



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO EN EQUIPO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, RUBRO BOTICAS: CASO GLOBALFARMA,  
DISTRITO DE AYACUCHO, 2020

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

**AUTOR**

AVENDAÑO ORELLANA, ERICKSON RICKY

ORCID: 0000-0002-9332-4535

**ASESOR**

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**AYACUCHO - PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Avendaño Orellana, Erickson Ricky

ORCID: 0000-0002-9332-4535

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad De Ciencias E  
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

### **JURADO**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

**Presidente**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Miembro**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

**Miembro**

Mgtr. Estrada Diaz. Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres y a mis hermanos.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se la dedico a mis padres por brindarme su apoyo y cariño incondicional.

## INDICE DE CONTENIDO

CARATULA .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
INDICE DE CONTENIDO .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	vii
RESUMEN Y ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	11
III. HIPÓTESIS .....	21
IV. METODOLOGÍA. ....	22
4.1. Diseño de investigación .....	22
4.2. Población y muestra .....	23
4.3. Definición y Operacionalización de las Variables.....	25
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
4.5. Plan de análisis.....	26
4.6. Matriz de Consistencia.....	28
4.7. Principios éticos .....	29
V. RESULTADOS .....	31
5.1. Resultados .....	31
5.2. Análisis de resultados .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
Referencias Bibliográficas .....	57
Anexos .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características del compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. ....	31
<b>Tabla 2.</b> Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. ....	32
<b>Tabla 3.</b> Características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. ....	33
<b>Tabla 4.</b> Propuesta de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. ....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> La lealtad es fundamental para trabajar en equipo .....	85
<b>Figura 2:</b> Contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización.....	85
<b>Figura 3:</b> Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos. ....	86
<b>Figura 4:</b> Esta satisfecho con el ambiente laboral. ....	86
<b>Figura 5:</b> La organización brinda capacitaciones. ....	87
<b>Figura 6:</b> La organización otorga algún beneficio económico. ....	87
<b>Figura 7:</b> La organización brinda incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo. ....	88
<b>Figura 8:</b> Autoconocimiento de sus habilidades y capacidades. ....	88
<b>Figura 9:</b> Control de sus emociones ante cualquier situación en el trabajo. ....	89
<b>Figura 10:</b> El compromiso con su trabajo le genera automotivación. ....	89
<b>Figura 11:</b> Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades. ....	90
<b>Figura 12:</b> Crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo. ....	90

## RESUMEN

La presente investigación tiene como título: Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020; el objetivo general fue: Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020; aplicando una metodología de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta, para el recojo de información se utilizó una población de 6 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Globalfarma, como muestra se tomó a 6 colaboradores de la botica Globalfarma, aplicando un cuestionario de 12 Itmes como instrumento de recolección de datos con la técnica de la encuesta; obteniendo los siguientes resultados: El 66.67% indicaron que casi siempre la lealtad es fundamental, el 50.00% indicaron que a veces se brindan capacitaciones, el 33.33% indicaron que a veces tienen control de sus emociones, el 33.33% indicaron que a veces crea relaciones interpersonales con sus compañeros. Se concluye que el trabajo en equipo es de gran relevancia, donde el factor de la lealtad influye mucho en la responsabilidad y la ejecución de las tareas en la organización. Una deficiencia de la empresa es la capacitación que se les brinda a sus colaboradores el cual no es continua, y ese es el punto en el cual se debe mejorar para que los colaboradores se sientan importantes en la empresa y así mismo gracias a la capacitación adquieran nuevos conocimientos.

**Palabras Clave:** Compromiso, Inteligencia Emocional, Motivación.

## ABSTRACT

The present investigation is entitled: Teamwork in micro and small companies, pharmacy category: globalfarma case, Ayacucho district, 2020; The general objective was: Describe the characteristics of teamwork in micro and small businesses, drugstores: globalfarma case, Ayacucho district, 2020; applying a non-experimental design methodology - cross-sectional - descriptive - proposal, for the collection of information a population of 6 workers from micro and small companies in the apothecary category was used: Globalfarma case, as a sample 6 collaborators from the Globalfarma apothecary were taken , applying a questionnaire of 12 items as a data collection instrument with the survey technique; obtaining the following results: 66.67% indicated that loyalty is almost always fundamental, 50.00% indicated that training is sometimes provided, 33.33% indicated that sometimes they have control of their emotions, 33.33% indicated that sometimes it creates relationships interpersonal with their peers. It is concluded that teamwork is of great relevance, where the factor of loyalty greatly influences the responsibility and execution of tasks in the organization. A deficiency of the company is the training that is provided to its employees which is not continuous, and that is the point at which it must be improved so that the employees feel important in the company and also thanks to the training they acquire new knowledge.

**Key Words:** Commitment, Emotional Intelligence, Motivation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación se enfocó al trabajo en equipo, el cual se debe considerar para las organizaciones como una filosofía para un buen funcionamiento, y de la misma manera para poder alcanzar y seguir manteniendo el éxito de la organización, se necesita a colaboradores que sean capaces de interactuar unas con otras y que posean una actitud cooperativa y positiva, muchas organizaciones actualmente piden como requisito para laboral dentro de ella, contar con la voluntad o predisposición para trabajar en equipo. Así mismo la gestión de calidad solamente está considerada como línea de investigación y más no como variable.

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son esenciales para el aporte de la economía en el país. En el Perú uno de los que generan mayor empleo son las micro y pequeñas empresas con un 80% en toda la población y genera un Producto Bruto Interno aproximado de un 40%. Donde hoy en día es de reconocer que las MYPES se han vuelto importantes para el crecimiento de la economía del Perú, como también genera mayor empleo en un país donde radica el desempleo (Sanchez, 2015).

En Quetzaltenango - Guatemala se realizó una investigación respecto al trabajo en equipo y el clima organizacional, donde el trabajo en equipo no es efectivo a causa de los siguientes factores tal como el espacio, ruido, iluminación y temperatura del ambiente en donde los colaboradores se desenvuelven, a causa de ello los colaboradores no se desempeñan de forma cómoda en su trabajo. Además no se cuenta con un buen líder para guiar al equipo de trabajo (Aguilar, 2016).

En Pimentel – Perú se realizó una investigación respecto al trabajo en equipo y su influencia en la Satisfacción laboral de los colaboradores de Uргу hotel, donde nos menciona

que el trabajo en equipo nos permite conocer las capacidades, la manera de pensar y la convivencia con los integrantes del equipo. Como resultado de su investigación la mayoría de sus colaboradores mencionan que el trabajo en equipo es regular y solo un pequeño porcentaje de los colaboradores mencionan que el trabajo en equipo es bueno (Gonzales y Heredia, 2020).

El trabajo en equipo es un tema de gran importancia dentro de todas las organizaciones, ya que es fundamental para el logro de sus objetivos y el crecimiento de sí mismo. Toda organización busca el éxito generando por un buen trabajo en equipo. En donde cabe mencionar que un trabajo en equipo, que tiene un desempeño de alto nivel es aquel que logra producir resultados positivos generando así un ambiente agradable, mutua confianza y respeto. En el Distrito de Ayacucho se pudo notar que las micro y pequeñas empresas del rubro boticas, tienen problemas relacionados al trabajo en equipo, debido a que los colaboradores tienen miedo por la falta de confianza, a pedir una opinion o ayuda para solucionar algun conflicto dentro del trabajo, de la misma manera la falta de compromiso ocasiona que la organización no llegue a obtener buenos resultados, tambien los conflictos entre los colaboradores del equipo generan un ambiente laboral inestable, los cuales son problemas que afectan a los objetivos que tiene la organización. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020 y como se mejoraria?

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020; así mismo los objetivos específicos son: Describir las características del compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso

globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. Describir las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. Describir las características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. Elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020

El trabajo de investigación se justifica de manera teórica y práctica dando a conocer los puntos más importantes sobre el tema de trabajo en equipo en las MYPES, donde la investigación fue en el rubro boticas y se busco obtener resultados positivos, de la misma manera la investigación proporciona todo el conocimiento que se obtiene; tambien le permite a la botica “Globalfarma” conocer su situación actual y de esa manera poder tomar decisiones para su mejora. Además, esta investigación sera de gran utilidad para los futuros investigadores. El trabajo de investigación no cuenta con hipótesis por ser descriptiva.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población de 6 colaboradores de las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Globalfarma, como muestra se tomó a 6 colaboradores de la botica Globalfarma, aplicando un cuestionario de 12 Items como instrumento de recolección de datos con la técnica de la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados: El 66.67% indicaron que casi siempre la lealtad es fundamental, el 66.67% indicaron que casi siempre contribuyen con buenas acciones, el 66.67% indicaron que siempre las responsabilidades están bien definidas, el 50.00% indicaron que casi siempre están satisfecho con el ambiente laboral, el 50.00% indicaron que a veces se brindan capacitaciones, el 50.00% indicaron que casi siempre la organización otorga beneficio

económico, el 66.67% indicaron que casi siempre la organización brinda incentivos, el 66.67% indicaron que casi siempre tienen autoconocimiento, el 33.33% indicaron que a veces tienen control de sus emociones, el 83.33% indicaron que estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación, el 50.00% indicaron que casi siempre ayudan a sus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades, el 33.33% indicaron que a veces crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

En la investigación se concluye, que el trabajo en equipo es de gran relevancia en la botica “Globalfarma” teniendo en cuenta que el compromiso por parte de los trabajadores es de manera eficiente para el éxito de la empresa, donde el factor de la lealtad influye mucho en la responsabilidad y la ejecución de las tareas en la organización. Un punto importante en el cual la empresa tiene una deficiencia es la capacitación que se les brinda a sus colaboradores el cual no es de manera continua, y ese es el punto en el cual se debe mejorar para que los colaboradores se sientan importantes en la empresa y así mismo gracias a la capacitación adquieran nuevos conocimientos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Antecedentes Internacionales**

#### **Variable: Trabajo en Equipo**

Betancourt (2016) en su trabajo de investigación *Trabajo En Equipo como factor de desarrollo del talento humano del área de servicios generales de la Pucese, 2016*. Tuvo como objetivo: analizar el trabajo en equipo del área de servicios generales de la PUCESE. La metodología utilizada fue descriptiva, explicativa; La población de la investigación estuvo conformada por 122 colaboradores, y dentro de ellas se encuestaron a los docentes tutores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con 7 preguntas en una escala de Likert. Los resultados de esta investigación fueron los siguientes, donde los encuestados manifestaron que los factores que permiten un adecuado trabajo en equipo son: en un 31% trabajar en coordinación, en un 22% que exista una comunicación efectiva y en un 12% los valores y en un 10% la motivación de los miembros del equipo. Según los resultados de esta investigación, se llega a la conclusión de que no es necesario que los personales de servicios generales tengan un grado de instrucción académica, sino más bien que su actitud frente al trabajo sea positiva y a la vez tener un compromiso institucional, ya que de esa manera se podrán alcanzar los objetivos de la PUCESE.

Paz (2016) en su trabajo de investigación *El Trabajo en Equipo influye en el Desempeño Laboral del personal de la agencia de promoción económica conquito, 2015*; tuvo como objetivo: demostrar que el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral del personal de la agencia de promoción económica conquito, 2015. La metodología de investigación es descriptiva y correlacional y no experimental. La población con el cual

se trabajo fue de 65 colaboradores de la empresa y para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con 60 preguntas con el instrumento del cuestionario. Los resultados de esta investigación fueron los siguientes: donde un 46% de los colaboradores indicaron un resultado positivo en cuanto al trabajo en equipo ya que los trabajadores se ayudan para lograr el objetivo con una comunicación efectiva y un liderazgo participativo, así mismo el 84% de los colaboradores indicaron un resultado positivo en cuanto al desempeño laboral del personal está en cuanto a la capacidad de producción, hacer, elaborar y generar un trabajo propio de calidad el cual da como resultado un desenvolvimiento efectivo. Se llega a la conclusión de que la relación entre trabajo en equipo y desempeño laboral es coherente ya que la cohesión, comunicación, confianza y colaboración que mantienen los trabajadores se les facilita trabajar con otros, tener iniciativa en sus actividades y por tanto el ser responsables de las funciones a realizar dan como resultado la relevancia de las mismas.

Fuentes y Marroquin (2018) realizo un trabajo de investigación *Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco*. El objetivo general fue: Proponer estrategias para implementar el trabajo en equipo en pequeñas empresas manufactureras de la zona industrial de Chalco. La metodología fue de tipo documental, exploratoria, aplicada y de campo. La población con el cual se trabajo fue de 55 trabajadores y 25 jefes de área de las empresas de Chalco, al cual se aplicó un cuestionario de 19 preguntas a los empleados en escala de Likert y una entrevista con 17 preguntas a los jefes directos para detectar los puntos más vulnerables en los que hacía falta mejorar o implementar estrategias para trabajar en equipo. Los resultados que se obtuvieron fueron: el 66.00% de los tragadores mencionaron que la

empresa les brinda capacitaciones para estar en un nivel competitivo con las demás empresas, el 72.00% de los trabajadores mencionaron que la empresa si les ofrece incentivos por realizar de manera correcta su trabajo. Se concluye que es necesario que las empresas den a conocer las estrategias que se van a implementar al trabajar en equipo, para que todos los trabajadores las pongan en práctica.

Aguilar (2016) en su tesis *Trabajo en equipo y Clima organizacional en colaboradores del hotel del campo de Quetzaltenango, 2016*. El objetivo general fue: determinar la relación entre el trabajo en equipo y el clima organizacional en los colaboradores del hotel del campo, la metodología fue de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población de la investigación estuvo conformada por 50 colaboradores y como muestra 30, el instrumento fue un cuestionario de 18 preguntas con interrogantes y una escala de Likert. Los resultados de esta investigación fueron los siguientes, para determinar la relación que tiene el trabajo en equipo en el clima organizacional, el 91% de colaboradores respondiendo afirmativamente a todos las interrogantes según los indicadores tales como, desarrollo en efectivo clima organizacional, cohesión y equipo de trabajo, recurso organizacional, mientras que el 11% de las interrogantes no fueron relevantes dentro del estudio como el indicador de autonomía , también el 73% de los colaboradores que respondieron que se sienten satisfechos de trabajar para esta organización por el ambiente que se percibe, mientras que el 27% restante contesto que no, porque consideran que existe un mal manejo del personal. Como conclusión la investigación nos da a conocer que existe una relación entre el trabajo de equipo y el clima organizacional dentro del hotel y los colaboradores nos mencionan que se sienten satisfechos de trabajar en esta organización.

## **Antecedentes nacionales**

Vizcarra (2017) en su trabajo de investigación *Liderazgo y Trabajo en Equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto S.A.C. Lima. 2016*. Para optar el grado académico de maestro en Administración de Negocios – MBA. Tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre el Liderazgo y el trabajo en equipo de la empresa Tcontacto S.A.C. Lima. 2016. Como metodología la investigación tuvo un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población para el estudio fue de 70 empleados, la muestra fue de 15 en calidad de funcionarios y 55 de empleados para la investigación. El instrumento de recolección de datos utilizados fue una encuesta con 131 preguntas para la recolección de la información. Los resultados de la investigación según la tabla y figura 4 muestra los niveles de Liderazgo transformacional: 50,9% es moderado, mientras que el 31,8% es alto. En cuanto a los resultados de trabajo en equipo nos muestran los siguientes resultados: el 35% moderado, mientras que el 18% alto. Como conclusión la investigación menciona que existe una relación significativa entre el liderazgo transformacional y organizacional, con el trabajo en equipo en los colaboradores de la empresa, por lo cual nos da a entender que estas dos variables están relacionadas y que es muy importante en una empresa para el buen desarrollo organizacional.

