interdisciplinarios en contextos educativos. Reflexiones a partir de experiencias de extensión universitaria. *Revista Praxis Educativa (Arg)*, 26(3), 1–15.

<https://www.redalyc.org/journal/1531/153172468007/153172468007.pdf>

Ruiz, Y., & Sánchez, A. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 122–138.

<https://www.redalyc.org/journal/6722/672271875011/672271875011.pdf>

- Sagredo, J., Bizarría, M., & Careaga, M. (2020). Gestión del tiempo, trabajo colaborativo docente e inclusión educativa. *Revista Colombiana de Educación*, 5(78), 343–360.  
<https://www.redalyc.org/journal/4136/413670188013/413670188013.pdf>
- Sánchez, I., Sánchez, J., & Pinedo, A. (2020). Competencias gerenciales. Factor de éxito en empresas de servicios públicos. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(2), 74–90.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6716/6042>
- Silva, T. F. C. (2020). Relationship of budget utility in empowerment and creativity. *Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 18, 81–90.  
<https://www.redalyc.org/journal/5707/570764039007/570764039007.pdf>
- Simon, J., & Ceballos, C. (2023). Análisis del proceso de gobernanza colaborativa para abordar un problema socioambiental en un contexto conflictivo. *Revista Economía, Sociedad y Territorio*, 23(72).  
<https://www.redalyc.org/journal/111/11175284009/11175284009.pdf>
- Toseef, J. (2020). *Economic Empowerment Of Women In The Islamic World: Theory And Practice* (1er.). World Scientific.  
[https://books.google.com.pe/books?id=JWjvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Empowerment&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwinxseq55aCAxWUpJUCHSABCK44ChDoAXoECA0QAq#v=onepage&q=Empowerment&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=JWjvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Empowerment&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&ved=2ahUKEwinxseq55aCAxWUpJUCHSABCK44ChDoAXoECA0QAq#v=onepage&q=Empowerment&f=false)
- ULADECH. (2023). *Reglamento de integridad científica en la investigación versión 001*.  
<https://es.scribd.com/document/651826929/REGLAMENTO-DE-INTEGRIDAD-CIENTIFICA-EN-LA-INVESTIGACION>
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos E.I.R.L.TDA.

<https://es.scribd.com/document/673391204/El-Desarrollo-de-La-Tesis-Santiago-Valderrama-Mendoza-2-1>

Valenzuela, L. (2021). Crear un Social Media Plan para una empresa a distancia: reto de trabajo colaborativo y de aprendizaje. *Revista Panamericana de Comunicación*, 3(1), 154–160.  
<https://www.redalyc.org/journal/6649/664972298012/664972298012.pdf>

Velarde, V. (2021). *Empowerment en las micro y pequeñas empresas del rubro transporte urbano de pasajeros: caso empresa Santa Elena S.R.L. distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2021* [Tesis de grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23399/TRANSPORTE\\_URBANO\\_VELARDE\\_%20PIANTO\\_VETZA\\_%20MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23399/TRANSPORTE_URBANO_VELARDE_%20PIANTO_VETZA_%20MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velásquez, J. (2019). Liderazgo, motivación y estrés laboral: factores influyentes en la empresa familiar Muñecas Ventura. *Revista Cina Research*, 3(3), 5–13.  
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/209/88>

## ANEXOS

### Anexo 01 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	VARIABLES	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos
Propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.	<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Describir las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Describir las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Trabajo en equipo.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias comunicativas.</li> <li>• Acción motivacional.</li> <li>• Inteligencia emocional.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Empowerment.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación de poder.</li> <li>• Decisiones.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>	<p><b>Población:</b> 12 trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L.</p> <p><b>Muestra:</b> 12 trabajadores.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico-Censal.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>

	<p>designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Describir las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Elaborar una propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> </ul>				
--	--	---	--	--	--	--

## Anexo 02: Instrumento de recolección de información



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### Cuestionario

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para la investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2023; para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos pueda proporcionar, la misma que será estrictamente confidencial.

