



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**ESTUDIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN
EL TRABAJO EN LA EMPRESA BOTICA MEDISEL,
CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN EMPRESARIAL**

**AUTOR(ES): ERICKA MAGALY MATHEWS SALDAÑA
JULIANA LUCIA MATHEWS SALDAÑA**

ASESOR: Mgr. JUAN TEOBALDO LAULATE ACHO

IQUITOS – PERÚ

2018



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
007-2018-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0199-2018-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la tesis: "ESTUDIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA BOTICA MEDISEL, CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2015" designando como jurados a los siguientes profesionales:

Dr. Beny Pasquel Flores	Presidente
Mgr. Jorge Pérez Santillán	Miembro
Mgr. Hugo Henry Ruiz Vásquez	Miembro

A los Nueve días del mes de Marzo de 2018, a horas 05:00 p.m., en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para presenciar y evaluar la sustentación de la tesis: "ESTUDIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA BOTICA MEDISEL, CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2015" presentado por las egresadas: **Ericka Magaly Mathews Saldaña y Juliana Lucia Mathews Saldaña**, como requisito para optar el Grado Académico de **Maestra en Gestión Empresarial**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

..... *RESONDIDAS SATISFACTORIAMENTE*

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

- Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno (X)
- Desaprobado: ()

Observaciones :..... *NINGUNA*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *7:00* p.m. del Nueve de marzo del 2018; con lo cual, se le declara a las sustentantes *APTAS* para recibir el Grado Académico de **Maestra en Gestión Empresarial**.

Dr. Beny Pasquel Flores
Presidente

Mgr. Jorge Pérez Santillán
Miembro

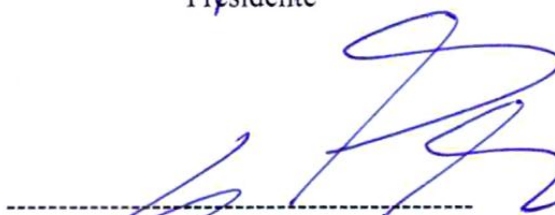
Mgr. Hugo Henry Ruiz Vásquez
Miembro

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DEL 09 DE MARZO
DEL 2018 A HORAS 05:00 P.M., EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE
POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA
PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS - PERU

JURADO



Dr. BENY PASQUEL FLORES
Presidente



Mgr. JORGE PÉREZ SANTILLAN
Miembro



Mgr. HUGO HENRY RUÍZ VASQUEZ
Miembro



Mgr. JUAN TEOBALDO LAULATE ACHO
Asesor

DEDICATORIA

En primer lugar, nuestro agradecimiento a Dios, por estar siempre con nosotros.

A nuestros queridos Padres: Tito Mathews y Betty Saldaña quienes nos muestran su apoyo continuo e incondicional a seguir superándonos.

A nuestros queridos hermanos, Jackita, Lady y Renzo por ser los mejores hermanos del mundo.

Juliana y Ericka

desear una continua superación profesional.

Juliana

A mis hijos JORGE JUNNIOR Y LUIS KHALIL, que son mi motivo e inspiración para superarme cada día.

Ericka

A mi hijo JAVIER ALEXANDER, mi motivo para

ESTUDIO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL TRABAJO EN LA EMPRESA BOTICA MEDISEL, CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2015

Ericka Magaly Mathews Saldaña

Juliana Lucia Mathews Saldaña

RESUMEN

La presente investigación es desarrollada con el objetivo de determinar las características que presentan las relaciones interpersonales en sus dimensiones; comunicación, trabajo en equipo y compromiso en el trabajo entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015; la importancia del presente estudio es que a partir de este diagnóstico se puedan plantear opciones de mejoras para la empresa y así mismo al sector farmacéutico; para lo cual se aplicaron encuestas a cada uno de los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo, encontrando que existe alto grado de comunicación, alta percepción de trabajar en equipo, compromiso para el trabajo, fluidez de la información, así mismo se observa bajo índice de rotación de personal, los trabajadores perciben que, en mucha veces sus opiniones no se toman en cuenta.

Palabras claves: relaciones interpersonales, comunicación, compromiso, trabajo en equipo.

STUDY OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AT WORK IN THE COMPANY OF THE DRUGSTORE MEDISEL, CITY OF IQUITOS, PERIOD 2015

Ericka Magaly Mathews Saldaña

Juliana Lucia Mathews Saldaña

ABSTRACT

The present investigation is developed with the objective of determining the characteristics that interpersonal relationships present in their dimensions; communication, teamwork and commitment at work among the workers of the drugstore Medisel, city of Iquitos, period 2015; the importance of this study is that from this diagnosis can be proposed options for improvements for the company and likewise to the pharmaceutical sector; for which surveys were applied in each of the workers in their respective jobs, finding that there is a high degree of communication, high perception of working in a team, commitment to work, fluidity of the information, likewise it is observed under index of rotation of personnel, workers perceive that, in many times their opinions are not taken into account.

Keywords: interpersonal relationships, communication, commitment, brought as a team.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
HOJA DE APROBACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
CAPÍTULO I.....	01
1.1.INTRODUCCIÓN	01
1.2. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN	02
1.3. OBJETIVOS	04
1.3.1. Objetivos Generales	04
1.3.2. Objetivos Específicos.....	04
CAPÍTULO II	05
2.1. MARCO TEÓRICO.....	05
2.1.1. Antecedentes	05
2.1.2. Bases Teóricas.....	08
2.1.3. Marco Conceptual	15
2.2. DEFINICIONES OPERACIONALES	17
2.3. HIPÓTESIS.....	18
CAPÍTULO III.....	19
3.METODOLOGÍA	19
3.1. Método de Investigación.....	19
3.2. Diseño de Investigación	19
3.3. Población y Muestra.....	19
3.4. Técnicas e Instrumentos.....	19
3.5. Procedimientos de Recolección de Datos	20
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	21
3.7. Protección de los Derechos Humanos.....	21

CAPÍTULO IV	22
RESULTADOS	22
CAPÍTULO V	40
DISCUSIÓN	40
CAPÍTULO VI	43
PROPUESTA	43
CAPÍTULO VII	44
CONCLUSIONES	44
CAPÍTULO VIII	45
RECOMENDACIONES	45
CAPÍTULO IX	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	49

ÍNDICE DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 01.	Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores	22
Cuadro 02.	Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores	24
Cuadro 03.	Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas	25
Cuadro 04.	Grado de respeto a las otras opiniones	26
Cuadro 05.	Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo	27
Cuadro 06.	Actitud ante un aglomeramiento de clientes	28
Cuadro 07.	Actitud ante un hecho personal	29
Cuadro 08.	Pensamiento de mejores resultados en equipo	30
Cuadro 09.	Grado de compromiso con las metas de la empresa	31
Cuadro 10.	Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo	32
Cuadro 11.	Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña	33
Cuadro 12.	Datos para prueba de hipótesis de la comunicación entre trabajadores	34
Cuadro 13.	Datos para prueba de hipótesis de trabajo en equipo	36
Cuadro 14.	Datos para prueba de hipótesis de compromiso con el trabajo	38
Cuadro 15.	Plan de actividades de mejora en las relaciones interpersonales en Botica Medisel	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 01. El sector farmacéutico y sus industrias	09
Gráfico 02. Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores	23
Gráfico 03. Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores	24
Gráfico 04. Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas	25
Gráfico 05. Grado de respeto a las otras opiniones	26
Gráfico 06. Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo	27
Gráfico 07. Actitud ante un aglomeramiento de clientes	28
Gráfico 08. Actitud ante un hecho personal	29
Gráfico 09. Pensamiento de mejores resultados en equipo	30
Gráfico 10. Grado de compromiso con las metas de la empresa	31
Gráfico 11. Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo	32
Gráfico 12. Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña	33

CAPÍTULO I

1.1. Introducción

Los recursos humanos dentro de las organizaciones se han convertido en un pilar fundamental para el éxito de la misma, de esto deriva la importancia para conocer las condiciones del ambiente donde se desenvuelve y como ésta puede afectar en los resultados de la empresa; para ello es necesario propiciar condiciones favorables para que los trabajadores se sientan en un ambiente de familiaridad donde desarrollen al máximo sus capacidades, habilidades y de esta forma la organización se vuelva más competitiva en el mercado.

Las relaciones interpersonales son indispensables en nuestro quehacer diario, esto permite poder desenvolvemos en lo personal y profesional, las relaciones interpersonales es un arte porque no todos los seres humanos logran este vínculo de manera eficaz, sino que la organización debe generar condiciones para que estas ocurran, dentro de la organización los miembros interactúan unos a otros en las diversas áreas de trabajo, así mismo entre los miembros de una misma área, ya sea para transmitir información, realizar coordinaciones, planificar y discutir trabajos, la fluidez con las que estas ocurran se podrá lograr un mayor o menor grado de interacción en las relaciones interpersonales.

Como resultado de las buenas prácticas en relaciones interpersonales de los miembros de la organización, esta se ve reflejada dentro de la misma organización en el cumplimiento de objetivos corporativos y personales, buen trato entre sus miembros, un clima de armonía, y hacia el exterior los clientes se benefician con un trato amable y profesional.

En la presente investigación se analizan las características de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Botica Medisel, teniendo como indicadores grado de comunicación, trabajo en equipo y compromiso en el trabajo,

1.2. Problema de investigación

Bassi et al. (2012: 133) señalan que en los últimos cinco años han cambiado las habilidades que demandan los empleadores para cubrir nuevas vacantes: más del 50% de las empresas ha aumentado sus requerimientos en términos de las destrezas necesarias para realizar trabajos en ocupaciones que tienen directa relación con su actividad principal. Asimismo, la evidencia sugiere que las firmas estudiadas asignan una mayor importancia a las habilidades socioemocionales por sobre las de conocimiento y las específicas del sector productivo. Estos resultados se mantienen cuando el análisis se realiza por país, por sector, por tamaño de la firma, por tipo de empresa y por tipo de ocupación. Igualmente se muestra que existe una relación positiva entre las habilidades demandadas y los salarios pagados por los empleadores.

Agregan que, en cuanto al segundo aspecto estudiado, a saber, la existencia de una brecha o desacople entre la demanda y la oferta de habilidades, y el costo que la misma genera tanto para las firmas como para los trabajadores en la medida en que se desvían recursos hacia procesos de búsqueda, selección y capacitación de personal, los hallazgos indican que solo el 12% de las empresas reporta no tener ningún problema para encontrar las habilidades que busca. Cerca del 80% señala que las destrezas más difíciles de encontrar son las que tienen que ver con el comportamiento y las actitudes. Esta constatación lleva a preguntarse por el tipo de políticas y programas que se pueden promover tanto en el sector educativo como en el laboral en aras de cerrar la brecha detectada y asegurar una transición exitosa de los jóvenes de la escuela al mundo del trabajo.

La empresa en la que se realizó el análisis sobre Relaciones interpersonales es una cadena regional de boticas, “Botica Medisel”, la misma que pertenece a un grupo familiar. Iniciaron sus actividades comerciales en el centro de la ciudad de Iquitos, con un punto de venta y luego fueron expidiéndose en toda la ciudad de Iquitos, en el transcurso del tiempo la empresa fue creciendo ampliando sus puntos de ventas en el distrito de Punchana y en el centro de la ciudad.

Como consecuencia del crecimiento en el mercado local, era necesario el crecimiento en el número de personal con el cual debía contar la empresa.

La empresa ha ido creciendo en todo el sentido empresarial, como capital, infraestructura, personal, áreas internas, relación con más proveedores, sistemas más complejos, todos estos factores han sufrido evolución en el tiempo, sin embargo; los dueños de la empresa no contaban con una planificación de recursos humanos dentro del cual debían de considerar, evaluar el comportamiento de los trabajadores, integración de trabajo en equipo, motivación, conflictos internos, rotación del personal, entre otros.

En los últimos años la empresa ha sufrido fuertes bajas en las ventas a consecuencia del ingreso de nuevos competidores con capitales extranjeros como Inkafarma, BTL, Arcangel, Mifarma etc. Los cuales cuentan con buena estrategia de marketing, promociones, precios bajos.

La forma de medir si un cliente está satisfecho con el servicio recibido es cuando regresa, no por el producto, porque esto lo puede conseguir en la competencia, si no, se observa que su regreso es por la calidez en la atención recibida, la empresa cuenta con servicios adicionales como delivery, inyectables, este último servicio no se encuentra en los puntos de ventas de la competencia.