Díaz (2019) realizó un trabajo de investigación *El Liderazgo y su influencia en el Trabajo en Equipo de los colaboradores del área de housekeeping del hotel Winmeier Chiclayo – 2019*. Tuvo como objetivo general: determinar la influencia del liderazgo en el trabajo en equipo de los colaboradores del área de housekeeping del hotel Winmeier Chiclayo – 2019, la metodología fue de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal, con una población de 95 colaboradores del hotel Winmeier, el

instrumento utilizado en la investigación fue una encuesta de 17 preguntas, cuya alternativa fueron de escala alternativa de tipo Likert en 5 niveles. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: el 77.74% es totalmente de acuerdo que en el hotel Winmeier el liderazgo es efectivo, el 80.45% están totalmente de acuerdo que en el hotel Winmeier se trabaja en equipo. Como conclusión la investigación nos da a conocer que cuando una variable mejora este afectara positivamente a la otra, dando así a mejorar los problemas que tiene dicha organización en este caso nos muestra que el liderazgo está relacionado con el trabajo en equipo y que en la empresa muestra que si hay un trabajo en equipo y que si hay un buen liderazgo.

Romero (2018) en su tesis *Empowerment y Trabajo en Equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash*. el objetivo fue: identificar el nivel de relación que existe entre el empowerment y el trabajo en equipo de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, 2018. La metodología fue de tipo transversal y no experimental. En donde la población fue de 10 establecimientos que son los hospedajes de tres estrellas, con una muestra de 148 trabajadores del personal de servicio, la técnica utilizada en la investigación fue una encuesta de 47 preguntas, instrumento cuestionario en escala de Likert. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: el 47.3% del personal de servicio nunca tiene un buen nivel de empoderamiento; lo que refleja que no se otorga poder al personal de servicio para administrar una determinada área, el 43.2% del personal de servicio nunca trabajan en equipo, se puede determinar que nunca existe en el personal un nivel adecuado de trabajo en equipo. Se llegó a la conclusión de que existe una baja relación entre el empowerment y trabajo en equipo en el personal de

servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, región Ancash, 2018.

### **Antecedentes locales**

Flores (2021) en su trabajo de investigación *Trabajo en Equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021*; tuvo como objetivo general: describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas del rubro cafetería restaurante menú: caso Café Restaurante Andre´e, distrito Ayacucho, 2021. La metodología empleada fue el tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 6 trabajadores del Café Restaurante Andre´e, la técnica utilizada en la investigación fue una encuesta de 17 preguntas, instrumento cuestionario con alternativa en escala de Likert. Los resultados de la investigación fueron los siguientes: el 50% a veces colabora con lo que sabe con su compañero, el 33.33% casi siempre colabora lo que sabe con su compañero y por último el 16.67% siempre colabora lo que sabe con su compañero. En relación al objetivo general podemos concluir que se lograron describir las características del trabajo en equipo, ya que el tema abordado de acuerdo a los resultados obtenidos podemos deducir que el trabajo en equipo es un tema de gran relevancia y muy positiva en la empresa Café Restaurante Andre´e, referido a la dimensión de complementariedad se observó que los trabajadores se apoyan entre sí, contribuyendo con sus habilidades para el buen funcionamiento del equipo. Es así que el trabajo en equipo es un beneficio para la empresa, ya que esta es una práctica diaria, sistematizada y bien estructurado, obteniendo los resultados óptimos en tiempo determinado.

La gestión de calidad solamente está considerada como línea de investigación y más no como variable.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

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

Duran (2018) menciona que el trabajo en equipo está conformado por una cifra pequeña de individuos que cuentan con habilidades complementarias, con las cuales ellos están comprometidos con los objetivos, los rendimientos y los procesos comunes, del cual ellos se hacen responsables. Cuando se trabaja en equipo se debe tener en cuenta las habilidades y competencias básicas tales como las habilidades comunicativas, el compromiso, la motivación y la inteligencia emocional.

Toro (2015) manifiesta que el trabajo en equipo se puede definir como un grupo de personas que cumplen sus actividades de una manera organizada teniendo un objetivo común con el cual llevan a cabo una determinada actividad. Y al tener un equipo de trabajo todos los integrantes responden del resultado final, y no de forma independiente. Donde cada integrante del equipo tiene una obligación en el cumplimiento del compromiso total, en el cual si todos cumplen con su obligación el proyecto se culminará de manera positiva.

Newton (2018) define que el equipo está conformado de individuos que tienen creencias iguales y están unidos por voluntad propia, con objetivos definidos y pactados de forma unánime y mutua, donde el líder se hace cargo de la selección de personas que formaran parte del equipo.

Barroso (2014) menciona que el trabajo en equipo es un compromiso compartido que se enfoca en el desempeño colectivo, la interacción, sin embargo, las metas u objetivos no se alcanzan sin la interacción de los que forman el equipo.

El trabajo en equipo involucra trabajar de manera colaborativa con las demás personas que conforman el mismo equipo de trabajo. Donde se requiere el compromiso para realizar las diferentes actividades con las personas del equipo, y para desarrollar la actividad debe existir armonía, liderazgo, organización, creatividad, cooperación, responsabilidad entre todos los participantes del equipo. A si mismo los integrantes del equipo deben tener los mismos objetivos y metas para poder realizar las actividades encargadas (de autores, Colectivos, 2013).

Montaño (2016) define que el trabajo en equipo es un conjunto de individuos que contribuyen con sus destrezas, compromiso, conocimientos, competencias y habilidades, así de forma ordenada los integrantes del equipo logran ejecutar distintas actividades programadas, con el fin común de lograr alcanzar el objetivo.

Cruz (2014) menciona que el trabajo en equipo es la presencia de un conjunto o grupo de individuos con competencias y destrezas con los cuales se realizan las actividades de una manera ordenada y así ejecutan los proyectos, donde de manera unida el equipo se hace responsable de los resultados que se logran.

En otras palabras, el trabajo en equipo se compone por un conjunto de personas que tienen un mismo propósito y un objetivo ya definido, en el cual ellos realizan un desempeño de manera eficaz donde la confianza entre los trabajadores genera un mejor desenvolvimiento en el trabajo, así ellos combinando todas sus habilidades, capacidad y

las experiencias para la obtención de un resultado positivo, en un tiempo determinado, que será para el beneficio de la organización.

### **Dimensión 1. Compromiso**

Reyerros (2016) menciona que, el compromiso dentro de la organización es de suma importancia para los individuos, por la identificación y responsabilidad donde así el individuo sienta que su centro de trabajo le pertenece y de forma leal el individuo se involucre.

Duran (2018) define que el trabajo en equipo es hablar de compromiso. En el cual, para cumplir un objetivo dentro de una organización, el compromiso es una pieza fundamental ya que, sin el compromiso por todas las partes comprometidas, lograr cumplir las metas puede ser una labor imposible.

En otras palabras, el compromiso es el involucramiento del personal dentro de su trabajo, con los valores y los objetivos de la organización. Donde el compromiso hace que la persona trabaje con responsabilidad, lealtad y profesionalismo, en el cual un trabajador comprometido es quien realiza con pasión su trabajo y esto lo manifiesta realizando su trabajo con mayor esfuerzo.

### **Indicadores**

#### **- Lealtad**

Lopez (2016) menciona que, la lealtad es un grado en el cual el colaborador se siente identificado con la entidad y por ello el colaborador sigue participando de manera eficiente. Donde los colaboradores con un nivel alto de compromiso se identifican consigo

mismo y con la entidad al cual pertenece y por ello toman gran importancia a las actividades que ejecutan.

- **Participación**

Amoros (2016) la participación es el involucramiento que tiene el colaborador con la empresa, esto representa a la capacidad participativa que utiliza, el cual se refiere al proceso participativo que utiliza el empleado, esto netamente es para que logre el éxito de la empresa en general.

- **Responsabilidad**

Ministerio de hacienda (2015) indica que la responsabilidad esta referida al cumplimiento de las actividades encomendadas dentro del trabajo y reconocer las causas que pueden generar las actuaciones. Donde es obligatorio realizar las actividades de acuerdo a las obligaciones y funciones que tienen los trabajadores, sin tener un interés personal.

**Dimensión 2. Motivación**

Hellriegel, Jackson & Slocum (2017) mencionan que la motivación es un periodo psicológico donde se da a conocer los impulsos externos e internos que estimulan al individuo. Donde los trabajadores que están satisfechos realizan sus actividades mucho mejor y de igual manera los trabajadores motivados tienen un buen desempeño en su área de trabajo y los que no lo están tienen un desempeño bajo.

Reyeros (2016) define a la motivación como un término universal que emplea distintos impulsos tales como los deseos, necesidades, capacitaciones, ambiente laboral y otros impulsos que son similares.

Duran (2018) menciona que la motivación es aquel proceso que permite identificar, orientar y mantener las conductas que una persona utiliza para lograr cumplir un objetivo.

En otras palabras, la motivación se entiende como la conducta de la persona o la voluntad para realizar con un gran esfuerzo las metas planteadas por la empresa, de tal manera con la condición de dar ese esfuerzo para poder satisfacer una necesidad personal que tiene.

### **Indicadores**

#### **- Ambiente laboral**

Dueñas (2015) menciona que el ambiente laboral es el lugar donde los colaboradores trabajan, donde el trato de sus compañeros y jefes se involucra en la satisfacción del ambiente laboral. Así mismo es importante que los colaboradores estén contentos con ambiente dentro del trabajo ya que eso genera mejora en la productividad dentro de la empresa.

#### **- Capacitación**

Perez (2021) hace mención que la capacitación es un arte de enseñar, educar y instruir, de la misma manera es aquella actividad planeada y establecida por una necesidad real de una organización y encaminada hacia la mejora de las habilidades, actitudes y conocimientos del personal.

- **Beneficios económicos**

Ega (2019) define que es un ingreso que el trabajador obtiene por realizar alguna actividad encomendada por la organización de manera exitosa. Donde esta incluye todos los resultados efectivos que se tienen en el tiempo.

- **Incentivos**

García & Patjane (2015) define que los incentivos son aquellos estímulos que impulsan al colaborador a corregirse en algunas actividades o aspectos. De la misma manera tiene una relación con la recompensa o el castigo según el desempeño que tiene el colaborador. Un incentivo es una motivación para el colaborador ya que genera mejoras en el rendimiento y rapidez en la actividad que realiza dentro de la organización.

**Dimensión 3. Inteligencia Emocional**

Duran (2018) manifiesta que la inteligencia emocional es la habilidad y capacidad psicológica que involucra el entendimiento, sentimiento, modificación y control de las emociones tanto ajenas y propias.

Hellriegel, Jackson & Slocum (2017) mencionan que la inteligencia emocional es el vínculo de las capacidades que facilitan a las personas a identificar, entender las emociones y sentimientos de las demás personas como de el mismo, donde los saberes son usados para orientar en la forma de actuar y pensar.

Ramos (2017) define a la inteligencia emocional como la capacidad de regular y monitorias las emociones ajeas y propias la cual se utiliza para guiar las acciones y pensamientos donde se determina el potencial que tenemos en el aprendizaje de las habilidades prácticas.

En otras palabras, la inteligencia emocional es un aspecto fundamental en cuanto al trabajo en equipo es el componente emocional. Donde las personas están determinadas por una cadena de distintas emociones, los cuales van a tener un gran impacto en la ejecución de un trabajo y la relación con las demás personas del equipo y con ellos mismos.

### **Indicadores**

#### **- Autoconocimiento**

El autoconocimiento es conocernos a nosotros mismos, en el cual uno debe conocer sus defectos, cualidades, problemas en cualquier contexto y emociones. Así mismo el autoconocimiento es de suma importancia para tener un buen desarrollo personal, para que así uno pueda regular sus emociones, relacionarse con los demás y poder culminar o conseguir aquellos objetivos que tenemos en la vida, (Centro de estudio de psicología, 2019).

#### **- Autocontrol**

Garcia (2017) define que el autocontrol es una habilidad que permite tener el control de las emociones, impulsos y conductas, aquella que nos va a permitir poder alcanzar nuestros objetivos y metas. Es importante mencionar que el autocontrol es obligatorio para tener un desempeño exitoso en cada una de las facetas de la vida.

#### **- Automotivación**

Goleman (2018) manifiesta que la automotivación es la capacidad que tiene el trabajador para encaminarse hacia sus objetivos, valiéndose de la motivación personal que

tiene. Es aquel impulso de iniciativa, que permite ser perseverante y eficaz ante las frustraciones y dificultades.

- **Empatía**

Goleman (2018) define que la empatía hace referencia a la capacidad que una persona tiene para poder entender la situación o el sentimiento que esta viviente la otra persona y de esa manera poder ayudarlo en todo lo que se pueda.

- **Habilidad social**

Duran (2018) menciona que la habilidad social son aquellas conductas que nos permiten relacionarnos y interactuar con las personas de forma satisfactoria y efectiva dentro de una empresa, con la capacidad de poder expresar nuestras opiniones, sentimientos, ansiedad u emociones negativas y sin experimentar tensión.

## **Marco Conceptual**

### **Lealtad**

Tomic et al. (2018) manifiesta que la lealtad es como el compromiso del personal hacia el logro de sus objetivos, que será para el éxito de la empresa en el cual está cumpliendo sus labores. A sí mismo un personal leal a una organización es aquel que da su mejor esfuerzo para brindar una excelente calidad de servicio.

### **Motivacion**

Perea (2017) menciona que la motivación es un impulso interno que mueve la predisposición de una persona, para realizar las diferentes actividades o es un comportamiento que se orienta al logro de un objetivo o meta ya determinados. A sí mismo

se debe conocer la necesidad de la persona y buscar la manera de satisfacer dichas demandas, para poder obtener un mayor resultado en el servicio, calidad y productividad.

### **Ambiente laboral**

El ambiente laboral es un elemento de gran importancia para el crecimiento y un buen funcionamiento de la empresa. Donde un ambiente laboral positivo genera a un mayor compromiso y productividad de los trabajadores. Por ello se considera importante que el ambiente de trabajo sea agradable, estimulante y adecuado para obtener un equipo de trabajo motivado y de una alta productividad (Pellegini, 2022).

### **Capacitación**

Bohlander et al. (2018) define que la capacitación es de suma importancia en la educación y el refuerzo de las habilidades, experiencias y conocimientos. También la capacitación se basa en la necesidad de la organización y es por ello que se le considera como una meta para poder lograr el incremento de la utilidad de la organización, ya que es una inversión que se realiza para comprimir errores.

### **Empatía**

Una persona empática generalmente tiene un alto nivel de inteligencia emocional, es decir que ellos desarrollaron la capacidad de una gestión efectiva y manejo de las distintas emociones, manifestándolo en su comportamiento ecuánime. Es por eso, que la empatía se refiere a la habilidad de comprensión, regulación e identificación de las emociones de la misma persona y de otras personas, también es de gran importancia la manera de poder expresar dicha emoción, es por ello que el propio conocimiento juega un rol de suma

importancia para enfrentar la frustración, control de impulsos y el desarrollo de la empatía (Pekersen y Tugay 2020).