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

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




N°	Pregunta	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>						
<b>Competencias comunicativas</b>						
1	¿Ud. considera que entre sus compañeros de trabajo existe una buena comunicación?					
2	¿Ud. considera que tener una actitud paciente con sus compañeros es importante?					
3	¿Ud. considera que entre sus compañeros de trabajo predomina el respeto?					
4	¿Ud. considera que en la empresa se desarrolla la capacidad de negociación?					
5	¿Ud. considera que en la empresa se ofrece conocimientos concretos para que se desenvuelva?					
<b>Acción motivacional</b>						
6	¿Cree que el esfuerzo que realiza en sus tareas diarias es reconocido por la empresa?					
7	¿La empresa les otorga reconocimientos cuando tienen un buen desempeño en su labor?					
8	¿La empresa le brinda capacitación para reforzar su trabajo?					

<b>Inteligencia emocional</b>						
9	¿Ud. considera que tener empatía es importante para mantener una relación con sus compañeros de trabajo?					
10	¿Ud. considera que trabajar con optimismo es importante para alcanzar los objetivos de la organización?					
11	¿Ud. considera que para lograr las metas es importante las habilidades sociales?					
12	¿Ud. cree tener autocontrol al desarrollar sus actividades con sus compañeros?					
13	¿Cree Ud. que existe amistad entre sus compañeros de trabajo?					
<b>VARIABLE 2: EMPOWERMENT</b>						
<b>Designación de poder</b>						
14	¿Ud. tiene confianza con el líder?					
15	¿A Ud. se le ha dado potestad para realizar alguna tarea?					
16	¿Ud. plantea soluciones ante alguna situación que se presente en sus labores diarias?					
<b>Decisiones</b>						
17	¿Ud. con frecuencia identifica las necesidades en sus actividades dentro de la empresa?					
18	¿Ud. considera que se tiene con frecuencia un plan de acción por parte de la entidad?					
19	¿Ud. considera que la entidad prioriza las decisiones frente a las actividades que se realizan?					

*¡Gracias por su colaboración!*



### Anexo 03: Validez del instrumento

<b>Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación</b>	
Nombres y Apellidos: Lizbeth Giovanna Ralli Magipo.	
N° DNI / CE: 40311682	Edad: 44
Teléfono / celular: 940408817      Email: Lrallim@uladech.edu.pe	
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría_x _____	Doctorado: _____
Especialidad: Administración de negocios.	
Institución que labora: Universidad Nacional de Cañete.	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2022.	
Autora: CARHUAPOMA PINEDA, DORIS DELIA.	
Programa académico: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
 Lizbeth Giovanna Ralli Magipo DNI: 40311682 CLAD: 05499	 Huella digital
	

## CARTA DE PRESENTACIÓN

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Lizbeth Giovanna Ralli Magipo.

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Carhuapoma Pineda, Doris Delia egresada de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: "PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2022" y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,

Carhuapoma Pineda Doris

DNI: 42660783

\_\_\_\_\_  
Firma de estudiante

**Matriz de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Trabajo en equipo	Es definido como la agrupación de colaboradores donde internamente se tiene la interacción entre los diversos individuos, así mismo, se tiene la diversidad de comportamientos enfocados en punto característicos. (Ruitz, 2021)	<p>Competencias comunicativas</p> <p>Acción motivacional</p> <p>Inteligencia emocional</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comunicación</li> <li>2. Actitud paciente</li> <li>3. Respeto</li> <li>4. Capacidad negociadora</li> <li>5. Conocimiento</li> <li>6. Esfuerzo</li> <li>7. Reconocimiento</li> <li>8. Capacitación</li> <li>9. Empatía</li> <li>10. Optimista</li> <li>11. Metas</li> <li>12. Iniciación</li> <li>13. Amistad</li> <li>14. Confianza</li> <li>15. Potesdad</li> <li>16. Liderazgo</li> <li>17. Identificación</li> <li>18. Autoestima</li> <li>19. Autónomo</li> </ol>	Likert	<p>Siempre = 5.</p> <p>Casi siempre = 4.</p> <p>A veces = 3.</p> <p>Casi nunca = 2.</p> <p>Nunca = 1</p>
Empowerment	Es una estrategia de alto nivel de aplicabilidad en las diversas empresas para propiciar asociación y relación laboral entre los talentos humanos con sus superiores. (Toseef, 2020)	<p>Designación de poder</p> <p>Decisiones</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Confianza</li> <li>15. Potesdad</li> <li>16. Liderazgo</li> <li>17. Identificación</li> <li>18. Autoestima</li> <li>19. Autónomo</li> </ol>	Likert	<p>Siempre = 5.</p> <p>Casi siempre = 4.</p> <p>A veces = 3.</p> <p>Casi nunca = 2.</p> <p>Nunca = 1</p>