Por lo tanto, si la empresa desea seguir creciendo y compitiendo en calidad de servicio a nivel local y nacional debe tener una base sólida sobre su talento humano, para ello es necesario contar con un buen clima organizacional, el cual se vea reflejado en la satisfacción del cliente.

1.2.1. Problema general

¿Qué características presentan las relaciones interpersonales en los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Qué grado de comunicación se da entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015?

- b) ¿Qué percepción de trabajo en equipo tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015?

- c) ¿Qué grado de compromiso con el trabajo tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar las características que presentan las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Identificar el grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

- b. Determinar la percepción de trabajo en equipo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

- c. Determinar el grado de compromiso con el trabajo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

CAPÍTULO II

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes

Rufino (2102), en su tesis *Comunicación interpersonal en las relaciones de trabajo en una empresa dedicada a la construcción de líneas de alta tensión e ingeniería civil*, tiene como objetivo comprobar el proceso de la comunicación interpersonal que se desarrolla dentro de la empresa, evaluar de qué manera la comunicación interpersonal incide en el rendimiento de los empleados y diseñar estrategias que proporcionen herramientas para lograr una mayor participación de ellos en las actividades corporativas.

La población de estudio está formada por dos segmentos: la gerencia y el personal administrativo (administrativos-operarios) de Instalaciones Electromecánicas de Guatemala, S.A. – EIG S.A. El primero, conformado por 9 jefes inmediatos, y el segundo, por 41 subalternos. La muestra comprendió todos los hombres y mujeres que pertenecen a la gerencia (9), y por todo el personal administrativo (7 mujeres y 34 hombres).

Las conclusiones señalan que, en los diferentes departamentos de la empresa, tanto oficinas administrativas como de trabajo de campo, no se utiliza un proceso adecuado de la comunicación interpersonal que permita mejorar la reciprocidad entre jefes-empleados.

También determinó que los trabajadores tienen limitada relación entre los grupos. Se observó que no existe trabajo en equipo; la responsabilidad cae sobre los jefes inmediatos de cada cuadrilla de trabajo, estando estos obligados a responder por los compromisos adquiridos en el desarrollo de cada proyecto.

Asimismo, en el eje temático de comunicación interpersonal, evidenció que la comunicación es reactiva pues se estructura sobre la base de las necesidades coyunturales y carece de una perspectiva de largo plazo, de integración y coordinación de todas las áreas de la organización.

Finalmente concluye que, el personal de la empresa no tiene clara la misión, visión, valores y objetivos de la organización, carecen de sentido de pertenencia,

no participan de las actividades corporativas. En el sector empresarial, estos resultados no proyectan una imagen positiva al público, teniendo poca contribución al posicionamiento de marca, el nombre de la empresa en la mente del consumidor.

Esta investigación se relaciona con el presente tema al estudiar uno de los indicadores de las relaciones interpersonales como es la comunicación que debe existir entre los trabajadores de una organización

Ioana et al. (2011), en su tesis *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*, tienen como objetivo identificar la importancia de los factores motivacionales y de higiene presentes en los trabajadores operativos de acuerdo con la Teoría de los Dos factores de Herzberg. Los factores motivacionales comprenden: relaciones interpersonales con supervisores o jefes, relaciones interpersonales con colegas, reconocimiento, política y dirección de la empresa, el trabajo mismo; posibilidad de crecimiento, logro, responsabilidad y promoción. Los factores de higiene son: condiciones de trabajo, salario o remuneración, supervisión técnica, vida personal.

Su muestra fue conformada por trabajadores de tiendas de una empresa representativa del sector retail de Lima Metropolitana. La empresa se denominó como empresa X y las tiendas pertenecientes a ella se denominaron como tiendas A, B, C, D, E, F y G. Todas las tiendas presentan semejantes características demográficas y laborales. La empresa X es de origen peruano, tuvo sus inicios en el año 2002 y, actualmente, comercializa sus productos a nivel nacional.

Las conclusiones señalan que, las relaciones interpersonales con los colegas ocupan el primer puesto como motivador en el caso de los varones, y en mujeres, es el factor relaciones interpersonales con supervisores. Los factores reconocimiento, el trabajo mismo, y la formación y desarrollo ocupan el tercer, cuarto y quinto puestos respectivamente, como factores motivadores en ambos grupos. El factor logro ocupa el sexto lugar como factor motivador en ambos casos. Los factores responsabilidad y promoción aparecen como motivadores con mayor frecuencia en el caso de los varones; sin embargo, el número de menciones es muy bajo en ambos casos como para determinar una tendencia.

Afirman, que el factor condiciones de trabajo reportó como factor de higiene en ambos casos, con un número de menciones mayor en el caso de los varones. En el caso del factor salario, este se reportó también como factor de higiene en ambos casos, con un número de menciones desagradables mayor en el caso de los varones que en el de las mujeres. El factor supervisión técnica se reportó como un factor de higiene en ambos casos, con un número ligeramente mayor de menciones desagradables en el caso de las mujeres. En el caso de los factores vida personal, seguridad en el trabajo y estatus, las menciones fueron muy pocas para marcar una tendencia.

Esta investigación se relaciona con el presente tema al estudiar las relaciones interpersonales como uno de los factores motivadores del desempeño de los trabajadores de una organización.

Aguilarte et al. (2010), en su tesis *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*, tienen como objetivos describir las relaciones interpersonales entre los docentes y alumnos del sexto grado e identificar las estrategias empleadas por los docentes en sus relaciones interpersonales.

Para la investigación tomaron como población a 6 docentes y 180 alumnos del sexto grado (turnos: mañana y tarde) de educación primaria que asisten a la U. E. “José Antonio Anzoátegui”. La muestra comprendió a todos los docentes y 30 alumnos, seleccionados por muestreo al azar simple con cinco alumnos por sección (6 secciones).

Las conclusiones señalan que, el 17% de las docentes interactúa con sus alumnos durante el desarrollo de las clases; el 16% se mostraba hostil con sus alumnos cuando estaban molestas; el 16% manifiesta ansiedad y otro 20% desgano durante el desarrollo de la jornada diaria. Por otro lado, un 50% de los docentes tienden a aislarse cuando tienen algún desacuerdo con sus alumnos.

También concluyen que, referente al personal docente, el 83% tiene entre 16 a 21 años de servicio en el campo laboral, condición que se considera favorable en cuanto al desempeño en las aulas. Pero, a pesar de ello la comunicación no ha sido utilizada de manera adecuada. Asimismo, el 83% de las docentes poseen cierta

preferencia y a veces existe discriminación en relación al saludo, situación que no debe estar presente en el ambiente escolar.

Finalmente, señalan que los resultados revelaron que las docentes encuestadas estaban de acuerdo con realizar el taller sobre la comunicación asertiva, para afianzar las relaciones interpersonales; así como también fortalecer el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Esta investigación se relaciona con el presente tema al estudiar las relaciones interpersonales entre dos grupos diferentes de una organización educativa, y su expresión en el comportamiento si no están bien estas relaciones.

2.1.2. Bases teóricas

2.1.2.1. El sector del comercio de productos farmacéutico.

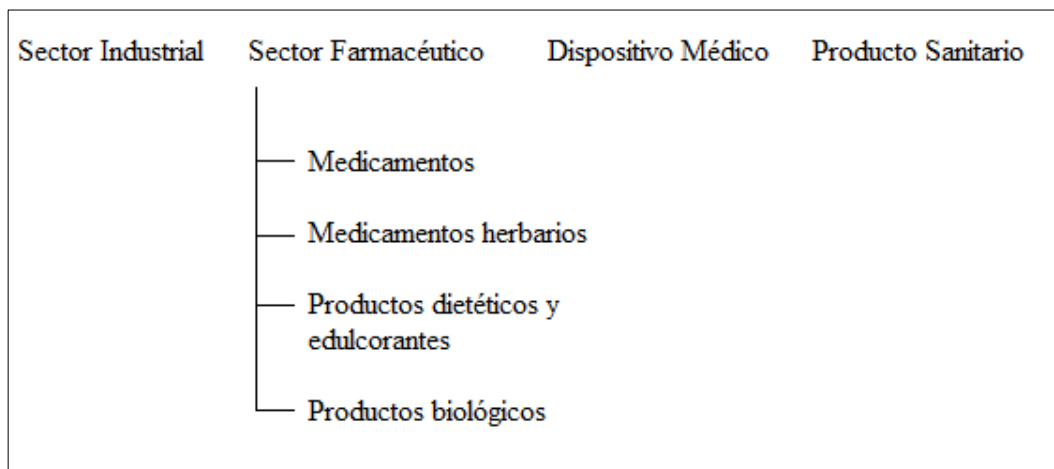
En el país encontramos diversos sectores de negocios, cada una de ellas con sus propias características de competitividad y cadena de valor.

La teoría que explica el comportamiento de un sector lo considera desde una perspectiva mayor, macro, que aglutina a varias industrias.

Hill y Jones (2009) describe a un sector como una integración de un “grupo de industrias muy relacionadas”.

Luego, describe a una industria “como un grupo de compañías que ofrecen productos o servicios que son sustitutos entre sí, es decir, que satisfacen las mismas necesidades básicas de los clientes”.

Gráfico N° 1 El sector farmacéutico y sus industrias



Fuente: Hill y Jones (2009: 43)

Es importante conocer el sector en el cual se desenvuelve una empresa. Porter (2006) señala que “la empresa debe analizar la estructura de su sector y los competidores, conocer a los compradores y las fuentes de valor para ellos, diagnosticar su posición relativa de costos, e intentar establecer una ventaja competitiva sostenible dentro de algún panorama competitivo”.

Referente a la estructura del sector farmacéutico, este sector hasta antes de 1990 estaba regulado con control de precios y múltiples barreras de ingreso al mercado. Luego, pasó a ser un mercado de precios libres. Más tarde, a fin de implementar el Acuerdo de Promoción Comercial suscrito entre el Perú y los Estados Unidos de América se definieron nuevas normas para el sector expresados en cambios sustantivos en la regulación sanitaria de los productos farmacéuticos.

En la estructura institucional, hay una diversidad de instituciones que interactúan en este sector: Ministerio de Salud (DIGEMID), Ministerio de la Producción, ESSALUD, Centro Nacional de Control de Calidad del Instituto Nacional de Salud, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), Asociación de Industrias Farmacéuticas Nacionales (ADIFAN), Asociación Nacional de Laboratorios Farmacéuticos (ALAFARPE), Asociación de Laboratorios Farmacéuticos

Latinoamericanos (ALAFAL), Federación Nacional de Químicos Farmacéuticos, Sociedad Nacional de Industrias, Colegio Químico Farmacéutico de Lima y Colegio Químico Farmacéutico Nacional, Colegio Médico del Perú, Cámara de Comercio de Lima, entre otros.

En este sector actúan varios tipos de negocios. Se entiende como negocio a las formas de comprar y vender los productos (Arellano, 2010). Los negocios son: clínicas, farmacias y boticas.

Los establecimientos dedicados a la fabricación, importación, exportación, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación y expendio de los productos farmacéuticos requieren de autorización sanitaria (art. 21, Ley 29459, Ley de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios).

Referente a los competidores, la magnitud del movimiento comercial es significativamente grande. El mercado farmacéutico privado (clínicas, farmacias y boticas) factura alrededor US\$1.000 millones al año (Mongilardi, 2012).

Intercorp (grupo de Carlos Rodríguez Pastor), Quicorp (Química Suiza) y Arcángel (grupo Inca), son los tres grandes grupos que dominan el mercado de medicinas con prescripción médica (Cornejo, 2013).

Al 2013, la líder del mercado, Inkafarma del grupo Intercorp, tenía 636 tiendas a nivel nacional. El grupo Quicorp comprendía a 800 locales en total, conseguido a través de compras de sus rivales, maneja tres cadenas: Mifarma, BTL y Fasa.

El grupo Arcángel, con 380 establecimientos, ha diferenciado su oferta construyendo una red de salud de 110 medicentros y 5 policlínicos. Arcángel ha dejado de ser un comercializador de medicamentos para convertirse en un proveedor de productos y servicios.

La competencia es agresiva en términos de ofertas, descuentos y promociones a fin de atraer a los clientes (Bravo, 2012). A ello se acompaña la publicidad frontal de comerciales en medios masivos, especialmente entre Inkafarma y Mifarma-BTL. Mientras el mensaje de Inkafarma era y es: precios bajos los 365 días del año, su mayor contrincante, Mifarma-BTL lanzaba una

ofensiva frontal afirmando que eran invencibles en descuentos y que nadie les ganaba con el 10% de descuento en medicamentos los viernes, también ofrece por la compra de sus productos cupones para películas en cinemark.