### **Gestión de calidad**

La gestión de calidad solamente está considerado como línea de investigación y más no como variable.

Raffino (2020) menciona que la gestión de calidad son procesos que le permiten a una organización a planificar, ejecutar y controlar las diferentes actividades que se estén realizando. Donde se garantiza la consistencia y estabilidad del desempeño, con el fin de cumplir la expectativa del cliente.

### **III. HIPÓTESIS**

Dominguez (2015) aclara que no todas las investigaciones que se realizan tienen hipótesis. Ya que depende del enfoque de estudio y del alcance. Tal como el diseño de la investigación que se plantea.

Por lo tanto, en esta investigación titulada: Trabajo En Equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020, no se consideró la formulación de hipótesis por que fue un estudio de diseño descriptivo-de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA.**

### **4.1. Diseño de investigación**

En la elaboración del trabajo de investigación titulada: Trabajo En Equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020, se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

#### **No experimental**

Sampieri, Collado, & Pilar (2016) define que las investigaciones no experimentales se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que se solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Fue no experimental, porque se realizó sin la manipulación deliberada de la variable trabajo en equipo y en el cual se observó a los colaboradores en su ambiente natural para después analizarlos.

#### **Transversal**

Ayala (2021) menciona que: “la investigación transversal recolecta los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir la variable y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.”

Fue transversal, porque el trabajo investigación sobre el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, se realizó en un determinado espacio y tiempo, en el cual hubo un inicio y un final específico que es el año 2020.

## **Descriptivo**

Escudero & Cortez (2018) menciona que la investigación descriptiva está enfocado a describir la realidad de determinados sucesos, objetos, individuos, grupos o comunidades a los cuales se espera estudiar. Consiste en planificar las actividades seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

Fue descriptivo, porque se enfocó en describir la realidad de determinados sucesos de la variable trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

## **Propuesta**

Rodriguez (2021) menciona que un plan de mejora es un documento que tiene informaciones, tácticas y tareas las cuales potencian los procesos, cuando hayan sido estudiados a profundidad. De tal manera el plan de mejora promueve el rendimiento y da mayor facilidad para la optimización de los procesos en la organización.

Fue de propuesta, porque se elaboró una propuesta de mejora y un plan de mejora para los resultados que se obtuvieron en el trabajo de investigación sobre el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

### **4.2. Población y muestra.**

#### **Población:**

Ñaupas et al. (2018) Menciona que la población es la totalidad de las unidades de estudio, que tienen las características que se requieren y son unidades de estudio con

las cuales se responderán las preguntas de investigación. La población puede estar compuesta por objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, personas que tienen los caracteres requeridos para la investigación.

La población estuvo conformada por 6 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Globalfarma, distrito Ayacucho 2020.

**Muestra:**

Ñaupas et al. (2018) Mención que la muestra es una pequeña cantidad de la población que tiene características suficientemente necesarias para la investigación, donde todo ello nos permitirá generar los resultados.

La muestra estuvo conformada por 6 trabajadores de las micro y pequeñas empresas rubro boticas: caso Globalfarma, distrito Ayacucho 2020.

### 4.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
TRABAJO EN EQUIPO	Montaño (2016) define que el trabajo en equipo es un conjunto de individuos que contribuyen con sus destrezas, compromiso, conocimientos, competencias y habilidades, así de forma ordenada los integrantes del equipo logran ejecutar distintas actividades programadas, con el fin común de lograr alcanzar el objetivo.	Duran (2018) menciona que el trabajo en equipo está conformado por una cifra pequeña de individuos que cuentan con habilidades complementarias con los cuales están comprometidos con los objetivos, los rendimientos y los procesos comunes, de los cuales ellos se hacen responsables. Cuando se trabaja en equipo se debe tener en cuenta las habilidades y competencias básicas tales como las habilidades comunicativas, el <b>compromiso</b> , la <b>motivación</b> y la <b>inteligencia emocional</b> .	<b>Compromiso</b>	-Lealtad -Participación -Responsabilidad	1. ¿Usted considera que la lealtad es fundamental para trabajar en equipo? 2. ¿Usted considera que contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización? 3. ¿Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos?	Trabajador	Escala Likert  1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			<b>Motivación</b>	-Ambiente laboral -Capacitación -Beneficios económicos -Incentivos	4. ¿Usted está satisfecho con el ambiente laboral dentro del equipo? 5. ¿La organización brinda capacitaciones para la mejora del equipo? 6. ¿La organización otorga algún beneficio económico por el cumplimiento de los objetivos? 7. ¿La organización brinda a los colaboradores incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo?		
			<b>Inteligencia emocional</b>	-Autoconocimiento -Autocontrol -Automotivación -Empatía -Habilidad social	8. ¿Usted tiene autoconocimiento de sus habilidades y capacidades? 9. ¿Usted tiene control de sus emociones ante cualquier situación de cambio que se presente en el trabajo? 10. ¿Estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación? 11. ¿Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades? 12. ¿Usted crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?		

*Nota: Elaboración propia*

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnica**

Cardenas (2018) Define que la técnica de la encuesta consiste en la formulación de un conjunto de preguntas para recoger datos. A sí mismo la técnica de investigación conocido también como encuesta, permite mediante el instrumento de preguntas y respuestas, como también la muestra, obtener datos cuantitativos.

En el presente trabajo la técnica que se utilizo fue la encuesta, para la recolección de datos con respecto a la variable trabajo en equipo, mismo que fue dirigido a los 6 trabajadores de la microempresa “Globalfarma”, con la finalidad de obtener resultados confiables dentro de la empresa.

##### **Instrumento**

Arias (2020) Define que el cuestionario es un instrumento que sirve para la recolección de datos que se utilizan de manera común en los trabajos de investigación. Aquella que está compuesta por un conjunto de preguntas debidamente presentada y enumerada, con diversas respuestas que el encuestado deberá de responder.

En el presente trabajo se implementó como instrumento de recolección de datos el cuestionario enfocado en la variable de trabajo en equipo, donde estuvo compuesto de 12 preguntas en escala de Likert dirigidos a los trabajadores de la botica Globalfarma.

#### **4.5. Plan de análisis.**

Vargas y Gallardo (2017) Menciona que en el plan de análisis se debe establecer diferentes etapas con la finalidad de elegir los diferentes datos de la información y poder

examinarlos. Donde se definen las técnicas de lógica o estadística, aquello que será implementada para descifrar los resultados que nos dará los datos recolectados.

En el presente trabajo el plan de análisis se desarrolló de la siguiente manera: Para las informaciones recolectadas a través del cuestionario, se realizó su análisis mediante el uso de la estadística y presentados a través de figuras y tablas usando el programa del Microsoft Excel. Para la redacción y elaboración de la estructura de la investigación, así como la encuesta para la recolección de datos, donde se realizó un cuestionario de 12 preguntas se utilizó el programa de Microsoft Word. El programa de Microsoft Power Point se utilizó para realizar las diapositivas y la presentación del trabajo en la ponencia. A sí mismo la herramienta del Turnitin se utilizó para verificar el porcentaje de similitud de la investigación realizada. Por último, para la elaboración de las citas y referencias bibliográficas de los diferentes libros se usó el Mendeley.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivo de la investigación	Hipótesis	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.	¿Cómo es el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020 y como se mejoraría?	<p align="center"><b>Objetivo General</b></p> <p>Describir las características del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p align="center"><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1.-Describir las características del compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>2.-Describir las características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>3.-Describir las características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.</p> <p>4.-Elaborar un plan de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p>En el presente trabajo de investigación no se planteó una hipótesis por ser descriptiva.</p> <p>Domínguez (2015) aclara que no todas las investigaciones que se realizan tienen hipótesis.</p> <p>Ya que depende del enfoque de estudio y del alcance. Tal como el diseño de la investigación que se plantea.</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p>Trabajo en Equipo</p>	<p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>No experimental – transversal – descriptivo - de propuesta</p>	<p><b>Población – Muestra</b></p> <p>Se utilizo una población muestral de 6 trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentó:</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p>En la investigación los programas utilizados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Excel</li> <li>- Microsoft Word</li> <li>- Microsoft Power Point</li> <li>- Turnitin</li> <li>- Mendeley</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia*

## **4.7. Principios éticos**

### **Protección de la persona**

En este principio se protegió la identidad, dignidad, confidencialidad, diversidad social cultural, privacidad, confidencialidad, religión y creencia de los participantes.

Se protegió a los participantes de la investigación sobre el trabajo en equipo con respecto a su privacidad, datos personales, número de celular y las direcciones. Así mismo se les informó que la información recolectada solo será utilizada en la investigación.

### **Libre participación y derecho a estar informado**

A los participantes de esta investigación sobre el trabajo en equipo se les informó sobre el propósito y la finalidad que tiene la investigación en el cual el colaborador de la empresa tuvo la libertad de elegir si participar en la investigación o no.

### **Beneficencia y no maleficencia**

En este principio se dio a conocer a los beneficiarios de la investigación, el cual fue la botica Globalfarma la entidad beneficiaria ya que tuvieron conocimiento de la información sobre el Trabajo en Equipo, de igual manera al realizar este tipo de investigación se contribuyó al bien común.

### **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad**

Al realizar esta investigación se procuró cuidar el medio ambiente con el uso de papeles reciclados para la presentación del cuestionario. De la misma manera se tomaron medidas para evitar el daño al medio ambiente con el uso correcto de los materiales en la investigación.

**Justicia**

Se tomó en cuenta en la investigación la justicia y la equidad de todos los trabajadores ya que tienen el derecho de conocer los resultados obtenidos en la investigación sobre el trabajo en equipo, en donde se les menciono que se les aria llegar una copia del presente trabajo.

**Integridad científica**

En la investigación todas las informaciones y datos obtenidos fueron reales. A sí mismo se hizo una correcta búsqueda de las informaciones en los libros, revistas, artículos y se certifica la autenticidad de toda la investigación

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1.**

*Características del compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.*

Características del Compromiso	N	%
<b>La lealtad es fundamental para trabajar en equipo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	4	66.67
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
<b>Contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	66.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	33.33
Siempre	4	66.67
Total	6	100.00

***Nota:** Cuestionario aplicado a todos los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.*

**Tabla 2.**

*Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.*

Características de la Motivacion	N	%
<b>Está satisfecho con el ambiente laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	3	50.00
Total	6	100.00
<b>La organización brinda capacitaciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	16.67
A veces	3	50.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
<b>La organización otorga algún beneficio económico</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	33.33
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
<b>La organización brinda incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	16.67
Casi siempre	4	66.67
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00

**Nota:** *Cuestionario aplicado a todos los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.*

**Tabla 3.**

*Características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.*

Características de la Inteligencia Emocional	N	%
<b>Autoconocimiento de sus habilidades y capacidades</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	66.67
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>Control de sus emociones ante cualquier situación en el trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.33
Casi siempre	2	33.33
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00
<b>El compromiso con su trabajo le genera automotivación</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	1	16.67
Siempre	5	83.33
Total	6	100.00
<b>Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.33
Casi siempre	3	50.00
Siempre	1	16.67
Total	6	100.00
<b>Crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	33.33
Casi siempre	2	33.33
Siempre	2	33.33
Total	6	100.00

*Nota: Cuestionario aplicado a todos los trabajadores de las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.*

**Tabla 4.**

*Propuesta de mejora del trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.*

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Causas del problema</b>	<b>Consecuencias del Problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsabilidad</b>	<b>Presupuesto</b>
Lealtad	Algunos trabajadores de la micro y pequeña empresa Botica Globalfarma, consideran que a veces la lealtad es esencial para poder trabajar en equipo.	La falta de motivación, reconocimiento, confianza y el manejo de un buen clima laboral el personal considera que a veces la lealtad es esencial para el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores desmotivados.</li> <li>- Clima laboral negativa.</li> <li>- Reducción en la productividad.</li> </ul>	<b>Taller.</b> - Organizar talleres para fortificar la lealtad dentro del equipo de trabajo, con el propósito de mejorar la confianza, el clima laboral y de esa manera poder fidelizar al personal para que lleguen a cumplir con los objetivos y metas de la entidad.	Representante	s/ 2500.00
Capacitación	La falta de capacitaciones por parte de la micro y pequeña empresa Botica Globalfarma para la mejora del equipo.	Los trabajadores al no percibir de capacitaciones no adquieren nuevos conocimientos que mejoren el equipo, aquello genera que las ganancias del negocio estén en descenso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No adquieren nuevos conocimientos.</li> <li>- No mejoran sus habilidades y capacidades.</li> <li>- Desempeño deficiente.</li> </ul>	<b>Capacitación.</b> -La empresa debe realizar capacitaciones de manera continua con el propósito de mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos de los trabajadores dentro del equipo.	Representante	s/ 2300.00

Beneficios económicos.	La micro y pequeña empresa Botica Globalfarma, no otorga beneficios económicos a los trabajadores.	La empresa al no brindar algún beneficio económico hace que el trabajador se sienta desmotivado y tenga un bajo rendimiento en el área laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajadores de bajo rendimiento laboral.</li> <li>- Incumplimiento de los objetivos de la organización.</li> <li>- El colaborador no tiene iniciativa para realizar las actividades encomendadas.</li> </ul>	<p>La empresa debe otorgar algún beneficio económico como:</p> <p><b>Los bonos.</b> - se le debe otorgar al trabajador que cumple con el objetivo que se le designo y de esa manera hacer que él se sienta motivado y siga cumpliendo con los objetivos o metas de la empresa.</p> <p><b>Flexibilidad horaria.</b> – se adecua la jornada a la necesidad del trabajador. Esta flexibilidad horaria se puede implementar en el horario de entrada y salida del trabajador.</p> <p><b>Vacaciones.</b> – Al trabajador que cumpla con los objetivos o metas del negocio se le deben otorgar unas vacaciones.</p>	Representante	s/ 5500.00
Habilidad social	La falta de la habilidad social por parte de los trabajadores.	Al no tener una buena relación interpersonal dentro de la empresa se generan una mala comunicación y un clima laboral inestable.	- Problemas de adaptación en el equipo de trabajo.	<b>Dinámicas:</b> con la finalidad de mejorar la habilidad social dentro de la empresa se deben crear dinámicas que aumenten la comunicación, la interacción con los diferentes compañeros de trabajo y así se promueve un mayor desarrollo entre los miembros de trabajo, en cuanto a la relación interpersonal.	Representante	s/ 2000.00

*Nota: Elaboración propia.*

## 5.2. Análisis de resultados

### **Tabla 1. Características del compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.**

**Lealtad:** El 66.67% de los trabajadores indicaron que casi siempre consideran que la lealtad es fundamental para trabajar en equipo (tabla 1). Estos resultados coinciden con la teoría de Lopez (2016) en su libro de Formas de relaciones laborales en Colombia: Diversidad y Cambio, menciona que la lealtad es un grado en el cual el colaborador se siente identificado con la entidad y por ello el colaborador sigue participando de manera eficiente. Donde los colaboradores con un nivel alto de compromiso se identifican consigo mismo y con la entidad al cual pertenece y por ello toman gran importancia a las actividades que ejecutan. Con estos resultados se demuestra que en la botica Globalfarma la lealtad es fundamental ya que es un sentimiento de fidelidad por parte de los trabajadores hacia el equipo y el negocio.