## Anexo 01 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumentos
<p>Propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</p> <p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Establecer la propuesta de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de las competencias comunicativas en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Describir las características de la acción motivacional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Describir las características de la inteligencia emocional en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Describir las características de la designación de poder en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Trabajo en equipo.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias comunicativas.</li> <li>• Acción motivacional.</li> <li>• Inteligencia emocional.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Empowerment.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Designación de poder.</li> <li>• Decisiones.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p>	<p><b>Población:</b> 12 trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L.</p> <p><b>Muestra:</b> 12 trabajadores.</p> <p><b>Muestreo:</b> No probabilístico-Censal.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>	

	<p>2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> <li>- ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023?</li> </ul>	<p>Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de las decisiones en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> <li>- Elaborar una propuesta de un plan de mejora del trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.</li> </ul>			
--	--	---	--	--	--

<b>TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2022</b>									
<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b>									
<b>VARIABLE 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>									
		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple		
1	<b>Dimensión 1: Competencias comunicativas</b> Ud. considera que entre compañeros de trabajo existe buena comunicación	x		x		x			
2	Sus compañeros de trabajo demuestran una actitud paciente dentro del equipo.	x		x		x			
3	Entre compañeros de trabajo predomina el respeto mutuo.	x		x		x			
4	Los trabajadores de la empresa usan su capacidad de negociación para lograr acuerdos que beneficien al equipo.	x		x		x			
5	Los trabajadores cuentan con los conocimientos necesarios para desarrollar bien su trabajo.	x		x		x			
	<b>Dimensión 2: Acción motivacional</b>								
6	El esfuerzo que realiza en sus tareas diarias es reconocido por la empresa.	x		x		x			
7	La empresa otorga reconocimientos a los trabajadores con buen desempeño.	x		x		x			



22	Ud. se identifica con los misión/objetivos de la empresa.	x			x		
23	Ud. Considera que sus ideas son tomadas en cuenta.	x			x		
24	Ud. considera que es autónomo para tomar decisiones sobre las actividades que realiza.	x			x		

Recomendaciones: El instrumento tiene suficiencia y es aplicable .

Opinión de experto: Aplicable ( x ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg. Lizbeth Giovanna Ralli Magipo DNI. 40311682

  
Lizbeth Giovanna Ralli Magipo  
DNI:40311682  
CLAD:05499





**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

N° DNI / CE: 44330641

Edad: 36

Teléfono / celular: 942821395

Email: gjmoralesmu8@gmail.com

Título profesional:

Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: X

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad:

Gestión Pública

Institución que labora:

Dirección Regional Agraria Ica

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2022.

Autora: CARHUAPOMA PINEDA, DORIS DELIA.

Programa académico: ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gobierno Regional de Ica  
Dirección Regional Agraria  
  
LIC. GUISEPPI J. MORALES MUÑOZ  
ANALISTA ADMINISTRATIVO  
GLAD N° 38521

Firma



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2022								
	VARIABLE 1: TRABAJO EN EQUIPO	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	<b>Dimensión 1: Competencias comunicativas</b>							
1	¿Ud. considera que entre sus compañeros de trabajo existe una buena comunicación?	X		X		X		
2	¿Ud. considera que tener una actitud paciente con sus compañeros es importante?	X		X		X		
3	¿Ud. considera que entre sus compañeros de trabajo predomina el respeto?	X		X		X		
4	¿Ud. considera que en la empresa se desarrolla la capacidad de negociación?	X		X		X		
5	¿Ud. considera que la empresa se ofrece conocimientos concretos para que se desenvuelva?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Acción motivacional</b>	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Observaciones
6	¿Cree que el esfuerzo que realiza en sus tareas diarias es reconocido por la empresa?	X		X		X		
7	¿La empresa les otorga reconocimientos cuando tienen un buen desempeño en su labor?	X		X		X		