Las promociones están segmentadas: se ofrecen descuentos especiales a las personas de la tercera edad y en productos para bebés, los dos grandes consumidores de las boticas.

Otra forma de competir es a través de las alianzas. Inkafarma se unió a Cineplanet (empresa de su mismo holding) ofreciendo entradas al cine a un menor costo por un determinado monto de compra en su red de boticas, y con buenos resultados en las ventas de ambas cadenas.

Mifarma y Fasa se aliaron con el Banco Falabella, a fin de dar un 10% de descuento en medicamentos a quienes compren con la tarjeta de esta entidad.

Todos estos beneficios al final redundan en el bolsillo del consumidor, quién es el que decide dónde comprar y por qué.

Las farmacias ya no solo compiten entre ellas, sino también con otros “retailers” como supermercados, perfumerías, sobre todo cuando se trata de productos de higiene y cuidado personal.

2.1.2.2. El recurso humano en las organizaciones

En las organizaciones el desempeño de los trabajadores puede ser individual o grupal. El desempeño grupal requiere de la interacción de sus integrantes.

Robbins y Judge (2009), plantean la teoría de los grupos de trabajo, formados por dos o más personas que interactúan para lograr objetivos particulares. Los grupos son formales e informales. “Se entiende por grupo formal a aquellos que define la estructura organizacional, con trabajos designados que establecen tareas, en los grupos formales los comportamientos que alguien debe tener quedan estipulados por las metas organizacionales y se dirigen al cumplimiento de estas”.

Las organizaciones están preocupadas por lograr éxito en sus mercados. Y en este trabajo, juega un rol importante el recurso humano. Mariela García (2013), gerente general de Ferreyros –grupo empresarial de Perú-, señala que “el desafío es identificar nuevos productos y servicios y desarrollar nuevas capacidades para poder brindarlos”.

Las capacidades de las personas que laboran en una organización se expresan en conocimientos, habilidades y actitudes. Y en un mundo de cambios y fuerte competencia, estas personas deben estar preparadas para enfrentar los nuevos desafíos y para ayudar a la organización a superarlos.

Susana Llosa (2013), gerente de gestión y desarrollo humano de Interbank, considera que “tener el mejor talento significa atraer y retener a los mejores, pero también significa desarrollar o reubicar en un puesto acorde a sus habilidades a quienes dan la talla”.

El desarrollo de las personas en las organizaciones comprende un conjunto de actividades que pueden exigirse que el trabajador lo traiga ya de su formación educativa previa o la empresa puede ofrecer una formación, así como otras condiciones. Estamos observando que en el país existen deficiencias en la formación escolar, y es por ello que también el trabajador que se toma viene con deficiencias en determinados conocimientos y habilidades, entonces queda la segunda alternativa, prepararlo.

Chiavenato (2009), señala que tenemos que “preocuparnos por educar, formar, motivar liderar a las personas que trabajan en la organización para inculcarles el espíritu emprendedor y ofrecerles una cultura participativa, así como oportunidades para su realización personal”.

Entender el potencial del trabajador en las organizaciones ha pasado por varios conceptos: recurso humano, capital humano y talento humano.

Vexler (2013), señala que el concepto de recurso humano tiende a valorar el trabajo en general dándole a la diferenciación una importancia mínima, motivo por lo cual nadie es imprescindible.

Mientras que, la definición de capital humano sí toma en cuenta la personalización laboral, pero como parte de los activos de la organización.

Agrega, sin embargo, que la conceptualización del talento humano va más allá. Considera la valoración y potenciación de las competencias personales y grupales. Y promueve su bienestar y, ciertamente, su desarrollo humano y profesional, lo que trae consigo productividad. El talento es un conjunto de capacidades mentales y motrices, conocimientos y actitudes que producen desempeños competentes en una determinada tarea, ocupación o profesión.

El desempeño del trabajador, observado a través de sus habilidades ha sido tema de primero entender cuáles son estas habilidades y como pueden observarse.

Bassi et al. (2012 p.131), investigadores del Banco Interamericano de Desarrollo, clasifican a las habilidades para el trabajo en: i) habilidades de conocimiento —un tipo de habilidad cognitiva— que pueden ser usadas en muchas ocupaciones diferentes; (ii) las habilidades específicas, que corresponden a aquellas capacidades técnicas que son aplicables a una ocupación particular; y (iii) las habilidades socioemocionales o no cognitivas, referidas a los rasgos de personalidad del individuo.

Los autores sostienen que, las habilidades de conocimiento se definen como toda forma de conocimiento aprendido a través de estructuras mentales que interpretan la información adquirida. Entre ellas figuran las destrezas de lenguaje y comunicación, y pensamiento crítico frente a problemas específicos.

Añaden sobre las habilidades de lenguaje y comunicación:

- a. Capacidad de dar respuestas precisas frente a preguntas concretas.
- b. Capacidad de poder explicar con claridad sus problemas a otras personas dentro de la empresa.
- c. Capacidad de comprender y expresarse en otro u otros idiomas.
- d. Capaz de comprender y seguir las instrucciones que le da otra persona dentro de la empresa, ya sea en forma verbal o escrita.

- e. Capaz de incorporar y manejar con familiaridad la terminología propia del negocio / actividad.

Agregan que las habilidades de pensamiento crítico son:

- a. Capacidad de identificar problemas, transmitirlos y evaluar su importancia.
- b. Capaz de pensar y transmitir soluciones frente a problemas concretos.
- c. Iniciativa para pensar nuevas estrategias para resolver problemas.
- d. Capaz de utilizar un mismo saber o conocimiento en diferentes tareas dentro de la empresa

Definen las habilidades específicas que corresponden a aquellas capacidades técnicas que son aplicables a una ocupación particular. Incluyen, por ejemplo, el uso de un torno en la industria automotriz o la capacidad de operar un sistema informático específico al sector financiero, o el dominio de las características técnicas de los productos farmacéuticos. Estas habilidades no son fácilmente transferibles entre industrias, por lo que existen mayores incentivos para las firmas en cuanto a capacitar a sus trabajadores y así crear estímulos para que permanezcan más tiempo en el empleo.

Sustentan que las habilidades socioemocionales se relacionan con los rasgos de personalidad del individuo y por ello su base es más amplia. Se especifican tres tipos de habilidades socioemocionales: (i) habilidades de actitud en el trabajo (que conllevan la capacidad de colaborar y cooperar con los demás controlando las emociones y evitando reacciones negativas en el trabajo); (ii) responsabilidad y compromiso en el marco de los objetivos de la organización y cumplimiento de las tareas asignadas; y (iii) habilidades relacionadas con la atención al cliente (amabilidad, buena presencia y respeto, entre otras).

Consideran sobre las habilidades de actitud en el trabajo:

- a. Capacidad de respetar y escuchar a sus superiores.
- b. Capacidad de trabajar en equipo
- c. Capaz de demostrar autocontrol en situaciones de presión o estrés laboral.
- d. Compromiso y cumplimiento con los horarios de trabajo y la asistencia.

- e. Capacidad de cumplir las normas básicas de la empresa (vestimenta, higiene, seguridad).
- f. Honestidad.
- g. Predisposición a escuchar y aceptar críticas de sus superiores.

Plantean respecto a las habilidades de responsabilidad y compromiso:

- a. Capaz de sentir compromiso y responsabilidad por la tarea.
- b. Entusiasmo por el trabajo / tareas que realiza.
- c. Iniciativa.

Referente a las habilidades de atención y servicio al cliente sugieren:

- a. Predisposición a escuchar al cliente y responder sus inquietudes.
- b. Trato amable, cortés y educado
- c. Compromiso con que el cliente se sienta cómodo y a gusto

2.1.3. Marco conceptual

- a) **Aptitud.** Capacidad que tiene un individuo para llevar a cabo las diferentes tareas de un trabajo. Es una evaluación actual de lo que es posible que alguien haga. Las aptitudes generales de un individuo están constituidas por dos conjuntos de factores: intelectuales y físicos (Robbins y Judge, 2009).
- b) **Actitudes.** Son enunciados de evaluación – favorable o desfavorable- de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo “me gusta mi trabajo”, expreso mi actitud hacia el trabajo. Las actitudes son complejas. A fin de entenderlas se deben estudiar a través de sus tres componentes: a) componente cognitivo, o como describe las cosas; b) componente afectivo, o segmento emocional o sentimental; c) componente de

comportamiento, referida a la intención de comportarse de cierta manera hacia alguien o algo (Robbins y Judge, 2009).

- c) **Cognición.** Son todas las formas de conocimiento, entre ellas la percepción, la imaginación, la memoria, el razonamiento, el juicio y la resolución de problemas. La habilidad cognitiva se entiende como “la habilidad o aptitud para la percepción, el aprendizaje, la memoria, la comprensión, la conciencia, el razonamiento, la intuición, el juicio y el lenguaje (VandenBos, 2007).
- d) **Compromiso de actitud.** Carga emocional hacia la organización y la creencia en sus valores. Las personas con alto grado de compromiso de actitud se identifican con la organización, se implican en sus actividades y disfrutan perteneciendo a ella. Se sienten motivados para trabajar en beneficio de la entidad, en gran parte porque valoran sus vínculos organizativos. (Davenport, 2000).
- e) **Compromiso programático.** Los empleados permanecen en el seno de la organización no por su apego emocional sino porque tienen altos costos de optar por otro camino. Cambiar de trabajo genera inquietud de incertidumbre en las nuevas alternativas que pueden presentarse. (Davenport, 2000).
- f) **Compromiso basado en la lealtad.** Un individuo con alto grado de lealtad desea hacer algo en compensación porque la organización en algún momento le brindó una oportunidad en su vida. (Davenport, 2000).
- g) **Involucramiento.** Mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como beneficio para ella. Los empleados con un alto nivel de involucramiento en el trabajo se identifican con la clase de labor que realizan y realmente les importa (Davenport, 2000).
- h) **Trabajo en equipo.** El trabajo bajo este esquema genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de los individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de la contribución individual de cada uno de sus integrantes. (Robbins y Judge, 2009).

2.2. Definiciones operacionales

Operacionalización de la variable, indicadores e índices

Variable	Indicadores	Índices
Relaciones Interpersonales	1. Comunicación entre trabajadores	Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores. Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores. Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas Grado de respeto a las otras opiniones. Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo.
	2. Trabajo en equipo	Actitud ante un aglomeramiento de clientes. Actitud ante un hecho personal. Pensamiento de mejores resultados en equipo.
	3. Compromiso con el trabajo	Grado de compromiso con las metas de la empresa. Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo. Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña.

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Se observa alto grado en las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

2.3.2. Hipótesis específicas

- a) Se observa alto grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

- b) Se observa alta percepción de trabajo en equipo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

- c) Se observa alto grado de compromiso con el trabajo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1. Método de investigación

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación el presente estudio es descriptivo, porque se busca describir en su forma natural como se desarrollan los hechos.

3.2. Diseño de investigación

Nuestro diseño es no experimental, porque describe las observaciones de los individuos en su contexto natural sin haber ejercido ninguna influencia sobre los resultados y es de tipo transversal, pues se aplicó el instrumento en un solo momento y en un tiempo único.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población del presente estudio comprendió a los 43 trabajadores de Botica Medisel en la ciudad de Iquitos.

3.3.2. Muestra

La muestra es igual a la población es decir se tomaron a los 43 trabajadores de Botica Medisel en la ciudad de Iquitos.

3.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó es la encuesta, que consiste en una serie de preguntas estructuradas, dirigidas a los trabajadores de Botica Medisel en la ciudad de Iquitos.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, que está diseñado de tal forma que permite obtener características e indicadores del comportamiento de los trabajadores de Botica Medisel en la ciudad de Iquitos.