**Participación:** El 66.67% de los trabajadores indicaron que casi siempre contribuyen con buenas acciones para el éxito de la organización (tabla 1). Estos resultados coinciden con la teoría de Amoros (2016) en su libro de Comportamiento Organización, indica que la participación es el involucramiento que tiene el colaborador con la empresa, esto representa a la capacidad participativa que utiliza, el cual se refiere al proceso participativo que utiliza el empleado, esto netamente es para que logre el éxito de la empresa en general. Estos resultados demuestran que la botica Globalfarma los colaboradores si participan con buenas acciones para el cumplimiento de los objetivos establecidos dentro del equipo y la organización.

Responsabilidad: El 66.67% de los trabajadores indicaron que siempre las responsabilidades dentro del equipo están bien definidas (tabla 1). Estos resultados coinciden con la teoría del Ministerio de hacienda (2015) en su revista científica de Manual de principios éticos y valores compartidos, menciona que la responsabilidad es el cumplimiento de los trabajos encargados y ser consciente al reconocer las consecuencias de nuestras actuaciones. Por ello es obligatorio actuar conforme a las obligaciones y funciones que se le es designado al colaborador. Con este resultado se puede decir que las responsabilidades que tienen cada uno de los colaboradores están designado de manera correcta dentro de la organización para el cumplimiento de la actividad.

**Tabla 2. Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.**

Ambiente laboral: El 50.00% de los trabajadores indicaron que siempre están satisfecho con el ambiente laboral dentro del equipo, de la misma manera el 50.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre están satisfecho con el ambiente laboral dentro del equipo (tabla 2). Estos resultados coinciden con la teoría de Dueñas (2015) en su libro de Clima Organización, menciona que el ambiente laboral es el lugar donde los colaboradores trabajan, donde el trato de sus compañeros y jefes se involucra en la satisfacción del ambiente laboral. Así mismo es importante que los colaboradores estén contentos con ambiente dentro del trabajo ya que eso genera mejora en la productividad dentro de la empresa. Con estos resultados podemos mencionar que dentro de la botica Globalfarma el ambiente laboral que perciben los colaboradores dentro del equipo es satisfactorio ya que se percibe un ambiente agradable y armonioso en el entorno de los trabajadores del negocio.

Capacitación: El 50.00% de los trabajadores indicaron que a veces se brindan capacitaciones para la mejora del equipo (tabla 2). Estos resultados contrastan con lo encontrado en la investigación de Fuentes y Marroquin (2018) en su tesis de Propuesta de estrategias para la implementación del Trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco, donde la mayoría de los trabajadores mencionaron en un 66.00% que la empresa les brinda capacitaciones para estar en un nivel competitivo con las demás empresas. Con estos resultados podemos decir que la botica globalfarma no es constante con la capacitación de su personal lo cual es perjudicial para el personal ya que al contar con un trabajador no capacitado hará que la actividad que realice no se correcto.

Beneficio económico: El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre la organización otorga algún beneficio económico (tabla 2). Este resultado coincide con la teoría de Ega (2019) en su artículo científico de Beneficio económico, define que un beneficio económico es una ganancia obtenida por el colaborador por alguna actividad realizada de manera exitosa. Además, se le incluyen los resultados exitosos que tuvo en un periodo determinado dentro de la empresa. Con este resultado podemos decir que la botica si ofrece beneficios económicos a sus colaboradores por los buenos resultados que se tiene en la empresa y además de esa manera motiva al colaborador a seguir mejorando día a día en su puesto de trabajo.

Incentivos: El 66.67% de los trabajadores indicaron que casi siempre la organización brinda a los colaboradores incentivos (tabla 2). Este resultado coincide con lo encontrado en la investigación de Fuentes y Marroquin (2018) en su tesis de Propuesta de estrategias para la implementación del Trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco, donde el 72.00% de los trabajadores mencionaron que la empresa si les ofrece incentivos por

realizar de manera correcta su trabajo. El incentivo es una manera de premiar al colaborador y esto hace que el colaborador se sienta reconocido por el esfuerzo que hace en su área de trabajo para cumplir los objetivos.

**Tabla 3. Características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.**

Autoconocimiento: El 66.67% de los trabajadores indicaron que casi siempre tienen autoconocimiento de sus habilidades y capacidades, el 33.33% de los trabajadores indicaron que siempre tienen autoconocimiento de sus habilidades y capacidades (tabla 3). El autoconocimiento es una manera de poder conocernos nosotros mismo sobre nuestras habilidades y capacidades que hemos adquirido durante las diferentes etapas de nuestra vida las cuales nosotros podemos ponerlos en práctica en una empresa y de esa manera poder evaluarnos.

Autocontrol: El 33.33% de los trabajadores indicaron que siempre tienen control de sus emociones ante cualquier situación, el 33.33% indicaron que casi siempre tienen control de sus emociones ante cualquier situación y de la misma manera el 33.33% indicaron que a veces tienen control de sus emociones ante cualquier situación (tabla 3). El autocontrol es la manera en la que cada persona controla o expresa de manera adecuada sus emociones. Esto nos ayuda a poder mantenernos con calma ante cualquier situación que suceda dentro de la empresa y nos beneficia en cuanto a la relación que podemos tener con las demás personas.

Automotivación: El 83.33% de los trabajadores indicaron que siempre estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación, el 16.67% de los

trabajadores indicaron que casi siempre estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación (tabla 3). La automotivación es una fuerza que nos impulsa a lograr nuestros objetivos dentro de la organización y para poder cumplirlo estamos dispuestos a tomar acciones que nos lleven a conseguir esa meta.

Empatía: El 50.00% de los trabajadores indicaron que casi siempre ayudan a sus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades, el 33.33% de los trabajadores indicaron que a veces ayudan a sus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades, el 16.67% de los trabajadores indicaron que siempre ayudan a sus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades (tabla 3). La empatía nos hace referencia a la capacidad que una persona tiene para poder entender la situación o el sentimiento que esta viviente la otra persona y de esa manera poder ayudarlo en todo lo que se pueda.

Habilidad social: El 33.33% de los trabajadores indicaron que siempre crean relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, el 33.33% indicaron que casi siempre crean relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y el 33.33% indicaron que a veces crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo (tabla 3). Este resultado coincide con la teoría de Duran (2018) en su libro de Trabajo en Equipo, menciona que las habilidades sociales son conductas las cuales nos permiten relacionarnos y interactuar con las demás personas esta de manera satisfactoria y efectiva dentro de una empresa, donde seamos capaces de decir nuestras opiniones, ansiedad, emociones negativas y nuestros sentimientos. Con estos resultados podemos decir que en la botica Globalfarma los trabajadores no manejan de manera eficiente la habilidad social hacia sus diferentes compañeros de trabajo ya que no todos tienen una relación efectiva con sus compañeros lo cual sería bueno mejorarlo dentro de la organización con diferentes interacciones o dinámicas.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de los colaboradores de micro y pequeña empresa Globalfarma consideran que la lealtad casi siempre es fundamental para trabajar en equipo, de la misma manera la otra parte manifiesto que casi siempre participan con buenas acciones para que la organización sea exitosa y también la mayoría de colaboradores mencionan que siempre las responsabilidades dentro del equipo están definidas. La organización debe establecer un entorno agradable donde los colaboradores tengan mayor participación las cuales conlleven al cumplimiento de las actividades y de esa manera impulsar la lealtad dentro del equipo de trabajo.

La mayoría de los colaboradores de la micro y pequeña empresa Globalfarma manifiestan que el ambiente laboral casi siempre es satisfactorio dentro del equipo, así mismo la otra parte da a conocer que a veces la empresa da capacitaciones para que el equipo siga mejorando, de la misma manera mencionan que casi siempre la empresa otorga beneficios económicos por cumplir los objetivos y por último la mayoría manifestó que casi siempre la empresa motiva a sus colaboradores con incentivos. La organización debe tener en cuenta las debilidades que se tiene en el entorno de los trabajadores y una de ellas en la capacitación que es muy importante para mejorar las habilidades, destrezas que tiene un colaborador y así se logre un desempeño óptimo en las actividades que realiza el colaborador.

La mayoría de los colaboradores de la micro y pequeña empresa Globalfarma mencionan casi siempre tienen un autoconocimiento de sus habilidades y capacidades, así mismo la minoría menciona que a veces tienen control de sus emociones ante cualquier cambio en el trabajo, de la misma manera la mayoría menciona que el compromiso que tiene con su puesto de trabajo siempre le genera automotivación, así mismo la otra parte menciona

que casi siempre existe la empatía con los compañeros de trabajo. La minoría menciona que a veces se generan relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo. Dentro de la inteligencia emocional se encuentra el autocontrol que es una herramienta fundamental en la organización ya que permite controlar las emociones ante diferentes situaciones ya sean molestas o inesperadas, también el control de los impulsos es importante para detenerse a pensar antes de decir o hacer algo. Y la habilidad social es importante para desarrollar relaciones efectivas con otras personas.

Según los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se planteó un plan de mejora con el objetivo de proponer las diferentes estrategias y herramientas que ayuden a mejorar el trabajo en equipo en la microempresa, con la finalidad de que los colaboradores sean más eficaces, logren cumplir con los objetivos propuestos y generen rentabilidad, crecimiento para la microempresa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Recomendar a la micro y pequeña empresa realizar talleres que fortalezcan la lealtad del colaborador dentro del equipo con la finalidad de generar mayor confianza y mayor participación en las actividades designadas.

Desarrollar un programa de capacitación con el objetivo principal que es perfeccionar al trabajador en su área de trabajo mediante el desarrollo de actitudes, habilidades, entrega de nuevos conocimientos con la finalidad de impulsar al trabajo óptimo en la organización.

Para mejorar la habilidad social dentro de la empresa se deben crear dinámicas que aumenten la comunicación, la interacción con los diferentes compañeros de trabajo y así se promueve un mayor desarrollo entre los miembros de trabajo, en cuanto a la relación interpersonal.

# PLAN DE MEJORA PARA LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO

## BOTICA: CASO GLOBALFARMA, DISTRITO AYACUCHO

### 1. Datos generales

- **Nombre o razón social:** Botica Globalfarma
- **Giro de la empresa:** Venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados.
- **Dirección:** Ayacucho-Perú
- **Nombre del representante:** De La Cruz Cárdenas, Maritza
- **Historia:**

La botica Globalfarma se creó con la finalidad de brindarle a las personas un lugar agradable y adecuado donde puedan encontrar los productos farmacéuticos y cuidado personal de una buena calidad, procedencia legal y con los precios justos el cual les permita obtener bienestar y un buen estado de salud.

### 2. Misión

Brindar a nuestros clientes una atención de calidad, ofreciendo los diferentes productos farmacéuticos, con precios justos, teniendo un local estratégico y atractivo para el público, que otorguen una excelente atención al cliente.

### 3. Visión

Ser una botica líder en el cuidado de la salud, ofreciendo los mejores precios, el mejor servicio y una experiencia agradable en la atención al cliente.

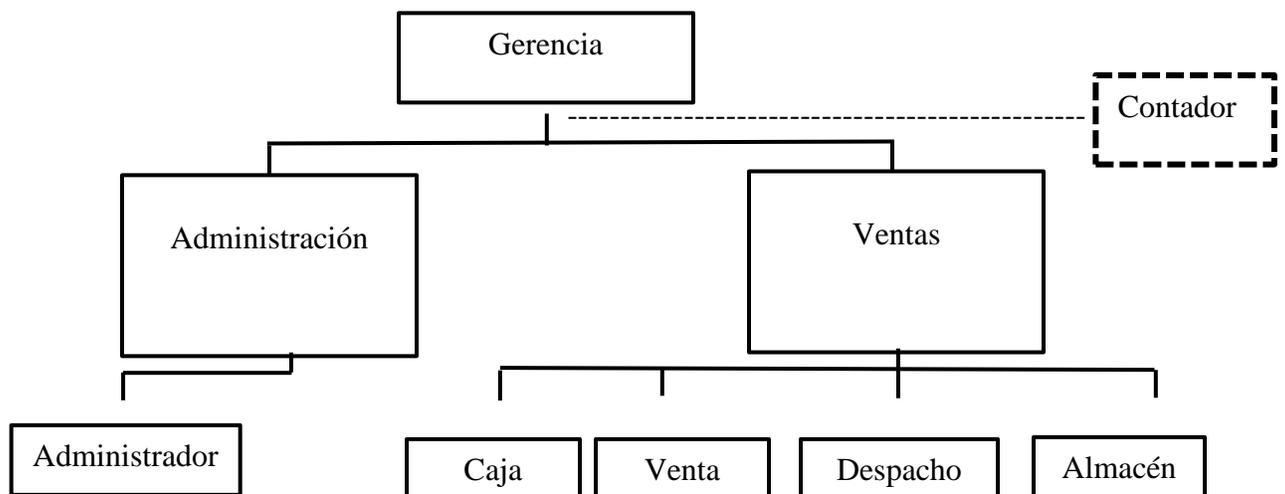
#### 4. Objetivo

- **Compromiso:** El compromiso hace el personal trabaje para el logro de los objetivos y metas de la organización.
- **Calidad:** se ofrecen servicios y productos de calidad al cliente.

#### 5. Producto y/o servicio

La microempresa botica Globalfarma se encarga de la venta al por menor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador en comercios especializados.