10	¿La empresa le brinda capacitación para reforzar su trabajo?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Inteligencia emocional</b>	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Observaciones
11	¿Ud. considera que tener empatía es importante para mantener una relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
12	¿Ud. considera que trabajar con optimismo es importante para alcanzar los objetivos de la organización?	X		X		X		
13	¿Ud. considera que para lograr las metas es importante trabajar en conjunto?	X		X		X		
14	¿Ud. cree tener iniciativa al desarrollar sus actividades con sus compañeros?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que existe amistad entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
	<b>VARIABLE 2: EMPOWERMENT</b>							
	<b>Dimensión 1: Designación de poder</b>	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Observaciones
16	¿Ud. tiene confianza con el líder?	X		X		X		
17	¿A Ud. se le ha dado potestad para realizar alguna tarea?	X		X		X		
18	¿Ud. plantea soluciones ante alguna situación que se presente en sus labores diarias?	X		X		X		

	Dimensión 2: Decisiones	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Observaciones
22	¿Ud. se identifica con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
23	¿Cuándo Ud. plantea sus ideas sobre su trabajo es tomado en cuenta?	X		X		X		
24	¿Ud. considera que es autónomo para tomar decisiones sobre las actividades que realiza?	X		X		X		

Recomendaciones: .....

.....

Opinión de experto: Aplicable ( X ) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Guisseppi Jonathan Morales Muñoz, DNI 44330641.

GOBIERNO REGIONAL DE ICA  
DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA  
*M. Morales Muñoz*  
LIC. GUISEPPI J. MORALES MUÑOZ  
ANALISTA ADMINISTRATIVO  
CLAD N° 98521

Firma



Huella digital

**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina

Teléfono / celular:

Email:

---

Título profesional: Licenciado en

Grado académico: Maestría:

Doctorado: \_\_\_\_\_

Especialidad: Administración

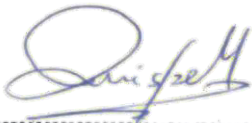
Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2022.

---



Mg. Wilber Quispe Medina  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 5179

Firm



Huella

**FICHA DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO:** PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA  
LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2022

	<b>VARIABLE 1: TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>Relevancia</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Observaciones</b>
		<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	
	<b>Dimensión 1: Competencias comunicativas</b>							
1	¿Ud. considera que entre sus compañeros de trabajo existe una buena comunicación?	X		X		X		
2	¿Ud. considera que tener una actitud paciente con sus compañeros es importante?	X		X		X		
3	¿Ud. considera que entre sus compañeros de trabajo predomina el respeto?	X		X		X		
4	¿Ud. considera que en la empresa se desarrolla la capacidad de negociación?	X		X		X		
5	¿Ud. considera que la empresa le ofrece conocimientos concretos para que se desenvuelva?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Acción motivacional</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
6	¿Cree que el esfuerzo que realiza en sus tareas diarias es reconocido por la empresa?	X		X		X		
7	¿La empresa les otorga reconocimientos cuando tienen un buen desempeño en su labor?	X		X		X		
10	¿La empresa brinda capacitación para reforzar su trabajo?	X		X		X		

	<b>Dimensión 3: Inteligencia emocional</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
11	¿Ud. considera que tener empatía es importante para mantener una relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
12	¿Ud. considera que trabajar con optimismo es importante para alcanzar los objetivos de la organización?	X		X		X		
13	¿Ud. considera que para lograr las metas es importante trabajar en conjunto?	X		X		X		
14	¿Ud. cree tener iniciativa al desarrollar sus actividades con sus compañeros?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que existe amistad entre sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
	<b>VARIABLE 2: EMPOWERMENT</b>							
	<b>Dimensión 1: Designación de poder</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
16	¿Ud. tiene confianza con el líder?	X		X		X		
17	¿A Ud. se le ha dado potestad para realizar alguna tarea?	X		X		X		
18	¿Ud. plantea soluciones ante alguna situación que se presente en sus labores diarias?	X		X		X		

	<b>Dimensión 2: Decisiones</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>	<b>Observaciones</b>
22	¿Ud. se identifica con los objetivos de la empresa?	X		X		X		
23	¿Cuándo Ud. plantea sus ideas sobre su trabajo es tomado en cuenta?	X		X		X		
24	¿Ud. considera que es autónomo para tomar decisiones sobre las actividades que realiza?	X		X		X		

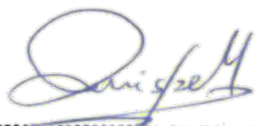
Recomendaciones.....