Prueba de validez de constructo del instrumento de recolección de datos

Indicadores	Índices	Pregunta
Comunicación entre trabajadores	Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores.	Pregunta N° 1 y 2
	Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores.	Pregunta N° 3
	Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas	Pregunta N° 4
	Grado de respeto a las otras opiniones.	Pregunta N° 5 y 6
	Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo.	Pregunta N° 7 y 8
Trabajo en equipo	Actitud ante un aglomeramiento de clientes.	Pregunta N° 9
	Actitud ante un hecho personal.	Pregunta N° 10
	Pensamiento de mejores resultados en equipo.	Pregunta N° 11
Compromiso con el trabajo	Grado de compromiso con las metas de la empresa.	Pregunta N° 12
	Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo.	Pregunta N° 13
	Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña.	Pregunta N° 14

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Se aplicó el instrumento de recolección de datos mediante los siguientes criterios:

a) Se solicitó a Botica Medisel las facilidades para la aplicación del estudio

- b) Se realizó una reunión con todos los trabajadores para dar a conocer los objetivos del estudio.
- c) Se agruparon a los trabajadores de acuerdo al horario de trabajo y en cada tienda, con la finalidad de exponer los objetivos de la presente investigación.
- d) Se aplicó el instrumento de recolección de datos a cada uno de los trabajadores en su puesto de trabajo, tienda por tienda.
- e) La recolección de datos se ejecutó en los turnos de mañana y tarde de lunes a viernes, durante 3 semanas.
- f) La recolección de datos estuvo a cargo por las autoras del presente estudio, manteniendo estrictamente en todo momento reserva de anonimato del entrevistado.

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información y análisis de datos se empleó el programa Microsoft Excel y para el Análisis del Alfa de Cronbach se utilizó el Software SPS17.

Se tabularon los datos en cuadros y gráficos de barra con fin de mostrar esquemáticamente en forma simple y sencilla a los resultados

3.7. Protección de los derechos humanos

Durante la aplicación de las encuestas, estas fueron realizadas de forma anónima a fin de proteger la opinión de cada trabajador y evitar futuras acciones de coacción por parte de la empresa.

Tanto el investigador como la empresa, se comprometen en mantener en absoluta reserva la información obtenida para la presente investigación y serán usados solo con fines académicos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Comunicación entre trabajadores

4.1.1. Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores

En el cuadro N°01, se observa el grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores. Se observa que un 53.49% perciben que los jefes expresan siempre un trato amable con los trabajadores y que 39.53% mencionan que muchas veces ocurren estas expresiones y que el 6.98% de trabajadores rara vez reciben este trato.

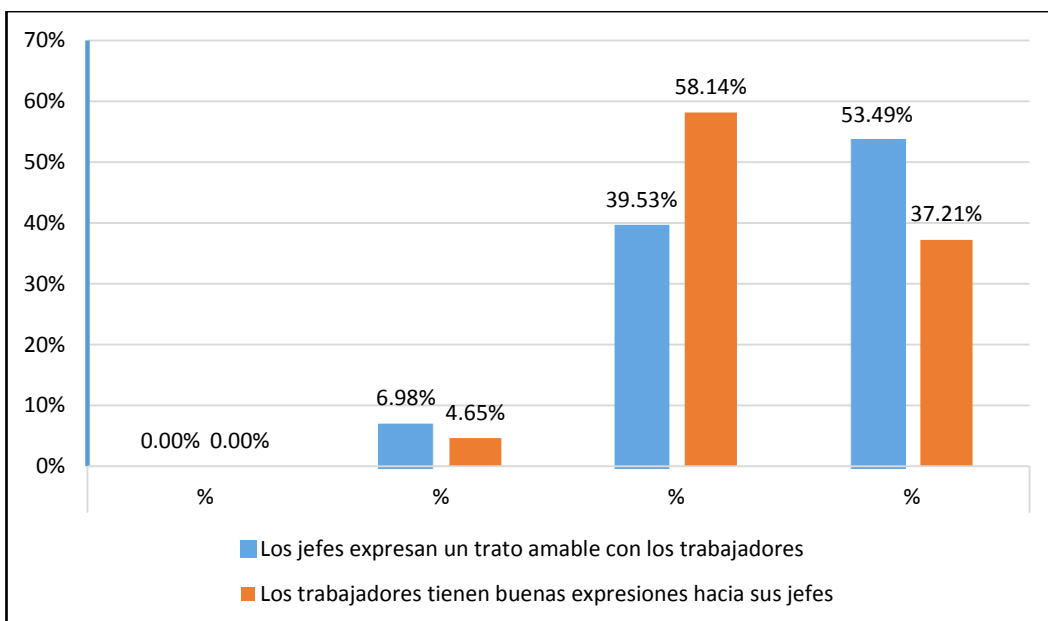
Así mismo, las buenas expresiones que tienen los trabajadores hacia sus jefes muestran la misma tendencia que de los jefes hacia los trabajadores 37.21% expresan que siempre tienen buenas expresiones al dirigirse hacia los jefes y 58.14% dicen que muchas veces se dirigen con buenas expresiones hacia sus jefes. Mientras tanto que 4.65% rara vez ocurre esta situación.

Cuadro N° 1 Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores

	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Los jefes expresan un trato amable con los trabajadores	0	0 %	3	6.98%	17	39.53%	23	53.49%
Los trabajadores tienen buenas expresiones hacia sus jefes	0	0 %	2	4.65%	25	58.14%	16	37.21%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2 Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores



Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores

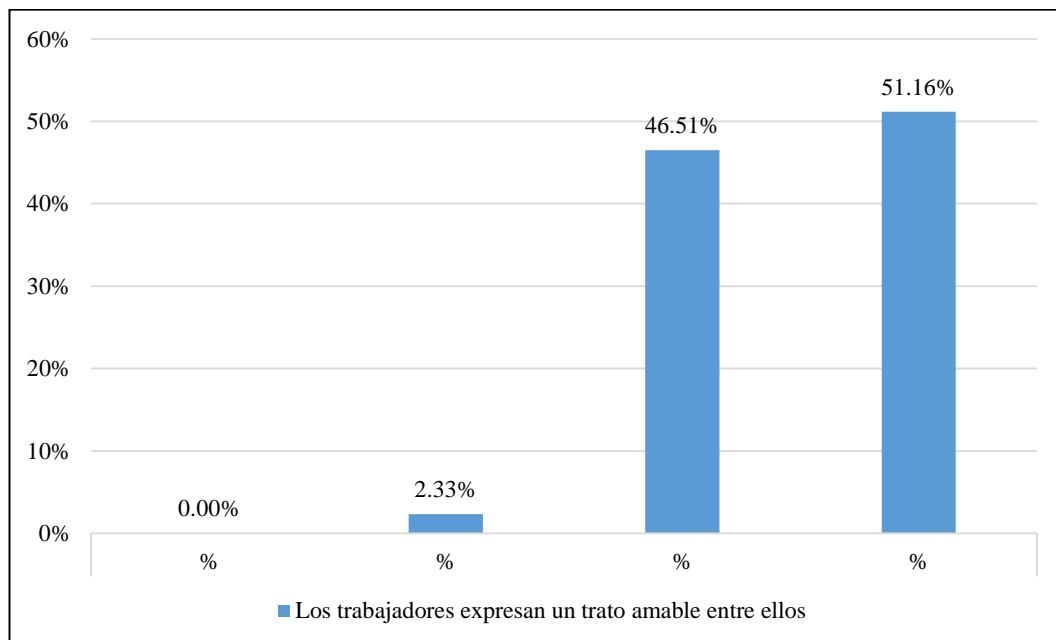
En el cuadro N°02, se observa el grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores. Se observa que un 51.16% expresan siempre un trato amable cuando se dirigen hacia sus pares y que 46.51% mencionan que muchas veces ocurren estas expresiones y que el 2.33% de trabajadores rara vez se expresan con un trato amable. Para Ferres, Connell & Travagline (2004) citado por Yañez, Arenas y Ripoll (2010) la confianza es el gran facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo.

Cuadro N° 2 Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores

Los trabajadores expresan un trato amable entre ellos	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	0	0.00%	1	2.33%	20	46.51%	22	51.16%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3 Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores



Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas.

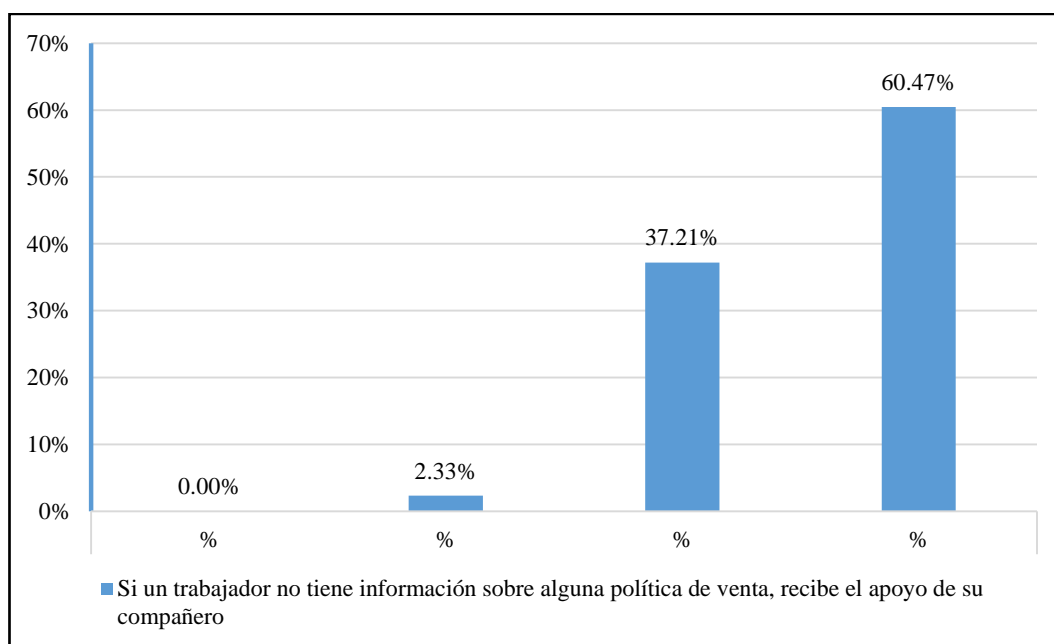
En el cuadro N°03, se observa el grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas. Se observa que un 60.47% de los trabajadores siempre comparten información y políticas por parte de sus compañeros, mientras que el 37.21% de trabajadores expresan que lo realizan en muchas veces y que solo 2.33% lo hizo rara vez.

Cuadro N° 3 Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas

Si un trabajador no tiene información sobre alguna política de venta, recibe el apoyo de su compañero	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	0	0.00%	1	2.33%	16	37.21%	26	60.47%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4 Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas



Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Grado de respeto a las otras opiniones

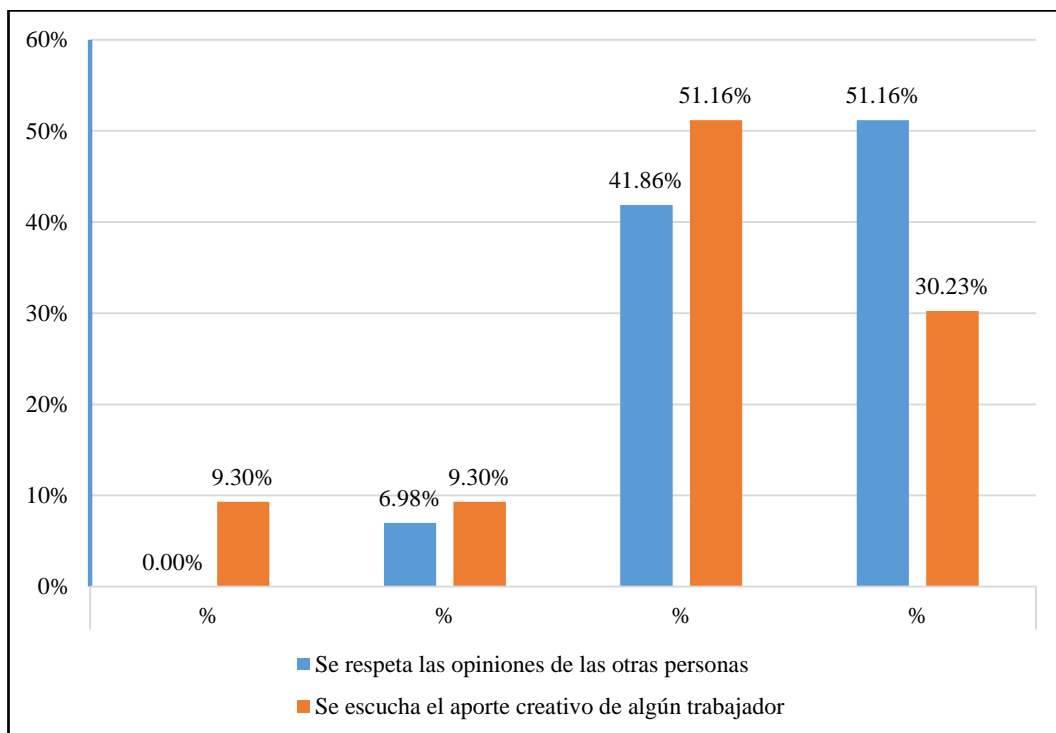
En el cuadro N°04 se observa el grado de respeto a otras opiniones. Se observa que un 51.16% de los trabajadores siempre respetan las opiniones sus compañeros, mientras que el 41.86% de trabajadores expresan que lo realizan en muchas veces y que solo 6.98% lo hizo rara vez, asimismo un 30.23% siempre escucha el aporte creativo y 51.16% lo hace muchas veces, rara vez lo hacen un 9.30% y nunca 9.30%.