#### 6. Organigrama



*Nota: Elaboración propia*

## 6.1. Descripción de funciones

<b>Gerencia</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Gerente</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en administración de empresas</li> <li>• Experiencia laboral 3 años en cargo a nivel dirección o alta gerencia</li> <li>• Compromiso con su equipo de trabajo</li> <li>• Conocimiento en el cargo</li> <li>• Contar con habilidades y destrezas</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar una buena negociación con los proveedores</li> <li>• Encomendar cargos y funciones a sus trabajadores</li> <li>• Mostrar programas, capacitaciones, planes para el desarrollo y crecimiento de la organización</li> <li>• Tomar de manera correcta las decisiones para el buen funcionamiento de la empresa.</li> <li>• Ejecutar el liderazgo para realizar las estrategias y planes determinados.</li> </ul>
<b>Departamento De Administración</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Administrador de botica</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Químico farmacéutico</li> <li>• Experiencia mínimo 3 años</li> <li>• Capacidad de dirigir</li> <li>• Desarrollar el control en el ambiente de la organización y sus recursos</li> <li>• Con conocimiento de Administración de Empresas</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar los inventarios, ventas y operatividad de los vendedores.</li> <li>• Cuidar el mobiliario y la limpieza de la empresa</li> <li>• Expedir los ingresos y salidas del trabajador para los pagos</li> </ul>
<b>Departamento De Ventas</b>	

<b>Cargo</b>	<b>Caja</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller en administración o contabilidad</li> <li>• Experiencia en el área mínimo 1 año</li> <li>• Habilidad numérica</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de documentos de valor, dinero en efectivo y dinero en efectivo</li> <li>• Preparación de los comprobantes de pago y de egresos</li> <li>• Entrega de las facturas a los diferentes clientes</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Venta</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Egresado o Bachiller farmacéutico y Administración</li> <li>• Experiencia en ventas</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención a los clientes</li> <li>• Brindar orientación de las distintas características y funciones del producto a los clientes</li> <li>• Vender los productos de la botica</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Despachador</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller</li> <li>• Experiencia en el área mínimo 2 años</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Conocimiento en farmacéuticos</li> <li>• Manejo de computadora</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega de medicamentos solicitados por el cliente</li> <li>• Realizar un conteo de los medicamentos de la empresa</li> <li>• Acomodar los productos de la botica de acuerdo a la política</li> <li>• Brindar información sobre los productos que faltan</li> </ul>
<b>Cargo</b>	<b>Almacén</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachiller en Administración</li> <li>• Experiencia en el área mínimo 1 año</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actitud de servicio</li><li>• Habilidad numérica</li></ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro, control y almacenaje de los ingresos de la mercadería.</li><li>• Ubicar los productos en lugares que le corresponden.</li><li>• Recibir las mercaderías y ver que se encuentran en las condiciones y especificaciones de la factura.</li></ul>

*Nota: Elaboración propia*

## 7. Diagnostico general

<b>ANALISIS FODA</b>	<b>Oportunidades</b>  O1. Aceptación y confianza de los clientes.  O2. Aumento del poder adquisitivo del cliente.  O3. Centro de salud cercano.	<b>Amenazas</b>  A1. Competencias y acaparamiento por parte de las grandes cadenas de farmacéuticos.  A2. Apertura de nuevas boticas.
<b>Fortalezas</b>  F1. Personal con experiencia y calificado.  F2. Tiene productos de calidad.  F3. Ubicación estratégica  F4. Están comprometidos con los pacientes.  F5. Es una empresa reconocida, seria y ofrece los productos de garantía	<b>F-O</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiene productos de calidad con el cual tiene la aceptación y confianza de los clientes. Así mismo es una empresa que está comprometido con sus pacientes por el cual es una empresa reconocida y sería, que ofrece productos de garantía (F2, F4, F5, O1, O2).</li> </ul>	<b>F-A</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa está ubicada en un lugar estratégico, pero tiene competencias por parte de las grandes cadenas de farmacéuticos y la apertura de nuevas boticas en la misma ubicación. (F3, A1, A2).</li> </ul>
<b>Debilidades</b>  D1. No cuenta con local propio  D2. No cuenta con un software para el manejo de las ventas e inventarios.  D3. No cuenta con una liquidez económica.	<b>D-O</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Busca tener un local propio ya que tiene un aumento en el poder adquisitivo del cliente. De la misma manera se implementará un software para el buen manejo del inventario (D1, D2, O2).</li> </ul>	<b>D-A</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa busca crecer en el mercado y hacerles frente a los competidores y a las nuevas boticas. Así mismo un buen manejo inventario dará mayor liquides económica (D2, D3, A1, A2).</li> </ul>

*Nota: Elaboración propia*

## 8. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de las MYPES</b>
Lealtad.	La falta de motivación, reconocimiento, confianza y el manejo de un buen clima laboral el personal considera que a veces la lealtad es esencial para el trabajo en equipo.
Capacitación.	Los trabajadores al no percibir de capacitaciones no adquieren nuevos conocimientos que mejoren el equipo, aquello genera que las ganancias del negocio estén en descenso.
Beneficio económico.	La empresa al no brindar algún beneficio económico hace que el trabajador se sienta desmotivado y tenga un bajo rendimiento en el área laboral.
Habilidad social.	Al no tener una buena relación interpersonal dentro de la empresa se generan una mala comunicación y un clima laboral inestable.

*Nota: Elaboración propia*

## 9. Problemas

Indicadores	Problemas	Causas del problema
Lealtad	La falta de motivación, reconocimiento, confianza y el manejo de un buen clima laboral el personal considera que a veces la lealtad es esencial para el trabajo en equipo.	Esto se da por la falta de un taller que fomente el reconocimiento, motivación, confianza y un clima laboral hacia los trabajadores.
Capacitación.	Los trabajadores al no percibir de capacitaciones no adquieren nuevos conocimientos que mejoren el equipo, aquello genera que las ganancias del negocio estén en descenso.	No brinda capacitación a sus trabajadores por diversos motivos y es por ellos que los trabajadores no se encuentran actualizado con nuevos conocimientos.
Beneficios económicos.	La empresa al no brindar algún beneficio económico hace que el trabajador se sienta desmotivado y tenga un bajo rendimiento en el área laboral.	La mayoría de los trabajadores no recibe reconocimientos por ellos surge el problema de desmotivación y mal desempeño en su área.
Habilidad social.	Al no tener una buena relación interpersonal dentro de la empresa se generan una mala comunicación y un clima laboral inestable.	La falta de una buena relación interpersonal con los compañeros de trabajo perjudica en la comunicación y genera un mal clima laboral en la empresa

*Nota: Elaboración propia*

## 10. Establecer soluciones

### 10.1 Establecer acciones de mejora

Indicadores	Problemas encontrados	Acción de mejora
Lealtad	Algunos trabajadores de la micro y pequeña empresa Botica Globalfarma, consideran que a veces la lealtad es esencial para poder trabajar en equipo.	<b>Taller.</b> - Organizar talleres para fortalecer la lealtad dentro del equipo de trabajo, con el propósito de mejorar la confianza, el clima laboral y de esa manera poder fidelizar al personal para que lleguen a cumplir con los objetivos y metas de la entidad.
Capacitación.	La falta de capacitaciones por parte de la micro y pequeña empresa Botica Globalfarma para la mejora del equipo.	<b>Capacitación.</b> - La empresa debe realizar capacitaciones de manera continua con el propósito de mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos de los trabajadores dentro del equipo.
Beneficios económicos.	La micro y pequeña empresa Botica Globalfarma, no otorga beneficios económicos a los trabajadores.	La empresa debe otorgar algún beneficio económico como: <b>Los bonos.</b> - se le debe otorgar al trabajador que cumple con el objetivo que se le designo y de esa manera hacer que él se sienta motivado y siga cumpliendo con los objetivos o metas de la empresa. <b>Flexibilidad horaria.</b> – se adecua la jornada a la necesidad del trabajador. Esta flexibilidad horaria se puede implementar en el horario de entrada y salida del trabajador. <b>Vacaciones.</b> – Al trabajador que cumpla con los objetivos o metas del negocio se le deben otorgar unas vacaciones.
Habilidad social	La falta de la habilidad social por parte de los trabajadores.	<b>Dinámicas:</b> con la finalidad de mejorar la habilidad social dentro de la empresa se deben crear dinámicas que aumenten la comunicación, la interacción con los diferentes compañeros de trabajo y así se promueve un mayor desarrollo entre los miembros de trabajo, en cuanto a la relación interpersonal.

*Nota: Elaboración propia*

## 11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	Acción de mejora	Recursos Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	<b>Taller.</b> - Organizar talleres para fortificar la lealtad dentro del equipo de trabajo, con el propósito de mejorar la confianza, el clima laboral y de esa manera poder fidelizar al personal para que lleguen a cumplir con los objetivos y metas de la entidad.	Representantes y personal	S/. 2.500.00	-Computadora -Proyector -Internet	3 semanas
2	<b>Capacitación.</b> - La empresa debe realizar capacitaciones de manera continua con el propósito de mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos de los trabajadores dentro del equipo.	Representantes y personal	S/. 2.500.00	-Computadora -Proyector -Internet	1 meses
	La empresa debe otorgar algún beneficio económico como:				

3	<p><b>Los bonos.</b> - se le debe otorgar al trabajador que cumple con el objetivo que se le designo y de esa manera hacer que él se sienta motivado y siga cumpliendo con los objetivos o metas de la empresa.</p> <p><b>Flexibilidad horaria.</b> – se adecua la jornada a la necesidad del trabajador. Esta flexibilidad horaria se puede implementar en el horario de entrada y salida del trabajador.</p> <p><b>Vacaciones.</b> – Al trabajador que cumpla con los objetivos o metas del negocio se le deben otorgar unas vacaciones.</p>	Representantes y personal	S/. 5.500.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Computadora</li> <li>-Proyector</li> <li>-Internet</li> <li>-Impresora</li> </ul>	12 meses
4	<p><b>Dinámicas:</b> con la finalidad de mejorar la habilidad social dentro de la empresa se deben crear dinámicas que aumenten la comunicación, la interacción con los diferentes compañeros de trabajo y así se promueve un mayor desarrollo entre los miembros de trabajo, en cuanto a la relación interpersonal.</p>	Representantes y personal	S/. 2.000.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Computadora</li> <li>-Proyector</li> <li>-Internet</li> </ul>	2 semanas

*Nota: Elaboración propia*

## 12. Cronograma de actividades.

N <sup>o</sup>	Estrategias	Inicio	Termino	Enero				Febrero				Marzo				Abril			
1	<b>Taller.</b> - Organizar talleres para fortificar la lealtad dentro del equipo de trabajo, con el propósito de mejorar la confianza, el clima laboral y de esa manera poder fidelizar al personal para que lleguen a cumplir con los objetivos y metas de la entidad.	01/01/2022	01/03/2022	X					X					X					
2	<b>Capacitación.</b> - La empresa debe realizar capacitaciones de manera continua con el propósito de mejorar las capacidades, habilidades y conocimientos de los trabajadores dentro del equipo.	01/02/2022	28/02/2022						X	X	X	X							
3	La empresa debe otorgar algún beneficio económico como:  <b>Los bonos.</b> - se le debe otorgar al trabajador que cumple con el objetivo que se le designo y de esa manera hacer que él se sienta motivado y siga	01/01/2022	30/04/2022	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	

	<p>cumpliendo con los objetivos o metas de la empresa.</p> <p><b>Flexibilidad horaria.</b> – se adecua la jornada a la necesidad del trabajador. Esta flexibilidad horaria se puede implementar en el horario de entrada y salida del trabajador.</p> <p><b>Vacaciones.</b> – Al trabajador que cumpla con los objetivos o metas del negocio se le deben otorgar unas vacaciones.</p>																	
4	<p><b>Dinámicas:</b> con la finalidad de mejorar la habilidad social dentro de la empresa se deben crear dinámicas que aumenten la comunicación, la interacción con los diferentes compañeros de trabajo y así se promueve un mayor desarrollo entre los miembros de trabajo, en cuanto a la relación interpersonal.</p>	01/01/2022	01/03/2022	X							X							

*Nota: Elaboración propia*

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y Clima organizacional en colaboradores del Hotel del Campo*. Quetzaltenango - Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Amoros, E. (2016). *Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de la vetajas competitivas*. Lambayeque.
- Arias, J. (2020). *Tecnica e instrumento de investigacion cientifica* (1ra ed.). Arequipa, Peru: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf)
- Ayala, M. (30 de mayo de 2021). *Investigacion transversal*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Barroso, F. (2014). *Factores Determinantes para el Trabajo en Equipo en Empresas Manufactureras*. Mexico.
- Betancourt, F. (2016). *Trabajo En Equipo Como Factor De Desarrollo Del Talento Humano Del Área De Servicios Generales De La Pucese*,. Esmeraldas- Ecuador.
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administracion de recursos humanos* (18 ed.). (C. Learning, Ed.) Santa Fe, Mexico.
- Cardenas, J. (2018). *Investigacion Cuantitativa, Trabdes Materia Docente, N°. 8*. Berlin: Programa de posgrado em desarrollo sostenible y desigualdades sociales en Regiones

- Andinas. Obtenido de [https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual\\_Cardenas\\_Investigacion\\_cuantitativa.pdf](https://www.programa-trandes.net/Ressources/Manuales/Manual_Cardenas_Investigacion_cuantitativa.pdf)
- Centro de estudio de psicología. (7 de Noviembre de 2019). *Autoconocimiento: aprende a conocerte mejor*. Obtenido de <https://cepsicologia.com/autoconocimiento/>
- Cruz, L. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Madrid: Ministerio de Educación de España. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/49382?page=79>.
- de autores, Colectivos. (2013). *Manual trabajo en equipo*. CEP, S.L. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/50717?page=1>
- Díaz, L. (2019). *EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE HOUSEKEEPING DELHOTEL WINMEIER CHICLAYO - 2019*. Lima - Perú. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5164/D%C3%8DAZ\\_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5164/D%C3%8DAZ_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dominguez, J. (2015). *Metodología de investigacion* (tercera ed.). Chimbote, Peru.
- Dueñas, F. (2015). *Clima organizacional*. *ascend.blog*. <https://blog.acsendo.com/5-aspectos-de-un-clima-laboral-adecuado/>.
- Duran, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Elearning, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/>
- Ega, F. (14 de octubre de 2019). *Beneficio económico*. Obtenido de EGA Futura: <https://www.egafutura.com/glosario/beneficio-economico>

- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Machala - Ecuador: UTMACH.*
- 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. Ayacucho.*
- Fuentes, B y Marroquin, D. (2018). *Propuesta De Estrategias Para La Implementación Del Trabajo En Equipo En Las Pequeñas Empresas De Chalco. Mexico.*
- García, B. & Patjane, K. (2015). *Percepción e importancia de los incentivos de los trabajadores de nivel operativo de hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Puebla.* Obtenido de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhr/garcia\\_g\\_b/portada.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_g_b/portada.html)
- Garcia, R. (2017). *Autocontrol: Aprende a manejar para alcanzar el éxito.* Cognifit.
- Goleman, D. (2018). *La inteligencia emocional.* España: Peguin Random House.
- Gonzales, M y Heredia, R. (2020). *Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu Hotel-Jaen 209.* Pimentel-Peru: Universidad Señor De Sipan. Obtenido de <file:///C:/Users/windows/OneDrive/Escritorio/TESIS%20III/responsabilidad.pdf>
- Hellriegel, D; Jackson, S; Slocum, J. (2017). *Administración. Un enfoque basado en competencias (12 ed.). México: Cengage Learning.*
- Koontz, H. &. (2015). *Elementos de la Administración. (Tercera ed.).*

Lopez, C. (2016). *Formas de relaciones laborales en Colombia: Diversidad y cambio. Globalización, apertura económica y relaciones industriales en América Latina. Bogotá: Facultad de Ciencias Humanas, UN. Colección CES.*

Ministerio de hacienda. (2015). *Manual de principios éticos y valores compartidos*. Obtenido de [https://www.hacienda.go.cr/docs/558dabfc4600e\\_Manual%20de%20los%20principios%20eticos%20y%20valores%20compartidos.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/558dabfc4600e_Manual%20de%20los%20principios%20eticos%20y%20valores%20compartidos.pdf)

Montaño, A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346*. Antequera, Málaga, Spain: IC. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/59182?page=104>

Newton, P. (2018). *Formacion de equipo, 1ra ed*. Mexico: Isbn.

Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2018). *Metodologia de investigacion cuantitativa-cualitativa y redaccion de la tesis* (5a ed.). Bogota: Ediciones de la U.

Paz, J. (2016). *El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito, 2015*.

Pekersen, Y., y Tugay, O. (2020). *La satisfaccion profesional como factor clave en retencion de empleados: un caso del sector servicios. Revista de turismo y servicios, 20(11), 1-27*. <http://10.29036/jots.v11i20.123>.