**Opinión de experto:** Aplicable (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

**Nombres y Apellidos de experto:**

Mg. Wilber Quispe Medina

**DNI:** 25760824



.....  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
**LIC. EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 5179**

Firma



Huella digital

## Anexo 04: Confiabilidad del instrumento

VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO														
N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Suma
Trabajador 1	2	5	3	3	3	3	5	1	4	5	4	3	3	44
Trabajador 2	5	3	3	5	4	5	2	2	4	4	5	3	2	47
Trabajador 3	3	3	4	5	3	4	2	4	3	3	5	4	4	47
Trabajador 4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	2	5	5	5	41
Trabajador 5	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	41
Trabajador 6	2	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	46
Trabajador 7	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	32
Trabajador 8	2	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	43
Trabajador 9	3	3	1	3	3	2	2	1	2	4	4	2	2	28
Trabajador 10	2	3	2	3	2	3	4	3	4	4	5	4	4	31
Trabajador 11	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	4	2	2	
Trabajador 12	2	3	1	2	1	1	1	3	4	4	5	3	1	
Varianzas	0.917	0.500	0.889	1.410	0.910	0.910	1.056	1.021	0.639	0.743	0.521	0.639	1.243	

Proceso	
Alfa ( $\alpha$ )	0.776560
Número de Ítems (K)	13
Varianza de cada ítem (Vi)	11.396
Varianza total (Vt)	40.24305556

CONCLUSIÓN: En la variable "**Trabajo en equipo**" se encuestó a 12 trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., donde con el coeficiente de alfa de Cronbach resultado **0.777**, demostrándose una consistencia buena.

VARIABLE: EMPOWERMENT							
N°	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Suma
Trabajador 1	3	2	3	3	3	2	16
Trabajador 2	3	3	4	3	2	2	17
Trabajador 3	2	2	1	4	3	3	15
Trabajador 4	3	2	2	3	3	2	15
Trabajador 5	3	4	3	3	2	2	17
Trabajador 6	4	4	5	3	5	4	25
Trabajador 7	4	3	4	3	4	2	20
Trabajador 8	3	4	3	3	2	2	17
Trabajador 9	4	4	5	3	5	4	25
Trabajador 10	4	3	4	3	4	2	20
Trabajador 11	2	1	2	3	2	1	11
Trabajador 12	1	1	1	3	2	1	9
Varianzas	0.833	1.188	1.743	0.076	1.243	0.854	

Proceso	
Alfa ( $\alpha$ )	0.863717
Número de Ítems (K)	6
Varianza de cada ítem (Vi)	5.938
Varianza total (Vt)	21.1875

CONCLUSIÓN: En la variable "**Empowerment**" se encuestó a 12 trabajadores de la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L., donde con el coeficiente de alfa de Cronbach resultado **0.864**, demostrándose una consistencia buena.



## Anexo 05: Formato de consentimiento informado



### 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 titulada “PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2023” y es dirigido por CARHUAPOMA PINEDA, DORIS DELIA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: trabajo en equipo y empowerment en la pequeña empresa La Casita de los Muebles E.I.R.L. en la provincia de Huaraz, 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 \_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ para recibir mayor 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: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

**Anexo 06: Documentación de aprobación de institución para la recolección de información**



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”**

Chimbote 23 de noviembre 2023

**CARTA N° 00149-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**Sra. Ortecho Cacha Jesica Melina**

**La Casita de los Muebles E.I.R.L**

**Presente:**

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada Propuesta de mejora y emporwerment en la pequeña empresa la casita de los mueble EIRL en la provincia de HUaraz 2022 que involucra la recolección de información/datos en Trabajadores, a cargo del investigador Doris Delia Carbuapoma Pineda , con DNI N° 42660783, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

  
Dr. Willy Valle Salvatierra  
Coordinador de Gestión de Investigación

## Anexo 07: Evidencias de ejecución (base de datos, declaración Jurad

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Doris Delia Carhuapoma Pineda, identificado (a) con DNI 42660783, con domicilio real en Av. Noé Bazán N° 650, Distrito Caraz, Provincia Huaylas, Departamento Ancash,

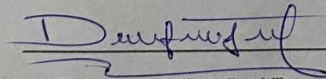
#### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller con código de estudiante 1211152034 de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-2:

Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y EMPOWERMENT EN LA PEQUEÑA EMPRESA LA CASITA DE LOS MUEBLES E.I.R.L EN LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Huaylas , 15 de Diciembre de 2023



Firma del estudiante/bachiller

DNI:42660783



Huella Digital