Cuadro N° 4 Grado de respeto a las otras opiniones

	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se respeta las opiniones de las otras personas	0	0.00%	3	6.98%	18	41.86%	22	51.16%
Se escucha el aporte creativo de algún trabajador	4	9.30%	4	9.30%	22	51.16%	13	30.23%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5 Grado de respeto a las otras opiniones



Fuente: Elaboración propia

4.1.5. Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo

En el cuadro N°05, se observa el grado de la posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo. Se observa que un 23.26% de los trabajadores siempre se han podido llevar a la práctica al aporte de sus compañeros, mientras que el 30.23% de trabajadores expresan que lo llevan a cabo muchas veces y que 39.53% lo hizo rara vez y 6.98% de trabajadores nunca lleva acabo los aportes de sus compañeros.

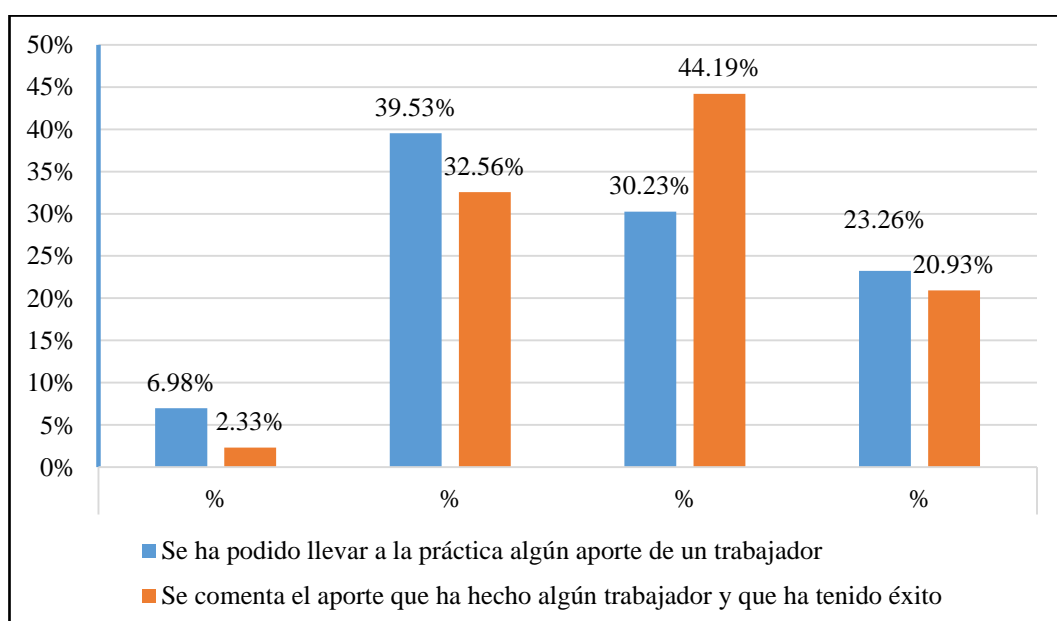
Asimismo, se nota que 20.93% de los trabajadores siempre han comentado los aportes que han tenido éxito, mientras que el 44.19% de trabajadores lo hacen muchas veces y que 32.56% lo hizo rara vez y 2.33% de trabajadores nunca comenta los aportes de sus compañeros.

Cuadro N° 5 Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo

	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se ha podido llevar a la práctica algún aporte de un trabajador	3	6.98%	17	39.53%	13	30.23%	10	23.26%
Se comenta el aporte que ha hecho algún trabajador y que ha tenido éxito	1	2.33%	14	32.56%	19	44.19%	9	20.93%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6 Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

4.2. Trabajo en equipo

4.2.1. Actitud ante un aglomeramiento de clientes.

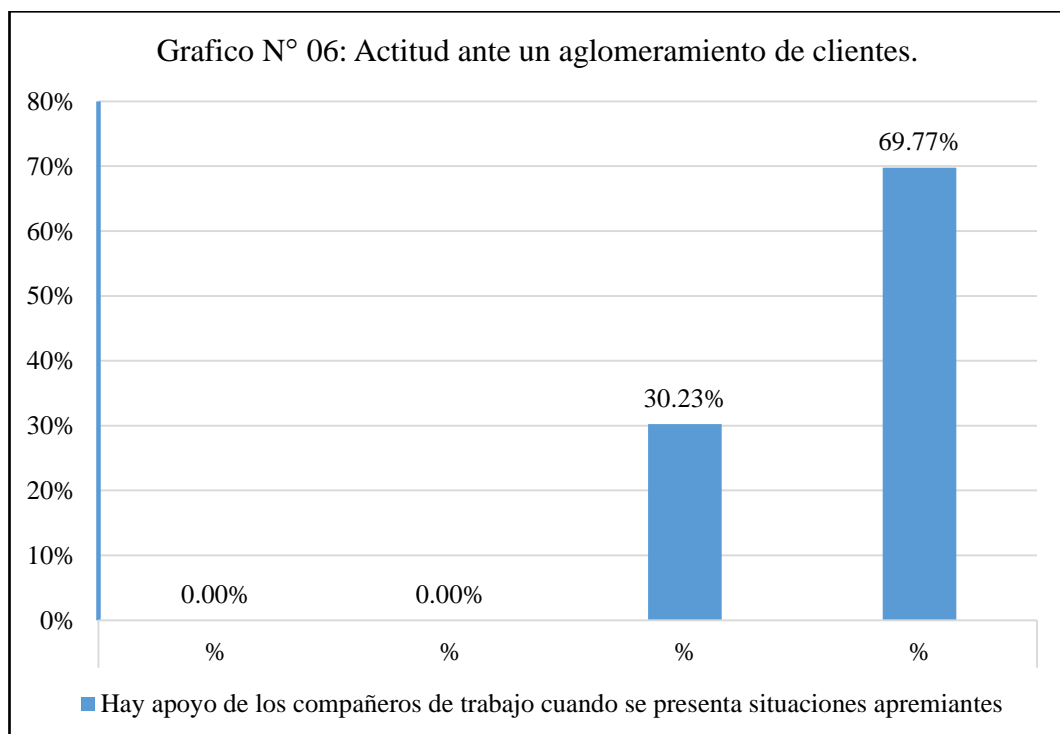
En el cuadro N°06, se observa la actitud ante un aglomeramiento de clientes. Se observa que un 69.77% de los trabajadores siempre apoyan al compañero cuando se presenta situaciones apremiantes durante el aglomeramiento de clientes, mientras que el 30.23% de trabajadores expresan que lo realizan en muchas veces.

Cuadro N° 6 Actitud ante un aglomeramiento de clientes

	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Hay apoyo de los compañeros de trabajo cuando se presenta situaciones apremiantes	0	0.00%	0	0.00%	13	30.23%	30	69.77%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7 Actitud ante un aglomeramiento de clientes



Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Actitud ante un hecho personal

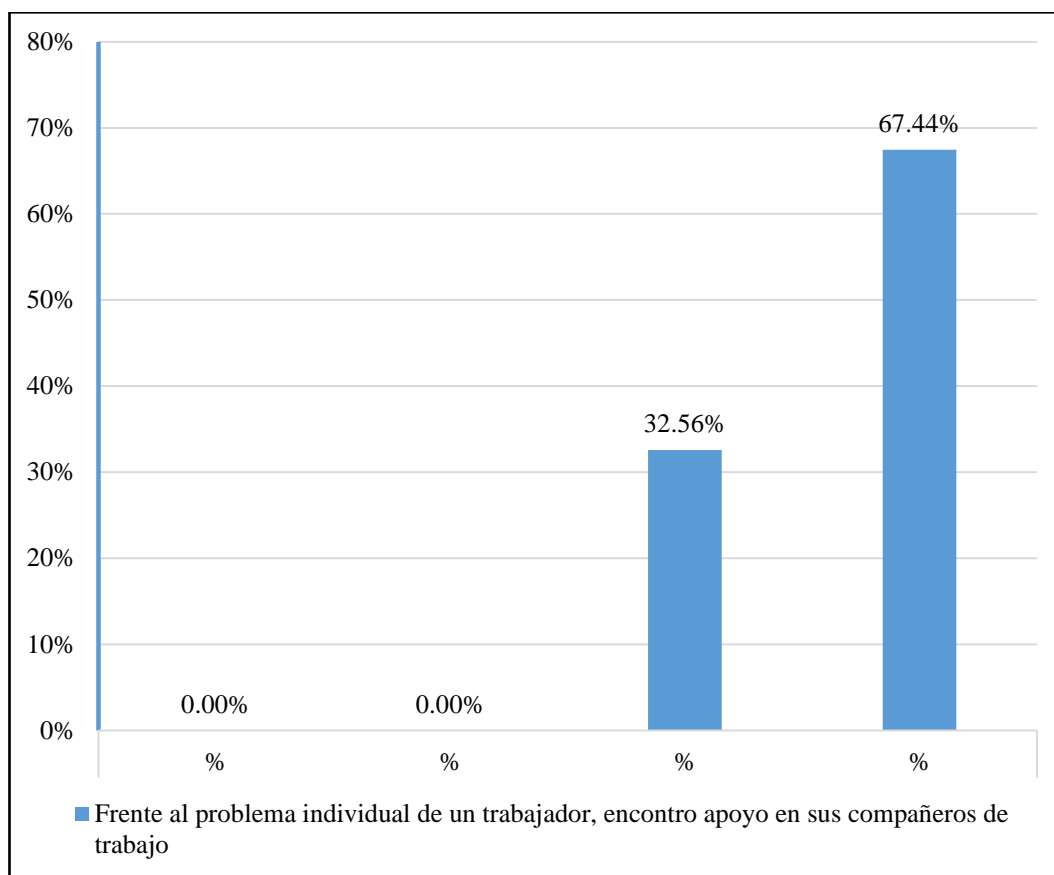
En el cuadro N°07, se observa la actitud ante un hecho personal. Se observa que un 67.44% de los trabajadores siempre apoyan al compañero cuando este se encuentra en una dificultad personal, mientras que el 32.56% de trabajadores expresan que lo realizan en muchas veces.