Pellegini, C. (15 de Marzo de 2022). *Randstad*. Obtenido de [https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion\\_57/](https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/el-ambiente-laboral-eso-que-siempre-esta-y-muchas-veces-no-prestamos-atencion_57/)

- Perea, M. (2017). *Motivacion laboral y desempeño laboral en trbajadores de Inversiones la Selva S.A. Moyobamba.* Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/2097>
- Perez, M. (2021). *Capacitacion.* Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Raffino, M. (27 de octubre de 2020). *Gestion de calidad.*
- Reyerros, D. (enero de 2016). *Compromiso Laboral.* Obtenido de Davidreyeros: <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Rodrigues, N. (21 de junio de 2021). *Como elaborar un plan de mejora.* Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/sales/plan-de-mejora>
- Romero, L. (2018). *Empowerment y trabajo en equipo en el personal de servicio de los establecimientos de hospedaje de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, Región Ancash, 2018.*
- Sampieri, H., Collado, C., & Pilar, L. (2016). *Investigacion no experimental.* McGraw-Hill.
- Sanchez, B. (2015). *Las Mypes en el Peru. Su importancia y propuesta tributaria.*
- Tomic, I., Tesic, Z., Kusmanovic, B., &Tomic, M. (2018). *Un estudio empirico de la lealtad de los empleados, la calidad de servicio, la reduccion de costos y el desempeño de la empresa. Investigacion economica Ekonomska Istrazivanja, 31(1), 827-846. doi: 10.1080/1331677x.2018.1456346.*
- Toro, L. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales.* Bogota. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13939/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Vargas, J., Gallardo, E. (2017). *Manual para la elaboracion de plan de tesis y tesis universitario* (1ra ed.). Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/MANUAL\\_ELABORACION\\_PLAN\\_TESIS\\_UNIVERSITARIA\\_2017.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/MANUAL_ELABORACION_PLAN_TESIS_UNIVERSITARIA_2017.pdf)

Vizcarra, A. (2017). *Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto SAC. Lima. 2016. Perú.* Obtenido de [file:///C:/Users/DataOne/Downloads/Vizcarra\\_QAM%20Nacional.pdf](file:///C:/Users/DataOne/Downloads/Vizcarra_QAM%20Nacional.pdf)

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
	ACTIVIDADES	Año 2020				Año 2021								Año 2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.			X													
4	Exposición del proyecto por el jurado de investigación o docente tutor.				X												
5	Mejora del marco teórico.					X											
6	Redacción de revisión de la literatura.					X											
7	Elaboración del consentimiento informado.						X										
8	Ejecución de la metodología.						X										
9	Resultados de la investigación.							X									
10	Conclusión y recomendaciones.							X	X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X				
12	Redacción del informal final.													X			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación.														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos.															X	
15	Redacción del artículo científico.																X

**Anexo 2: Presupuesto**

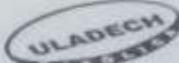
<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• <b>Impresiones</b>	5.00	2	<b>10.00</b>
• <b>Fotocopias</b>	5.00	1	<b>5.00</b>
• <b>Papel bond A-4 (500 hojas)</b>			
• <b>Lapiceros</b>	1.00	1	<b>1.00</b>
<b>Servicios</b>			
• <b>Uso de Turnitin</b>	50.00	1	<b>100.00</b>
• <b>Pensión</b>	250.00	4	<b>1700</b>
• <b>Internet</b>	49.90	4	<b>199.6</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>2015.6</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• <b>Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)</b>	49.00	4	<b>194.00</b>
• <b>Búsqueda de información en base de datos</b>	30.00	2	<b>60.00</b>
<b>Sub total</b>			<b>254.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>254.00</b>

**Anexo 3: Cuadro de sondeo**

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>
01	BOTICA GLOBALFARMA

## Anexo 4: Consentimiento Informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

La finalidad de este protocolo en Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Trabajo En Equipo En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Globalfarma, Distrito De Ayacucho, 2020 y es dirigido por el estudiante AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 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 AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky. Si desea, también podrá escribir al correo [ericksonavendanoorellana@gmail.com](mailto:ericksonavendanoorellana@gmail.com) 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: Gutierrez de la Paz, Luz Estefany

Fecha: 17-04-21

Correo electrónico: Thapa Gutierrez@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

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

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo en Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Trabajo En Equipo En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Globalfarma, Distrito De Ayacucho, 2020 y es dirigido por el estudiante AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 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 AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky. Si desea, también podrá escribir al correo [ericksonavendanoorellana@gmail.com](mailto:ericksonavendanoorellana@gmail.com) 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: Isabel Urbana Curo

Fecha: 17 - 04 - 21

Correo electrónico: Isa o-1@hotmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

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

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo en Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Trabajo En Equipo En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Globalfarma, Distrito De Ayacucho, 2020 y es dirigido por el estudiante AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 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 AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky. Si desea, también podrá escribir al correo [ericksonavendanoorellana@gmail.com](mailto:ericksonavendanoorellana@gmail.com) 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: Maritza de la Cruz Córdova

Fecha: 16-04-21

Correo electrónico: Maritza de la Cruz C. gmail

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

La finalidad de este protocolo en Administración, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Trabajo En Equipo En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Globalfarma, Distrito De Ayacucho, 2020 y es dirigido por el estudiante AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir el trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 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 AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky. Si desea, también podrá escribir al correo [ericksonavendanoorellana@gmail.com](mailto:ericksonavendanoorellana@gmail.com) 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: Lucy Yenni Orellana Quispe

Fecha: 17/04/2021

Correo electrónico: Orellana723@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

**Anexo 5:** Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**Señor(a) trabajador**

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada “Trabajo En Equipo En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Boticas: Caso Globalfarma, Distrito De Ayacucho, 2020”, que tiene como finalidad recolectar información, se le ruega responder con total sinceridad.

**I. DATOS GENERALES.**

**Edad**

18 a 25 ( )    26 a 40 ( )    41 a mas( )

**Sexo**

Femenino ( )                      Masculino ( )

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

N°	ITEMS					
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Compromiso (Lealtad, Participación, Responsabilidad)</b>					
1.	¿Usted considera que la lealtad es fundamental para trabajar en equipo?					
2.	¿Usted considera que contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización?					
3.	¿Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos?					
	<b>Dimensión 2: Motivación (Ambiente laboral, Capacitación, Beneficios económicos, Incentivos)</b>					

4.	¿Usted está satisfecho con el ambiente laboral dentro del equipo?					
5.	¿La organización brinda capacitaciones para la mejora del equipo?					
6.	¿La organización otorga algún beneficio económico por el cumplimiento de los objetivos?					
7.	¿La organización brinda a los colaboradores incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo?					
	<b>Dimensiones 3: Inteligencia Emocional (Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía, Habilidad social)</b>					
8.	¿Usted tiene autoconocimiento de sus habilidades y capacidades?					
9.	¿Usted tiene control de sus emociones ante cualquier situación de cambio que se presente en el trabajo?					
10.	¿Estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación?					
11.	¿Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades?					
12.	¿Usted crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					

**Anexo 6:** Validación del instrumento de recolección de datos

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **FORRES VENEGAS, SILEYLA**

I.2. Grado Académico: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

I.3. Profesión: **ADMINISTRACIÓN**

I.4. Institución donde labora: **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUMANESA**

I.5. Cargo que desempeña: **ESPECIALISTA EN SEGURIDAD CIUDADANA**

I.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

I.7. Autor del instrumento: AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky

I.8. Carrera: Administración

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Compromiso (Lealtad, Participación, Responsabilidad)</b>							
1. ¿Usted considera que la lealtad es fundamental para trabajar en equipo?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización?	X		X		X		
3. ¿Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: (Ambiente laboral, Capacitación, Beneficios económicos, Incentivos)</b>							
4. ¿Usted está satisfecho con el ambiente laboral dentro del equipo?	X		X		X		
5. ¿La organización brinda capacitaciones para la mejora del equipo?	X		X		X		
6. ¿La organización otorga algún beneficio económico por el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		

7. ¿La organización brinda a los colaboradores incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Inteligencia Emocional (Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía, Habilidad social)</b>							
8. ¿Usted tiene autoconocimiento de sus habilidades y capacidades?	X		X		X		
9. ¿Usted tiene control de sus emociones ante cualquier situación de cambio que se presente en el trabajo?	X		X		X		
10. ¿Estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación?	X		X		X		
11. ¿Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades?	X		X		X		
12. ¿Usted crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**


 COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN  
  
 Lic. Adm. SHEYLA TORRES VENEGAS  
 CLAD - 28333

Apellidos y Nombres del experto:

DNI N°: 70318342

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Diaz Martinez, Nieral Brayon
- 1.2. Grado Académico:** Licenciado en Administración
- 1.3. Profesión:** Administración
- 1.4. Institución donde labora:** Municipalidad Distrital San Juan Bautista
- 1.5. Cargo que desempeña:** Asistente Administrativo
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky
- 1.8. Carrera:** Administración

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Compromiso (Lealtad, Participación, Responsabilidad)</b>							
1. ¿Usted considera que la lealtad es fundamental para trabajar en equipo?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización?	X		X		X		
3. ¿Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: (Ambiente laboral, Capacitación, Beneficios económicos, Incentivos)</b>							
4. ¿Usted está satisfecho con el ambiente laboral dentro del equipo?	X		X		X		
5. ¿La organización brinda capacitaciones para la mejora del equipo?	X		X		X		
6. ¿La organización otorga algún beneficio económico por el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		

7. ¿La organización brinda a los colaboradores incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Inteligencia Emocional (Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía, Habilidad social)</b>							
8. ¿Usted tiene autoconocimiento de sus habilidades y capacidades?	✓		✓		✓		
9. ¿Usted tiene control de sus emociones ante cualquier situación de cambio que se presente en el trabajo?	✓		✓		✓		
10. ¿Estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación?	✓		✓		✓		
11. ¿Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades?	✓		✓		✓		
12. ¿Usted crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		

Otras observaciones generales:

  
 .....  
 Lic. Adm. Hiera Brayan Diaz Martinez  
 CLAD - 26512  
 .....

Apellidos y Nombres del experto:

DNI N°: 70037532

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Palomino Sedano, Juan Carlos*
- 1.2. Grado Académico: *Licenciado en Administración*
- 1.3. Profesión: *Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *Municipalidad Distrital Andres Avelino Caceres  
Dorregaray*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Control Previo.*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*
- 1.7. Autor del instrumento: *AVENDAÑO ORELLANA, Erickson Ricky*
- 1.8. Carrera: *Administración*

### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Compromiso (Lealtad, Participación, Responsabilidad)</b>							
1. ¿Usted considera que la lealtad es fundamental para trabajar en equipo?	X		✓		✓		
2. ¿Usted considera que contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización?	X		✓		✓		
3. ¿Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos?	X		✓		✓		
<b>Dimensión 2: (Ambiente laboral, Capacitación, Beneficios económicos, Incentivos)</b>							
4. ¿Usted está satisfecho con el ambiente laboral dentro del equipo?	X		✓		X		
5. ¿La organización brinda capacitaciones para la mejora del equipo?	✓		✓		✓		
6. ¿La organización otorga algún beneficio económico por el cumplimiento de los objetivos?	X		✓		✓		

7. ¿La organización brinda a los colaboradores incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo?	X		X		✓	
<b>Dimensión 3: Inteligencia Emocional (Autoconocimiento, Autocontrol, Automotivación, Empatía, Habilidad social)</b>						
8. ¿Usted tiene autoconocimiento de sus habilidades y capacidades?	✓		✓		✓	
9. ¿Usted tiene control de sus emociones ante cualquier situación de cambio que se presente en el trabajo?	✓		✓		✓	
10. ¿Estar comprometido con su área de trabajo le genera automotivación?	✓		✓		✓	
11. ¿Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades?	✓		✓		✓	
12. ¿Usted crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?	X		✓		✓	

Otras observaciones generales:



*JCS*  
 JUAN CARLOS PALQUINO SEDANO  
 CLAD. N° 19147

Apellidos y Nombres del experto:

DNI N°: 70039841

**Anexo 7:** Alfa de Cronbach

**ALFA DE CRONBACH**

	Items 1	Items 2	Items 3	Items 4	Items 5	Items 6	Items 7	Items 8	Items 9	Items 10	Items 11	Items 12	Suma
Colaborador 1	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	3	39
Colaborador 2	4	4	4	4	3	2	4	4	3	5	3	3	43
Colaborador 3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	49
Colaborador 4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	50
Colaborador 5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	53
Colaborador 6	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	57
Varianza	0.33333	0.22222	0.22222	0.25	0.25	1.25	0.33333	0.22222	0.66667	0.13889	0.47222	0.66667	

$\alpha$ (alfa)	0.94
K (numero de items)	12
Vi (varianza de cada items)	5.0277778
Vt (varianza total)	35.916667

Con la alfa de cronbach con respecto a la encuesta podemos decir que tiene una confiabilidad "Alta" de 0.94



## Anexo 8: Declaración Jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, ERICKSON RICKY AVENDAÑO ORELLANA, identificado (a) con DNI 72415822 y código de estudiante 3111171262 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, no han sido falsificados, ni manipulados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forman Voluntaria para realizar la investigación titulada: Trabajo en equipo en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoridad, original y veracidad del contenido de la investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD como terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o que las encuentren causa en el contenido del trabajo de investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica Los Ángeles de Chimbote.

Ayacucho, 16 de noviembre del 2021



ERICKSON RICKY AVENDAÑO ORELLANA

72415822

## Anexo 9: Hoja de tabulación

Características del compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
La lealtad es fundamental para trabajar en equipo.	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	4	66.67
	Siempre	I	1	16.67
	Total		III II	6
Contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización.	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	4	66.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total		III II	6
Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos.	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	III	4	66.67
	Total		III II	6

*Nota: Elaboración propia*

Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Está satisfecho con el ambiente laboral	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	III	3	50.00
	Total	III II	6	100.00
La organización brinda capacitaciones	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	I	1	16.17
	A veces	III	3	50.00
	Casi siempre	I	1	16.17
	Siempre	I	1	16.17
	Total	III II	6	100.00
La organización otorga algún beneficio económico	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	II	2	33.33
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	I	1	16.67
	Total	III II	6	100.00
La organización brinda incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	I	1	16.67
	Casi siempre	III	4	66.67
	Siempre	I	1	16.67
	Total	III II	6	100.00