Cuadro N° 7 Actitud ante un hecho personal

	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Frente al problema individual de un trabajador, encontró apoyo en sus compañeros de trabajo	0	0.00%	0	0.00%	14	32.56%	29	67.44%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 8 Actitud ante un hecho personal



Fuente: Elaboración propia

4.2.3. Pensamiento de mejores resultados en equipo

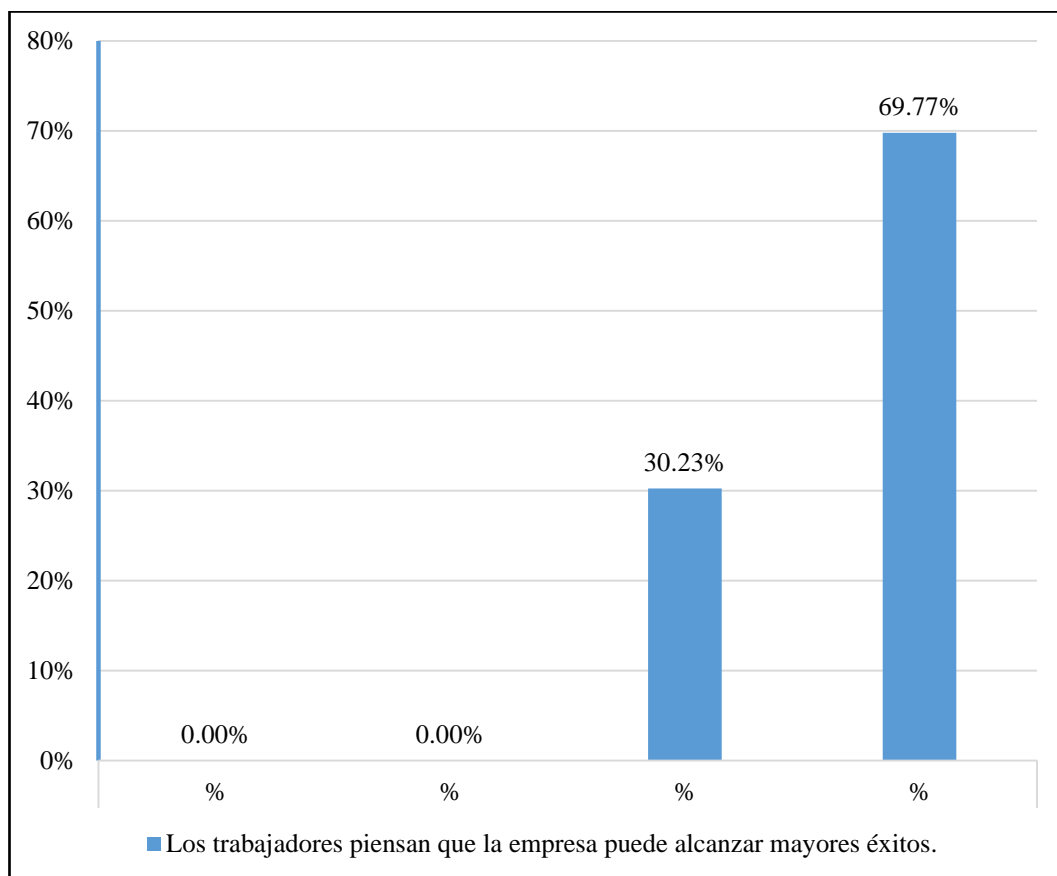
En el cuadro N°08, se refleja el pensamiento de lograr mayores resultados en equipo. Se observa que un 69.77% de los trabajadores piensan que siempre se logra mayor resultado trabajando en equipo, mientras que el 30.23% de trabajadores expresan que muchas veces se logra mayor resultado cuando se trabaja en equipo.

Cuadro N° 8 Pensamiento de mejores resultados en equipo

	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Los trabajadores piensan que la empresa puede alcanzar mayores éxitos.	0	0.00%	0	0.00%	13	30.23%	30	69.77%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 9 Pensamiento de mejores resultados en equipo



Fuente: Elaboración propia

4.3. Compromiso con el trabajo

4.3.1. Grado de compromiso con las metas de la empresa

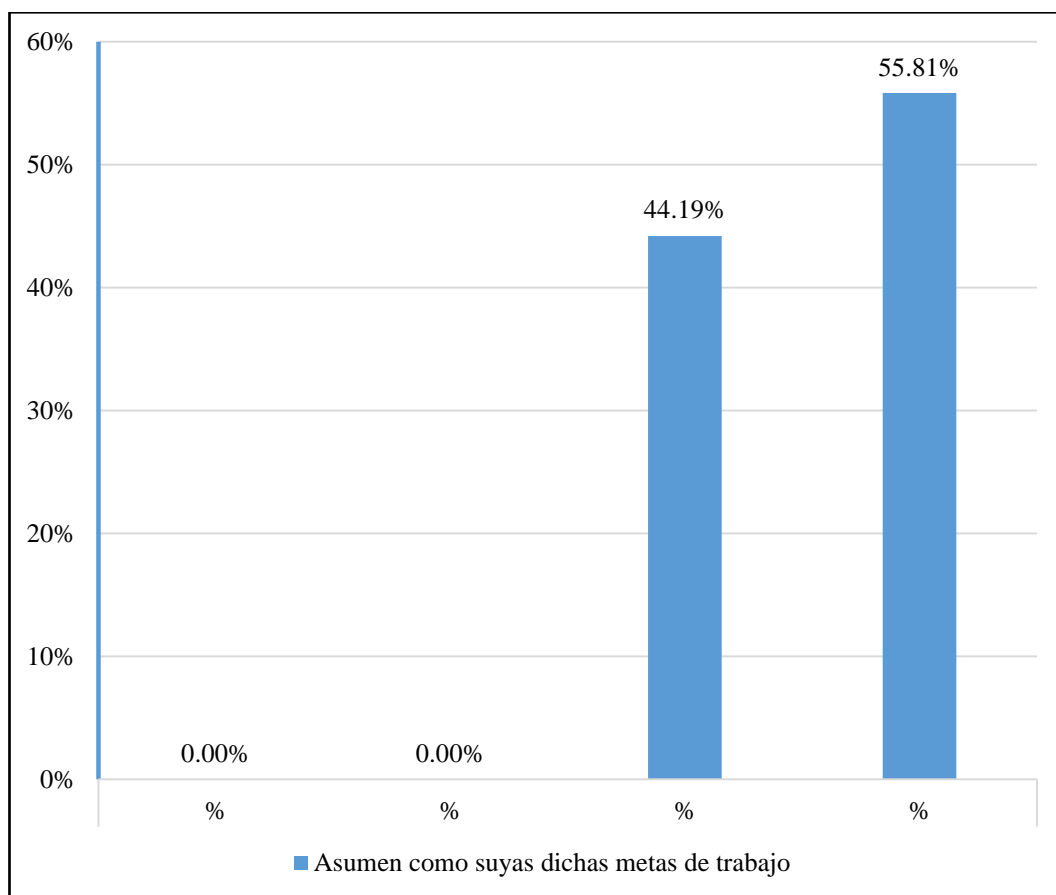
En el cuadro N° 9, se refleja el grado de compromiso con las metas de la empresa. Se observa que un 55.81% siempre asumen como suyas las metas de trabajo, mientras que el 44.19% de trabajadores expresan que muchas veces asumen como suyas dichas metas.

Cuadro N° 9 Grado de compromiso con las metas de la empresa.

Asumen como suyas dichas metas de trabajo	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	0	0.00%	0	0.00%	19	44.19%	24	55.81%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 10 Grado de compromiso con las metas de la empresa



Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo

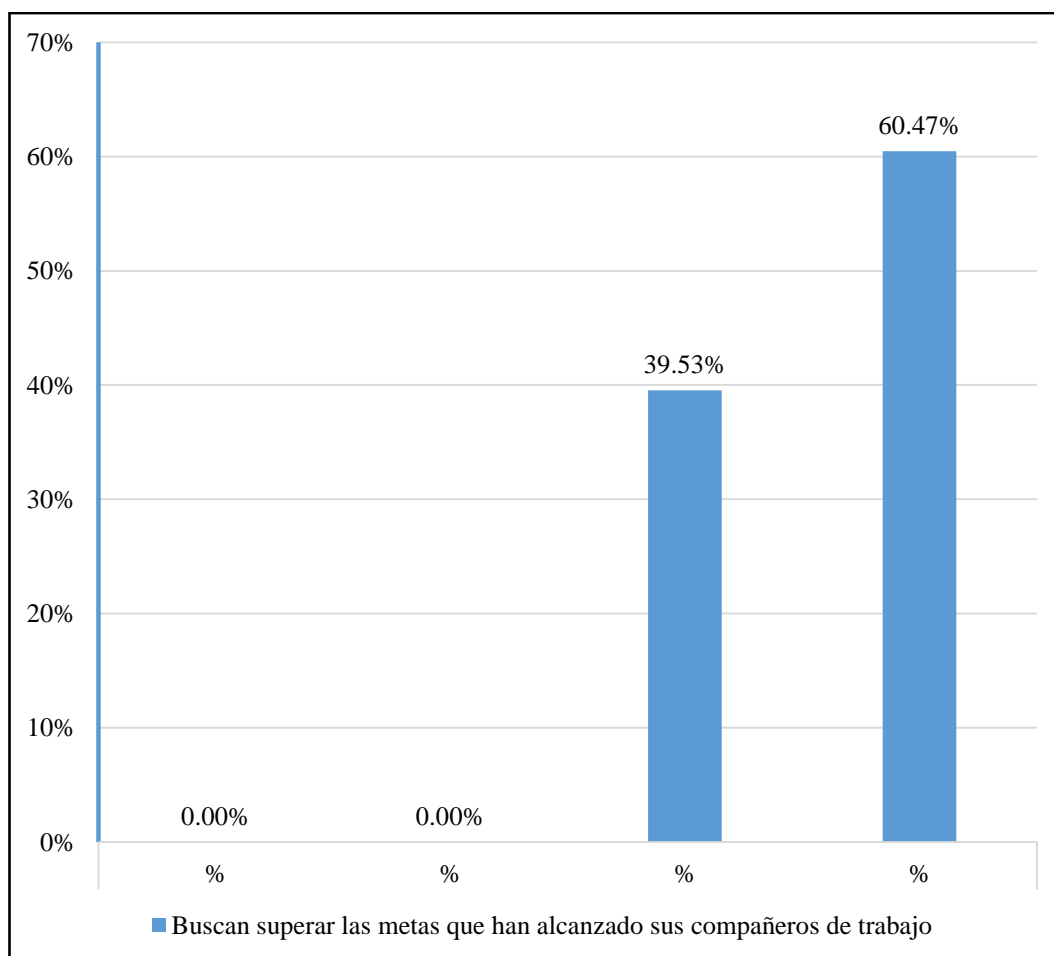
En el cuadro N° 10, se refleja el grado de compromiso con las metas de sus compañeros de trabajo. Se observa que un 60.47% siempre buscan superar las metas de los compañeros mientras que el 39.53% de trabajadores expresan que muchas veces superan las metas de los compañeros.

Cuadro N° 10 Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo

	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Buscan superar las metas que han alcanzado sus compañeros de trabajo	0	0.00%	0	0.00%	17	39.53%	26	60.47%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 11 Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo



Fuente: Elaboración propia

4.3.3. Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña

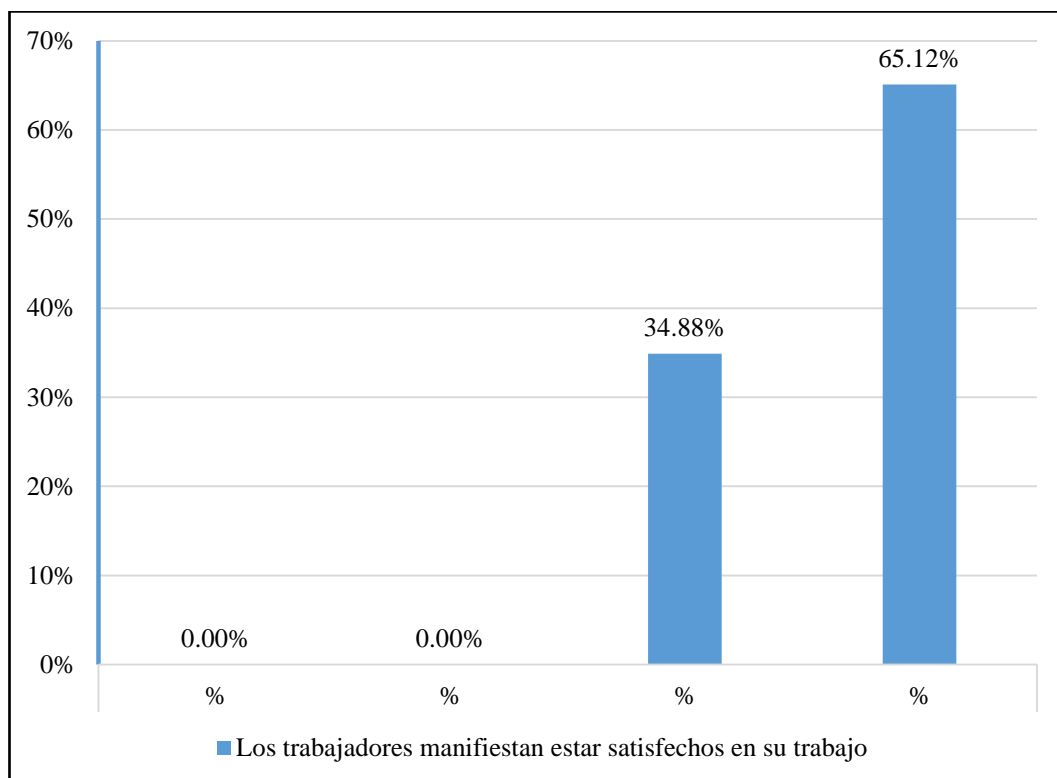
En el cuadro N°11, se refleja el grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña, Se observa que un 65.12% manifiestan que siempre están satisfechos en la tarea que desempeñan y 34.88% expresan que muchas veces están satisfechos en el trabajo que realizan.