*Nota: Elaboración propia*

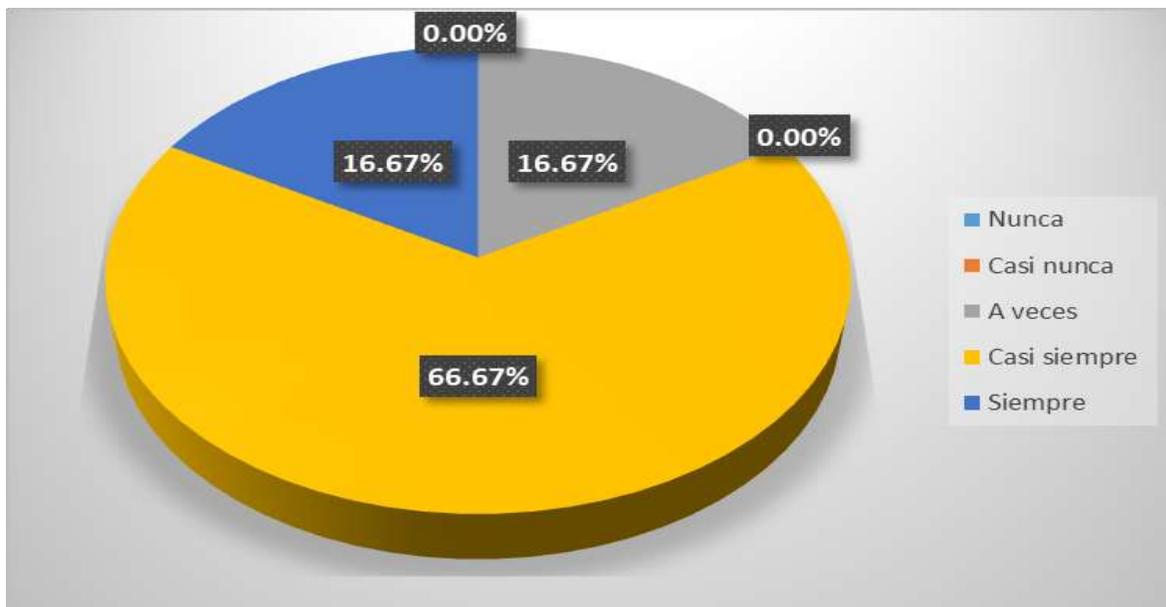
Características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas:  
caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Autoconocimiento de sus habilidades y capacidades.	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	III	4	66.67
	Siempre	II	2	33.33
	Total	III II	6	100.00
Control de sus emociones ante cualquier situación en el trabajo.	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	II	2	33.33
	Total	III II	6	100.00
El compromiso con su trabajo le genera automotivación.	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	-	0	0.00
	Casi siempre	I	1	16.67
	Siempre	III	5	83.33
	Total	III II	6	100.00
Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades.	Nunca	-	0	0.00
	Casi nunca	-	0	0.00
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	III	3	50.00
	Siempre	I	1	16.67
	Total	III II	6	100.00
Crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.	Nunca	-	-	0.00
	Casi nunca	-	-	0.00
	A veces	II	2	33.33
	Casi siempre	II	2	33.33
	Siempre	II	2	33.33
	Total	III II	6	100.00

*Nota: Elaboración propia*

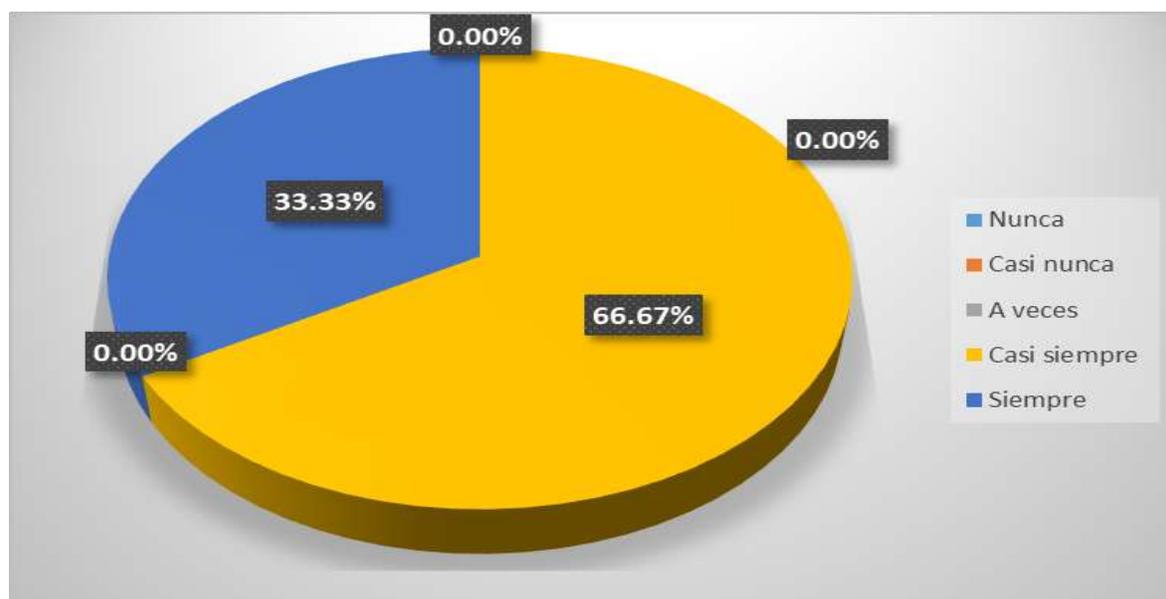
### Anexo 10: Figuras

Características del compromiso en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.



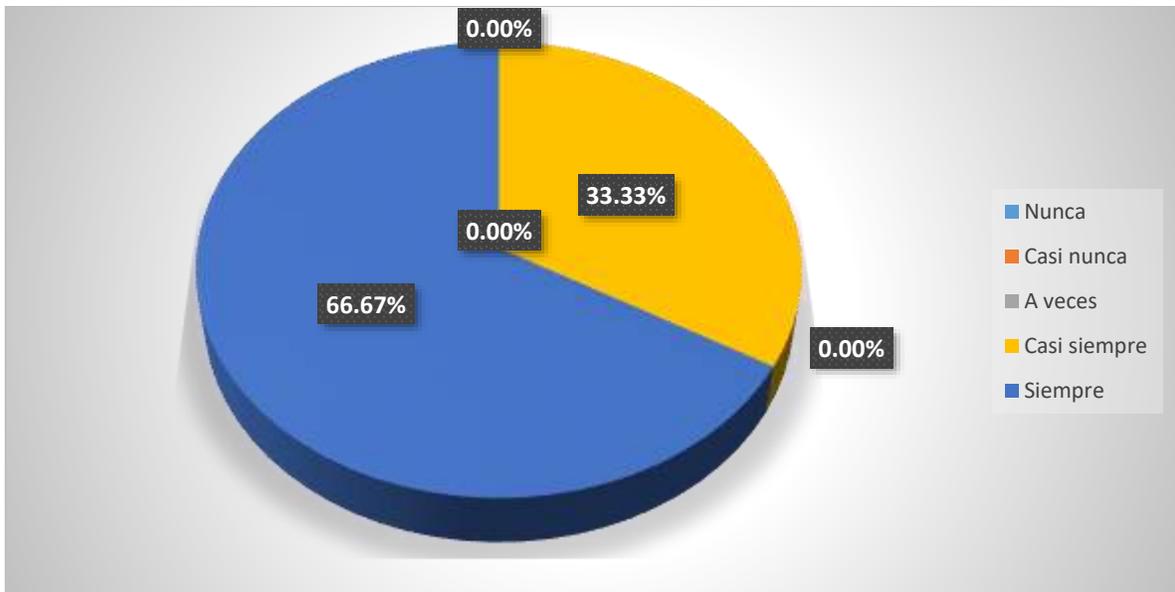
**Figura 1:** La lealtad es fundamental para trabajar en equipo

**Fuente:** Tabla 1.



**Figura 2:** Contribuye con buenas acciones para el éxito de la organización.

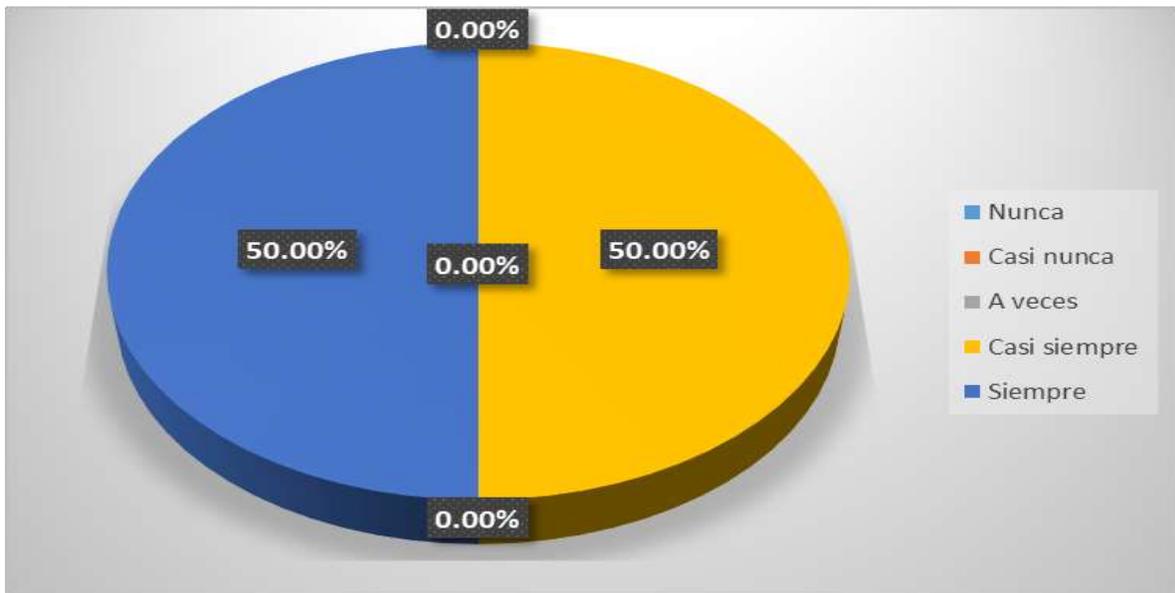
**Fuente:** Tabla 1.



**Figura 3:** Las responsabilidades dentro del equipo están bien definidos.

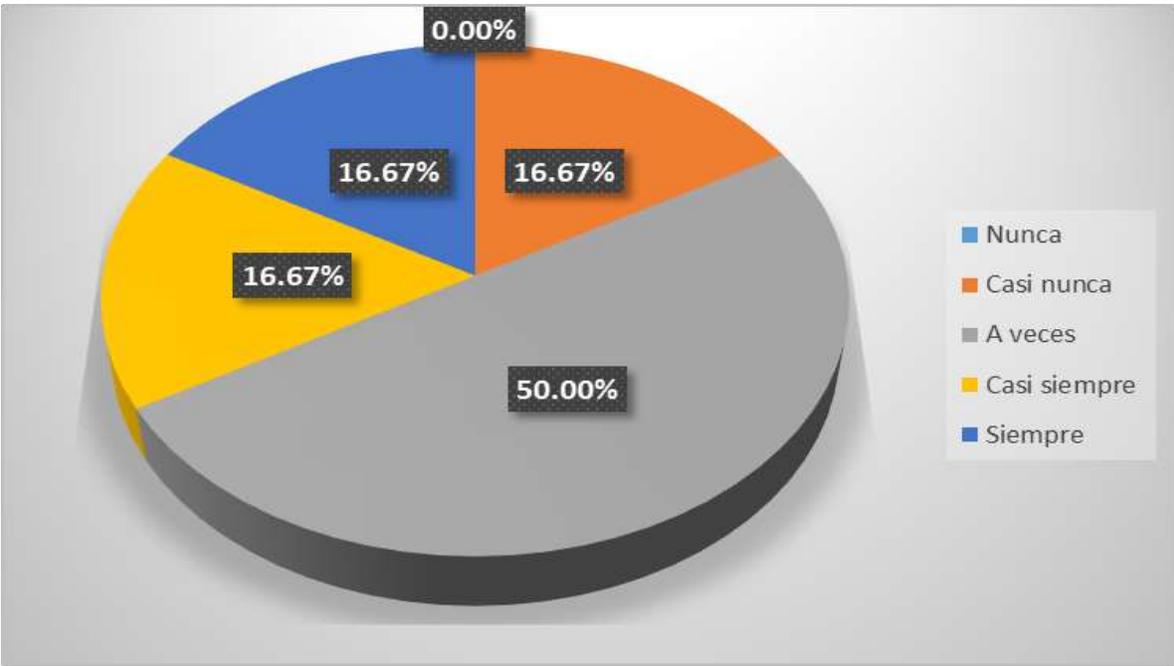
**Fuente:** Tabla 1.

Características de la motivación en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.



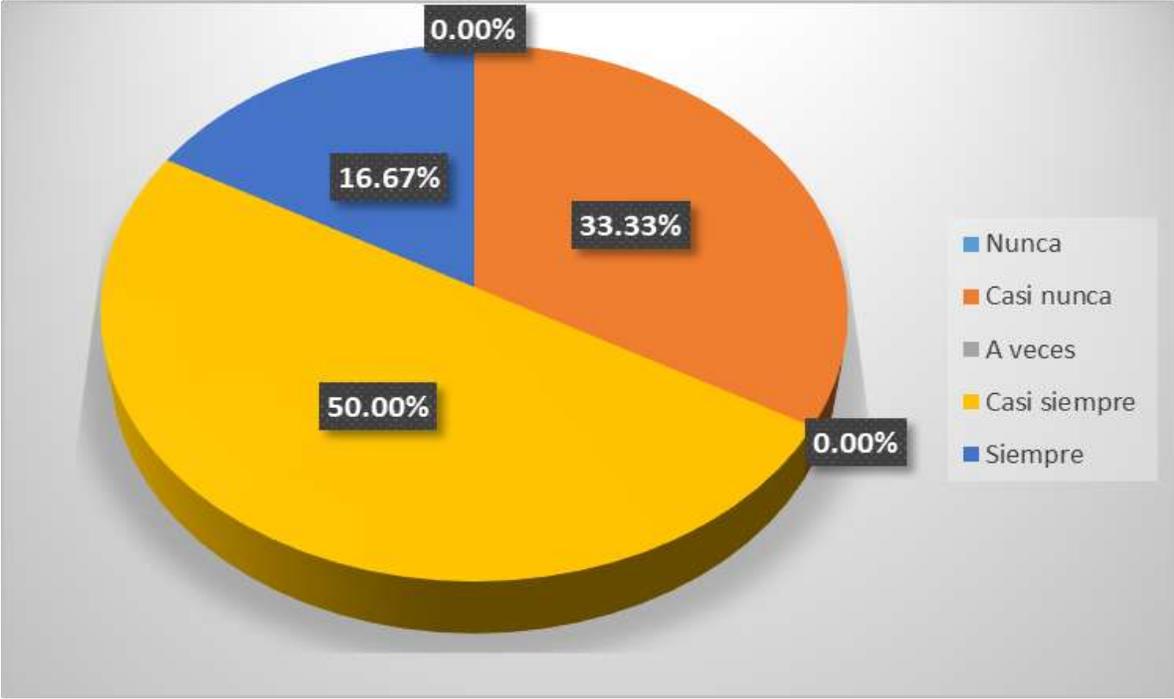
**Figura 4:** Esta satisfecho con el ambiente laboral.

**Fuente:** Tabla 2.



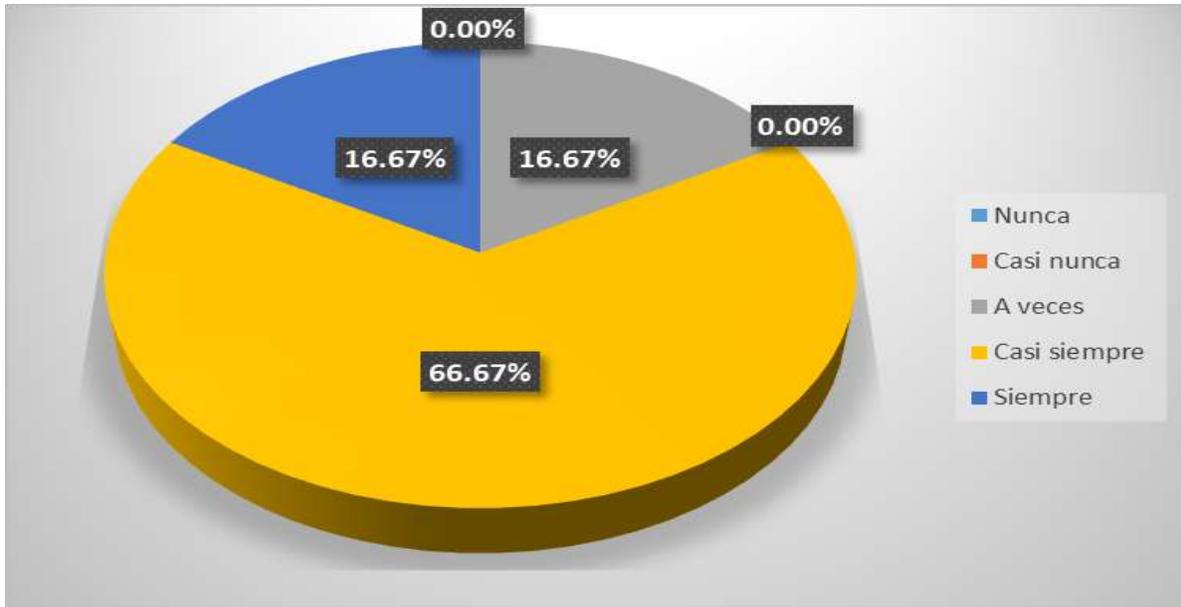
**Figura 5:** La organización brinda capacitaciones.

**Fuente:** Tabla 2.



**Figura 6:** La organización otorga algún beneficio económico.

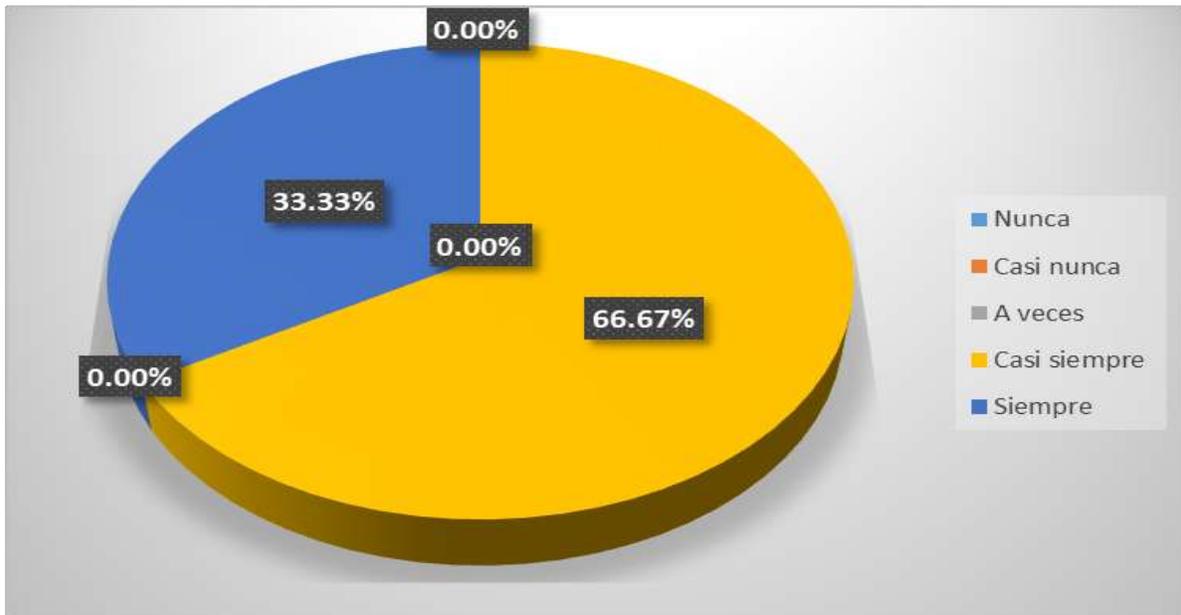
**Fuente:** Tabla 2.



**Figura 7:** La organización brinda incentivos que los motiva a enriquecer el valor de su trabajo.

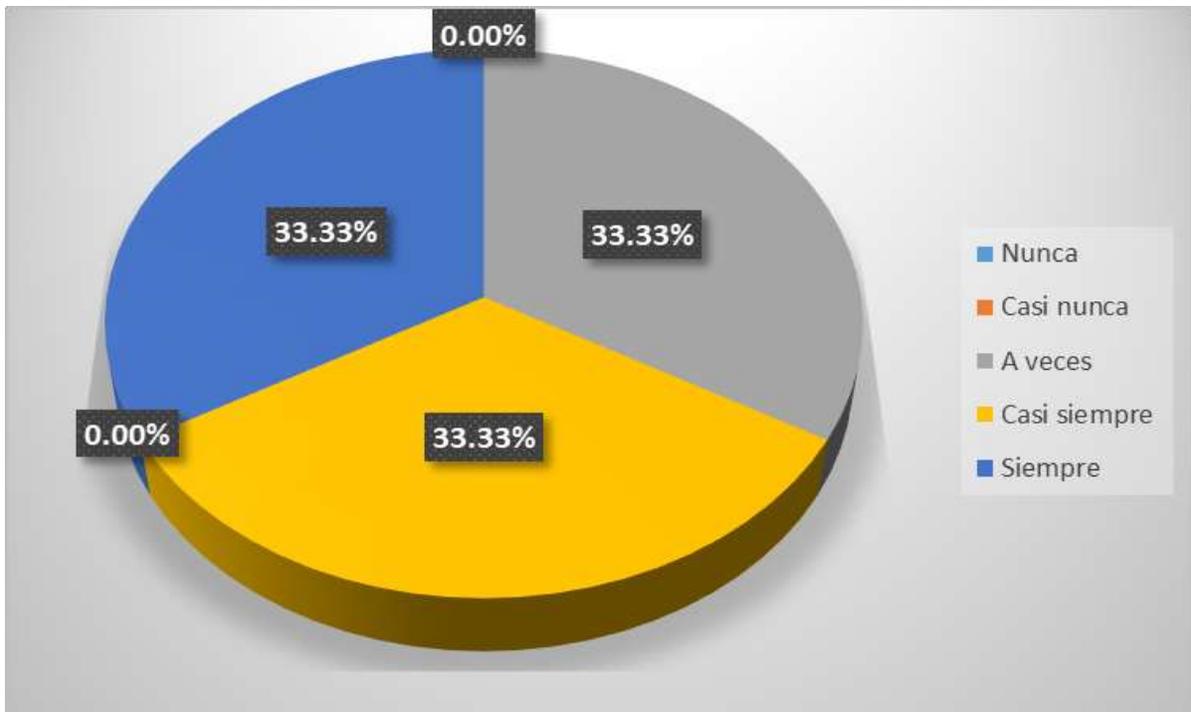
**Fuente:** Tabla 2.

Características de la inteligencia emocional en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso globalfarma, distrito de Ayacucho, 2020.



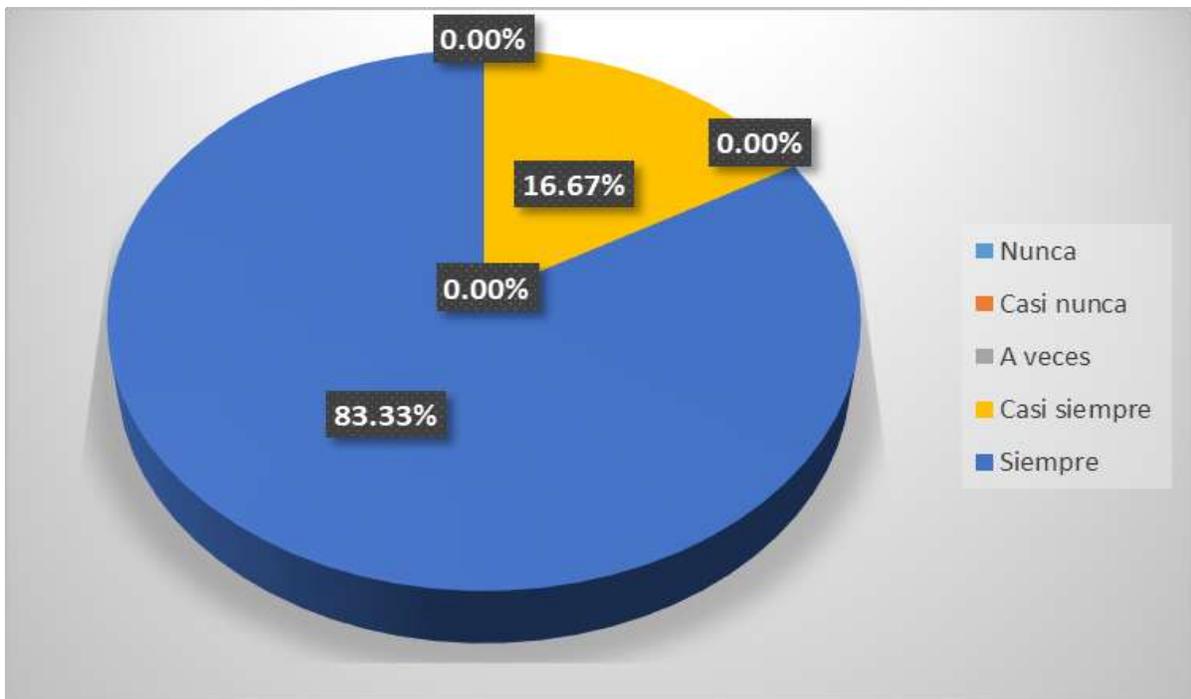
**Figura 8:** Autoconocimiento de sus habilidades y capacidades.

**Fuente:** Tabla 3.



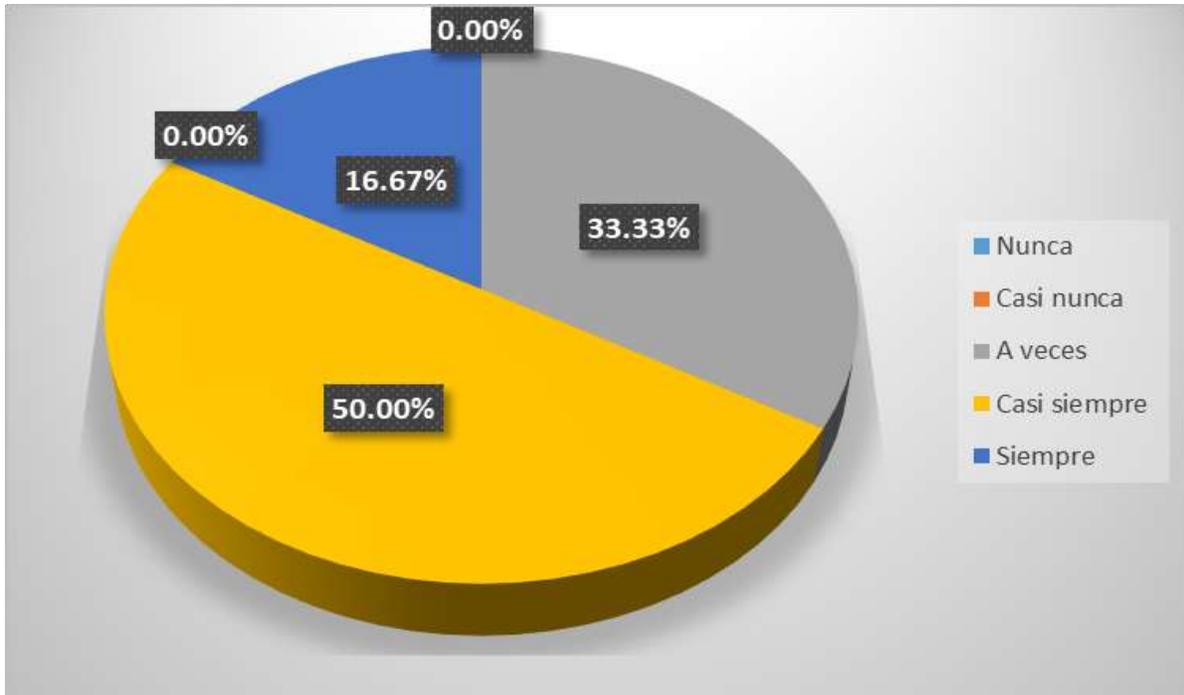
**Figura 9:** Control de sus emociones ante cualquier situación en el trabajo.

**Fuente:** Tabla 3.



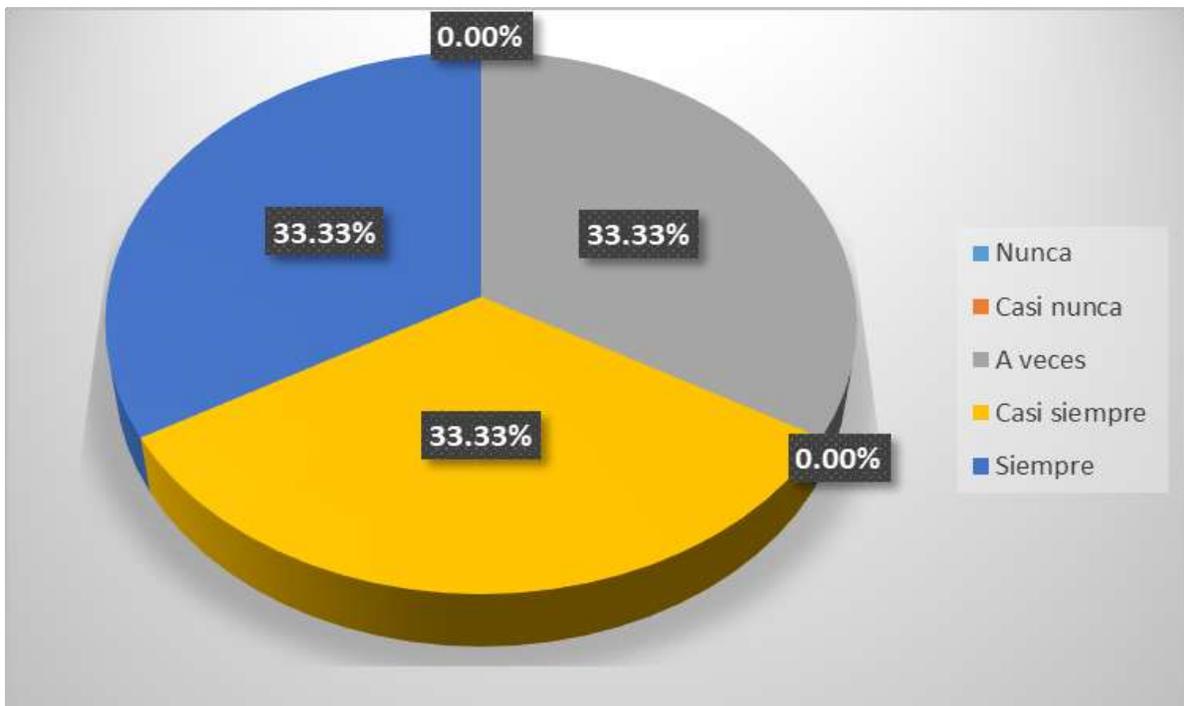
**Figura 10:** El compromiso con su trabajo le genera automotivación.

**Fuente:** Tabla 3.



**Figura 11:** Ayudas a tus compañeros de trabajo a desarrollar sus habilidades.

**Fuente:** Tabla 3.



**Figura 12:** Crea relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

**Fuente:** Tabla 3.