Cuadro N° 11 Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña

Los trabajadores manifiestan estar satisfechos en su trabajo	Nunca		Rara Vez		Muchas Veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	0	0.0%	0	0.0%	15	34.88%	28	65.12%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 12 Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña



Fuente: Elaboración propia

4.4. Prueba de Hipótesis

Se realizará las siguientes pruebas de hipótesis de los indicadores de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de Botica Medisel, Ciudad de Iquitos, Periodo 2015.

Primera prueba: Probar el alto grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

Segunda prueba: Probar la alta percepción de trabajo en equipo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

Tercera prueba: Probar el alto grado de compromiso con el trabajo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

4.4.1. Primera Prueba de Hipótesis

Sobre el alto grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

Cuadro N° 12 Datos para prueba de hipótesis de la comunicación entre trabajadores

Índices	Media	Desviación estándar
Grado de familiaridad en las expresiones entre jefes y trabajadores.	3.40	0.60
Grado de familiaridad en las expresiones entre trabajadores.	3.49	0.55
Grado de compartir información para un mejor entendimiento de las políticas	3.58	0.54
Grado de respeto a las otras opiniones.	3.23	0.79
Posibilidad de sugerir mejoras en el trabajo.	2.77	0.85
Promedio	3.29	0.67

1.- Se establece la Hipótesis nula y alternativa:

$H_0: U > 2.50$ Existe alto grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

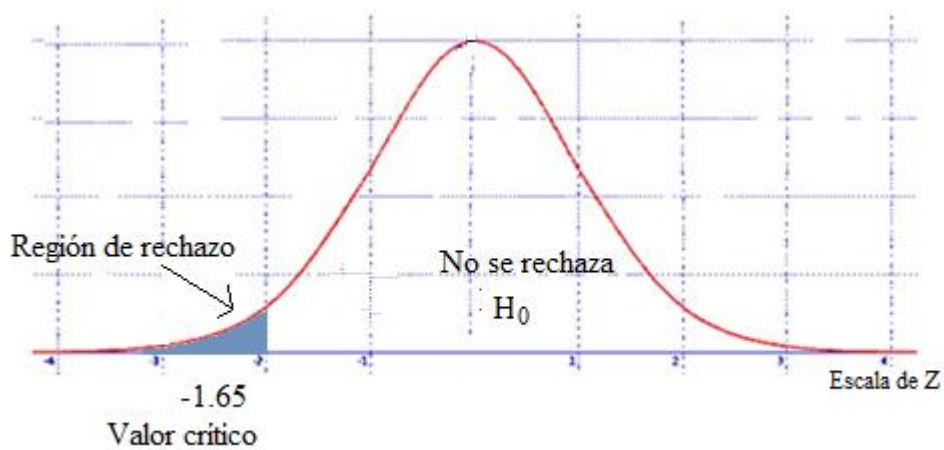
$H_1: U \leq 2.50$ No existe alto grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

2.- Nivel de significancia 0.05 es la probabilidad de un error tipo 1, que es la probabilidad que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera

3.- Prueba estadística

$$Z = \frac{(\bar{X} - \mu)}{\left(\frac{\sigma}{\sqrt{n}}\right)}$$

4.- Regla de decisión



$$Z = \frac{(3.29 - 2.50)}{\left(\frac{0.67}{\sqrt{43}}\right)} = 7.34$$

El valor de 7.34 está en la región de no rechazo

5.- Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula, esto significa que existe alto grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

4.4.2. Segunda prueba de Hipótesis

Sobre la alta percepción de trabajo en equipo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

Cuadro N° 13 Datos para prueba de hipótesis de trabajo en equipo

Índices	Media	Desviación estándar
Actitud ante un aglomeramiento de clientes	3.70	0.46
Actitud ante un hecho personal.	3.70	0.47
Pensamiento de mejores resultados en equipo.	3.70	0.46
Promedio	3.70	0.47

1.- Se establece la Hipótesis nula y alternativa:

$H_0: U > 2.50$ Existe alta percepción de trabajo en equipo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

$H_1: U \leq 2.50$ No existe alta percepción de trabajo en equipo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

2.- Nivel de significancia 0.05 es la probabilidad de un error tipo 1, que es la probabilidad que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera

3.- Prueba estadística

$$Z = \frac{(\bar{X} - \mu)}{\left(\frac{\sigma}{\sqrt{n}}\right)}$$

4.- Regla de decisión



$$Z = \frac{(3.70 - 2.50)}{\left(\frac{0.47}{\sqrt{43}}\right)} = 16.74$$

El valor de 16.74 está en la región de no rechazo.

5.- Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula, esto significa que existe alta percepción de trabajo en equipo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

4.4.3. Tercera prueba de Hipótesis

Sobre el alto grado de compromiso con el trabajo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

Cuadro N° 14 Datos para prueba de hipótesis de compromiso con el trabajo

Índices	Media	Desviación estándar
Grado de compromiso con las metas de la empresa.	3.56	0.50
Grado de compromiso con las metas de su compañero de trabajo.	3.60	0.49
Grado de satisfacción sobre la tarea que desempeña	3.65	0.48
Promedio	3.60	0.49

1.- Se estable la Hipótesis nula y alternativa:

$H_0: U > 2.50$ Existe alto grado de compromiso con el trabajo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

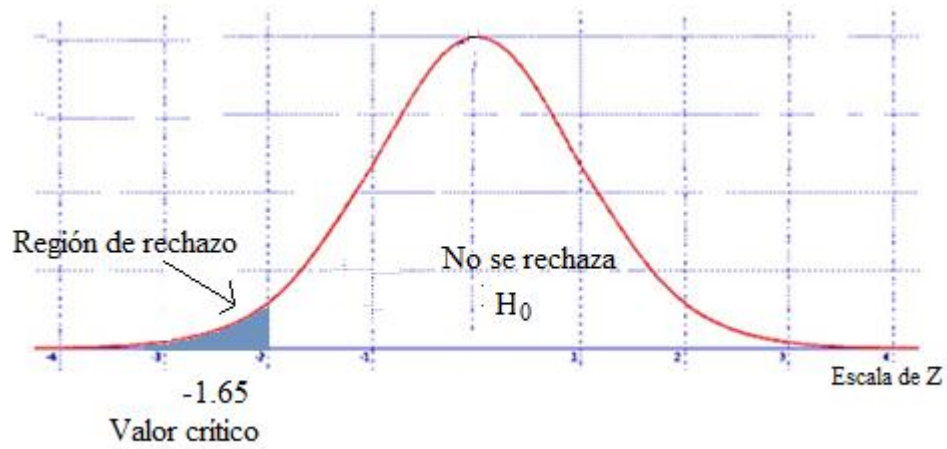
$H_1: U \leq 2.50$ No existe alto grado de compromiso con el trabajo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015

2.- Nivel de significancia 0.05 es la probabilidad de un error tipo 1, que es la probabilidad que se rechace una hipótesis nula cuando en realidad es verdadera

3.- Prueba estadística

$$Z = \frac{(\bar{X} - \mu)}{\left(\frac{\sigma}{\sqrt{n}}\right)}$$

4.- Regla de decisión



$$Z = \frac{(3.60 - 2.50)}{\left(\frac{0.49}{\sqrt{43}}\right)} = 14.73$$

El valor de 14.73 está en la región de no rechazo.

5.- Se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula, esto significa que existe alto grado de compromiso con el trabajo que tienen los trabajadores de la Botica Medisel, ciudad de Iquitos, periodo 2015.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

Se entiende que las relaciones interpersonales en las empresas juegan un papel importante para el logro de objetivos ya que propician la fluidez de la comunicación siempre que sea en ambos sentidos es decir de jefes hacia colaboradores y viceversa siempre y cuando esta se realice en armonía, se escuche, respeten las opiniones y aportes de los trabajadores fomentando de esta manera un buen clima laboral.

En Botica Medisel se puede notar que existe un alto grado de familiaridad entre los jefes y los trabajadores así mismo se comparten con mucha fluidez la información relevante para el logro de metas; para Mertz y Sterrett (2008) citado por Yañez, Arenas y Ripoll (2010) este patrón de comportamiento donde el intercambio líder-miembro tienen un efecto significativo en la satisfacción laboral.

En Botica Medisel la comunicación se hacen con expresiones de amabilidad y respeto entre los miembros de los equipos de trabajo, respetando y escuchando las opiniones del resto; Para Ferres, Connell & Travagline (2004) citado por Yañez, Arenas y Ripoll (2010) la Confianza entre los miembros de los equipos de trabajo es el gran facilitador de las relaciones y las actitudes efectivas en el trabajo, en tal sentido Yañez, Arenas y Ripoll (2010) considera que un nivel >51.03% de satisfacción en las relaciones interpersonales jefe y pares contribuyen grandemente a la satisfacción laboral

En Botica Medisel se observa un alto grado de compromiso de los trabajadores para trabajar en equipo, el mismo conlleva a cumplir las metas y objetivos trarados por la empresa, así como las metas y objetivo individuales, se observa que existe compromiso para enfrentarse en conjunto a un mercado altamente competitivo.

Los trabajadores se sienten identificados con la empresa debido al tiempo de permanencia en la misma, el 80 % de los trabajadores tienen una permanencia de

10 años en promedio, esto conlleva a tener un equipo de trabajo sólido y fortalecido, siendo capaces de superar obstáculos y/o dificultades que atraviesan al enfrentarse a un mercado laboral con alto grado de rotación de personal, al respecto Acosta, Salanova y Llorens (2011) consideran que las organizaciones muestran experiencias positivas en sus empleados y trabajo en equipo cuando existe confianza y compromiso organizacional, las prácticas organizacionales permite fomentar el interés de las empresas para que sus ambientes de trabajo sean percibidos como un buen lugar para trabajar, asimismo consideran que los empleados confían en sus superiores cuando estos actúan de manera justa en las decisiones a tomar.

En Botica Medisel existe un alto grado de compañerismo para el apoyo a sus compañeros ante situaciones apremiantes, en tal sentido Orue (2011) acota que este comportamiento es muy importante para el éxito de la empresa lo que contribuye a que los empleados aprovechen al máximo sus capacidades y ayuden a sus compañeros a hacerlo.

En Botica Medisel, al contar con pocos integrantes en los equipos de trabajo se tiene alta fluidez en la comunicación logrando integración entre sus miembros, al respecto Gil, Francisco; Rico, Ramon; Sanchez – Manzanares, Miriam (2008), indican que a medida que aumenta el tamaño de los equipos de trabajo aumenta la cantidad de recursos disponibles y asimismo también la necesidad de coordinación, por lo que recomienda crear grupos pequeños, asimismo el tiempo que los integrantes permanecen en el equipo de trabajo es un factor relevante para el desarrollo de los modelos mentales del equipo como para la coordinación. Así los miembros del equipo que más tiempo pasan juntos adquieren un conocimiento común, preciso sobre las habilidades que posee cada uno para el trabajo, lo que le ayuda a coordinar mejor sus acciones, igualmente reafirma que; en equipos de trabajo pequeños se observa una disminución en el proceso de coordinación de las tareas, lo que facilita la toma de decisiones ante un eventual problema.

En Botica Medisel existe un alto grado de compromiso con el trabajo, asimismo un alto compromiso para el cumplimiento de las metas corporativas e individuales, es decir que asumen las metas de la empresa como propias. Para Harter, Schmidt y Hayes (2002) citado por Gómez, Santofimio y Segura (2007) consideran que el compromiso laboral incluye al denominado involucramiento de los individuos, la satisfacción y el entusiasmo por el trabajo. La satisfacción se relaciona a su vez, con el compromiso organizacional y con la rotación del personal.

Orrue (2010), coincide que en toda organización cada proceso depende de las interrelaciones de los individuos que la conforman y que de ahí viene el hecho que sea tan importante para el éxito de una empresa que los empleados aprovechen al máximo sus capacidades y también ayuden a sus compañeros.

En Botica Medisel se observa que los trabajadores tienen un alto grado de satisfacción en las tareas que desempeñan, percibiendo un reconocimiento no monetario como: felicitar al mejor trabajador, premiar el esfuerzo en las reuniones de confraternidad. Al respecto Buchanan (1974) citado por Domínguez, Ramírez y García (2013) que este comportamiento de las personas se debe a una causa sentimental o por el conjunto de normas, políticas y procedimientos que obligan a las personas a continuar dentro de la organización o de realizar un esfuerzo adicional; también la preferencia ante la comparación entre beneficios ofrecidos por otras organizaciones.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Plan de Capacidades

A continuación, se presenta un plan de capacidades humanas para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa Botica Medisel.

6.1. Objetivos

- a) Generar motivación en los trabajadores para lograr un buen clima laboral
- b) Desarrollar actividades proactivas en cada uno de los trabajadores

6.2 Estrategias

- a) Motivación
 - Entender el comportamiento humano dentro del ámbito laboral
 - Acciones de mejora en el comportamiento humano propio
- b) Actividades proactivas
 - Asumir juego de roles
 - Analizar la consecuencia de las acciones y comprender el buen clima laboral

6.3 Plan de actividades

Cuadro N° 14 Plan de actividades de mejora en las relaciones interpersonales en Botica Medisel

Estrategia	Actividad	Cronograma
Motivación	Taller de capacitación para conocer los objetivos de la empresa	Mes 1
	Taller de capacitación sobre la cultura organizacional	Mes 2
	Plan de incentivos no monetarios para los trabajadores (Trabajador del mes, día libre)	Mes 2
Actividades proactivas	Taller juegos de roles	Mes 3
	Taller de consecuencias de un clima laboral deficiente	Mes 4

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

- a) Existe alto grado de comunicación entre los trabajadores de la Botica Medisel, debido a que se expresa un trato amable entre ellos, se respetan las opiniones, se escucha el aporte creativo de cada trabajador, se apoyan con fines de mejorar las relaciones interpersonales.

- b) Existe una alta percepción de trabajo en equipo que tienen los trabadores de la Botica Medisel, debido a que se cuenta con equipos de trabajos pequeños, y eso propicia a que los integrantes se sientan en confianza logrando tener un buen clima laboral.

- c) Existe un alto grado de compromiso con el trabajo y las funciones encomendadas, debido a que los trabajadores de Botica Medisel asumen como suyas las metas de trabajo, tratando siempre de lograr mayores objetivos.

- d) Los trabajadores de la Botica Medisel manifiestan que no se están tomando en cuenta sus opiniones y sugerencias, esto conlleva a que existe un porcentaje mínimo de baja percepción de trabajo en equipo.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- a) Realizar charlas motivacionales para continuar con el trato amable, nivel de respeto que existe, difundir el aporte creativo de cada trabajador, ya que es uno de los principales motivos para seguir mejorando las relaciones interpersonales.

- b) Analizar si los equipos de trabajos deben mantenerse por un largo periodo o deben ser rotativos, para asegurar la continuidad o mejoramiento del clima laboral.

- c) Incentivar con reconocimientos el alto grado de compromiso con el trabajo y seguir logrando mejores resultados para satisfacción propia y de la empresa.

- d) Analizar las causas del porque los trabajadores manifiestan que no se está tomando en cuenta sus opiniones y sugerencias, de esta manera buscar una forma adecuada de mejorar aspectos de las relaciones interpersonales dentro y fuera de la empresa.

CAPÍTULO IX

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, H.; Salanova, M.; Llorens, S.; ¿Como predecir las practicas organizacionales en el engagement en el trabajo en equipo?: el rol de la confianza organizacional [en linea] 2011, 41 (julio - septiembre) : [Fecha de consulta: 05 de agosto del 2017] Disponible en:<<http://www.cienciaytrabajo.cl/125/134>.
- Arellano, R. 2010. *Desarrollo del concepto de marketing. En: Marketing, enfoque América Latina*. Editorial Pearson, primera edición, México.
- Aguilarte, I.; Calcurián, I.; Ramírez, Y. 2010. *La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales en los docentes*, Tesis para optar el grado de educador, Facultad de Educación, Universidad Central de Venezuela.
- Bassi, M.; Busso, M.; Urzúa, S.; y Vargas, J. 2012. *Demanda de habilidades: las empresas tienen la palabra. En: Habilidades, educación y empleo en América Latina*. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington. EE.UU.
- Bravo, G. 2012. *¿Cómo vienen consolidándose los grupos del retail farmacéutico en el mercado?* En diario El Comercio, 5 de noviembre del 2012.
- Cornejo, A. 2013. *Tres cadenas farmacéuticas poseen el 81.8% de las ventas de medicamentos*. En diario El Comercio, 11 de noviembre del 2013.
- Chiavenato, I. 2009. *La administración de recursos humanos en un ambiente dinámico y competitivo. En: Gestión del talento humano*. Editorial McGraw-Hill, tercera edición, México.
- Davenport, T. 2000. *El trabajador como inversor, una nueva metáfora. En: Capital humano, creando ventajas competitivas a través de las personas*. Editorial Deusto, Colombia.

- Domínguez, L.; Ramírez, A.; García, A.; El clima como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*. 2013; N°4, 59-70 (enero - junio).
- García, M. 2013. *Estrategia y gobierno corporativo*. En G de Gestión, edición noviembre 2013, Lima, Perú.
- Gil, F.; Rico, R.; Sánchez-Manzanares, M.; Eficacia de equipos de trabajo. *Papeles del Psicólogo [en línea]* 2008, 29 (enero-abril) : [Fecha de consulta: 5 de noviembre de 2017] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829104>> ISSN 0214-7823.
- Hill, Ch.; Jones, G.; 2009. *Análisis externo: identificación de oportunidades y amenazas*. En: *Administración estratégica*, octava edición, editorial McGrawHill, México.
- Ioana, T.; Iturbe, J.; Osorio, D. 2011. *La teoría motivacional de los dos factores: un caso de estudio*, Tesis para optar el grado de magister en administración estratégica de empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Llosa, S. 2013. *Difícil equilibrio de la gestión de gente*. En: *Revista G de Gestión*, noviembre 2013. Lima, Perú.
- Mongilardi, M. 2012. *Mercado farmacéutico factura casi US \$ 1,400 millones por año*, en diario El Comercio, jueves 16 de febrero del 2012. Lima, Perú.
- Orué, E. *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa peruana*. *San Martín Emprendedor* 2011, N°2, 90-106 (julio - diciembre).
- Porter, M. 2006. *Cambiar el modo de competir internacionalmente*. En: *Estrategia y ventaja competitiva*. Ediciones Deusto. Barcelona.
- Rufino, J. 2102. *Comunicación interpersonal en las relaciones de trabajo en una empresa dedicada a la construcción de líneas de alta tensión e ingeniería*

civil, Tesis para optar la licenciatura en ciencias de la comunicación, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Robbins, S.; Judge, T. 2009. *La importancia de las aptitudes interpersonales*. En *Comportamiento organizacional*, Editorial Pearson, Prentice Hall, decimotercera edición, México.

VandenBos, G.R.. 2007. *APA Dictionary of Psychology*. Washington, DC: American Psychological Association.

Vexler, I. 2013. *El desafío de formar y gestionar el talento humano*. En diario Correo, 25 de setiembre del 2013. Lima, Perú.

Rivero, L. 2014. *La comunicación en el hotel Rio Grande*. Santa Fe, Instituto Superior N°4044 Sol .

ANEXOS

ANEXO N°01

CUESTIONARIO DE RELACIONES INTERPERSONALES

Indicaciones para llenar el cuestionario:

Coloque una (x) en el cuadro que corresponda a su respuesta

Indicador 1: Comunicación entre trabajadores

Señale usted el grado de familiaridad que observa en las relaciones siguientes:	Siempre	Muchas veces	Rara vez	Nunca
1. Los jefes expresan un trato amable con los trabajadores	4	3	2	1
2. Los trabajadores tienen buenas expresiones hacia sus jefes	4	3	2	1
3. Los trabajadores expresan un trato amable entre ellos	4	3	2	1
4. Si un trabajador no tiene información sobre alguna política de venta, recibe al apoyo de su compañero	4	3	2	1

Señale usted la posibilidad que tienen los trabajadores al participar en la empresa

5. Se respeta la opinión de otra persona	4	3	2	1
6. Se escucha el aporte creativo de algún trabajador	4	3	2	1
7. Se ha podido llevar a la práctica algún aporte de un trabajador	4	3	2	1
8. Se comenta el aporte que ha hecho algún trabajador y que ha tenido éxito	4	3	2	1

Indicador 2: Trabajo en equipo

Frente a hechos que han ocurrido en el trabajo internos en la empresa

9. Hay apoyo de los compañeros de trabajo cuando se presenta situaciones apremiantes	4	3	2	1
10. Frente al problema individual de un trabajador, encontró apoyo en sus compañeros de trabajo	4	3	2	1
11. Los trabajadores piensan que la empresa puede alcanzar mayores éxitos	4	3	2	1

Indicador 3: Compromiso con el trabajo

Cuando la empresa se estableció nuevas metas de trabajo los compañeros de labores:

12. Asumen como suyas dichas metas de trabajo	4	3	2	1
13. Buscan superar las metas que han alcanzado sus compañeros de trabajo	4	3	2	1
14. Los trabajadores manifiestan estar satisfechos en su trabajo	4	3	2	1

ANEXO N°02

PADRÓN DE TRABAJADORES BOTICA MEDISEL**al 01/12/2015**

ITEM	APELLIDOS NOMBRE	FECHA INGRESO	N° AÑOS EN LA EMPRESA
1	BRIONES GUERRERO CLEYDI	jun-13	2
2	CABANILLAS GONZALES DAYNA	oct-00	15
3	CALLE PAZ ROSA FANNY	ene-07	9
4	CIENFUEGOS GARCIA EDILBERTO	ene-06	10
5	CORDOVA DOMINGUEZ JOSE F	ago-04	11
6	CORDOVA JIMENEZ MARIA DEL R	ene-07	9
7	CORDOVA LOPEZ JOSE DANTE	mar-14	2
8	CORDOVA LOPEZ LUIS H	ene-02	14
9	CORDOVA LOPEZ ROSA ISABEL	mar-06	10
10	DEL CASTILLO OLORTEGUI ROSA	oct-99	16
11	FALLA CORDOVA ALTAGRACIA	may-00	16
12	JIMMY FRANK RUIZ VELA	feb-12	4
13	LOPEZ CALLE ELIO	jul-08	7
14	LOPEZ ERAZO JOSE SINECIO	sep-12	3
15	LOPEZ GODOS MILTON	sep-01	14
16	LOPEZ LOPEZ MARIA SOCORRO	jul-03	12
17	LOPEZ LOPEZ MARTHA MARLENY	mar-98	18
18	LOPEZ LOPEZ NORA HUMBERTA	feb-05	11
19	LOPEZ LOPEZ PEDRO	jul-95	20
20	LOPEZ RIOS NORMA ISABEL	ago-04	11
21	MORE PAZ JOSE SANTOS	ago-04	11
22	NAVARRO LOPEZ NATALIA	oct-08	7
23	NORONHA VELA DANIEL S	mar-12	4
24	NUÑEZ VASQUEZ JESSY MARLENE	ene-00	16
25	ORBE HERRERA MARGARITA	ene-07	9
26	PUPUCHE ISUIZA JHON ANTONI	may-12	4
27	QUINTANA TORRES SALOME	oct-99	16
28	RAMIREZ PASMIÑO WILFREDO	may-05	11

ANEXO N°02

PADRÓN DE TRABAJADORES BOTICA MEDISEL**al 01/12/2015**

ITEM	APELLIDOS NOMBRE	FECHA INGRESO	N° AÑOS EN LA EMPRESA
29	RENGIFO SORIA LILIANA	ene-11	5
30	RODRIGUEZ ANGULO CARLOS A	ene-01	15
31	SATALAYA ARELLANO JOHANN R	ene-11	5
32	SHAPIAMA ISUIZA MARITZA	sep-99	16
33	SILVA GARCIA ESTHER	may-98	18
34	TENORIO LOPEZ MARTHA	may-07	9
35	TORRES MOCILOTE MAGDALENA	feb-99	17
36	TORRES RAMIREZ SAMUEL	dic-07	8
37	TUESTA NAPUCHE EDWIN	ene-03	13
38	VASQUEZ DEL AGUILA ALINA	jul-13	2
39	VASQUEZ DEL AGUILA CATY	feb-05	11
40	WONG VILLACORTA JORGE A	nov-13	2
41	MANULLAMA MEZ KANY	may-13	3
42	PRADA FABABA ERICK	abr-12	4
43	LAULATE RENGIFO SARA	jun-14	1