



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE TRABAJO EN EQUIPO
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN
LAS ORGANIZACIONES DEL PERU EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS,
RUBRO RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN
PASEO DE LA REPÚBLICA, DISTRITO DE
CHORRILLOS, 2019**

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

AUTORA:

TAFUR CISNEROS, CHELY
ORCID: 0000- 0002-8392-5898

ASESOR:

POMA ANCCASI, SIMON
ORCID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERÚ

2019

1. Equipo de trabajo

AUTOR:

Tafur Cisneros, Chely

ID ORCID: 0000- 0002-8392-5898

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Estudiante Pregrado

Lima, Perú

ASESOR

Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

JURADOS

Meza De los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoy, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

2. Hoja de firma de jurado y asesor

Meza De los Santos, Juan Pablo

Presidente

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

Miembro

Poma Anccasi, Simón

Asesor

3. Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote - Uladech Católica
y a nuestro Asesor Mgtr. Simón Poma
Anccasi por su apoyo en nuestra carrera
universitaria; y a mí misma, porque me
esforcé hasta cumplir mis metas
propuestas y lo estoy logrando.

Dedicatoria

A Dios padre todo poderoso, a mi hijo Leonardo, a mis padres y a mi esposo por su amor y confianza hacia mí, por sus consejos que me ayudaron y animaron a conseguir mis metas anheladas.

4. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019. La investigación se desarrolló empleando como metodología de tipo descriptiva, transversal, no experimental y cuantitativa. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: en relación a las características de los representantes de las MYPE, el 66.7% están entre 31 a 50 años, son hombres, 44.4% tienen estudios secundarios y 50% son dueños. Acerca de las características de las MYPE, tenemos que el 50% tienen entre 4 a 6 años funcionando, el 50% cuentan con 1 a 5 empleados. 100% ha constituido su empresa para generar ganancia. En cuanto a la sostenibilidad de los emprendimientos, el 88.9% de los participantes consideran un nivel favorable. 61.1% afirman tener un nivel favorable en el aspecto social. 66.7% señalan un nivel favorable en el aspecto económico y el 83.3% tienen un nivel favorable en el aspecto ambiental. En referencia al trabajo en equipo, el 83.3% indican un nivel moderado. 66.7% consideran un nivel moderado en comunicación. 100% admiten un nivel moderado en motivación y el 83.3% mencionan un nivel moderado en inteligencia emocional. En conclusión, tenemos que los factores que influyen en el trabajo en equipo, los cuales son inteligencia emocional, motivación, comunicación muestran un nivel moderado, por lo que la sostenibilidad de los emprendimientos desde el enfoque del trabajo en equipo debe mejorar.

Palabras Clave: Emprendimientos , MYPES, Sostenibilidad y Trabajo en equipo .

Abastrac

The objective of this research work was to develop a proposal for the optimization of teamwork as part of the sustainability of the undertakings of the MSEs in the Chorrillos District restaurants category. The research was developed using descriptive, cross-sectional, non-experimental and quantitative methodology. The results obtained were the following: in relation to the characteristics of the representatives of the MYPE, 66.7% are between 31 and 50 years old, they are men and 44.4% have secondary studies and 50% are owners. About the characteristics of the MYPE, we have that 50% of them have between 4 to 6 years working, 50% have 1 to 5 employees. 100% have established their company to generate profit. Regarding the sustainability of the ventures, 88.9% of the participants consider a favorable level. 61.1% claim to have a favorable level in the social aspect. 66.7% indicate a favorable level in the economic aspect and 83.3% have a favorable level in the environmental aspect. Regarding teamwork, 83.3% indicate a moderate level. 66.7% consider a moderate level in communication. 100% admit a moderate level of motivation and 83.3% mention a moderate level of emotional intelligence. In conclusion, we have that the factors that influence teamwork, which are emotional intelligence, motivation, communication show a moderate level, so that the sustainability of undertakings from the teamwork approach should improve.

Key Words: Entrepreneurship, MYPES, Sustainability and Teamwork.

5. Contenido

1. Título del proyecto de investigación	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma de jurado y asesor	iii
4. Agradecimiento	iv
5. Resumen	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Bases teóricas de la investigación	30
2.3 Marco conceptual	52
III. Metodología	57
3.1 Diseño de la investigación.....	57
3.2 Población y muestra.	58
3.3 Operacionalización de las variables	59
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
3.5 Plan de análisis.....	60
3.6 Matriz de Consistencia	61
3.7 Principios éticos	62
IV. Resultados	63
4.1 Resultados.....	63
4.2 Análisis de los resultados	81
V. Conclusiones	89
VI. Recomendaciones	92
Referencias bibliográficas	93
Anexos	97
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	97
Anexo 2. Lista de empresas de la investigación.....	99
Anexo 3. Propuesta de mejora.....	100

6. Índice de tablas y figuras

	Pág.
Tabla 1. Diferencia entre grupo y equipo	42
Tabla 2. Operacionalización de las variables.	59
Tabla 3. Matriz de consistencia.	61
Tabla 4. Edad de los representantes.	63
Tabla 5. Genero de los representantes.	64
Tabla 6. Grado de instrucción de los representantes	65
Tabla 7. Cargo de los representantes	66
Tabla 8. Tiempo que desempeña el cargo	67
Tabla 9. Tiempo de la MYPE en el mercado	68
Tabla 10. Número de trabajadores	69
Tabla 11. Parentesco con los trabajadores	70
Tabla 12. Objetivo de creación de las MYPE	71
Tabla 13. Tipo de constitución de la MYPE	72
Tabla 14. Dimensión trabajo en equipo	73
Tabla 15. Dimensión comunicación en la MYPE	74
Tabla 16. Dimensión motivación en la MYPE	75
Tabla 17. Dimensión inteligencia emocional	76
Tabla 18. Sostenibilidad de los emprendimientos en la MYPE.	77
Tabla 19. Dimensión social en la MYPE	78
Tabla 20. Dimensión económica de la MYPE	79
Tabla 21. Dimensión ambiental en la MYPE	80

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Edad de los representantes	63
Figura 2. Genero de los representantes	64
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes.	65
Figura 4. Cargo de los representantes	66
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo	67
Figura 6. Tiempo de funcionamiento de la MYPE	68
Figura 7. Número de Trabajadores	69
Figura 8. Parentesco de los trabajadores	70
Figura 9. Objetivo para crear la MYPE	71
Figura 10. Tipo de constitución de la MYPE	72
Figura 11. Dimensión trabajo en equipo	73
Figura 12. Dimensión Comunicación	74
Figura 13. Dimensión Motivación	75
Figura 14. Dimensión inteligencia emocional	76
Figura 15. Dimensión sostenibilidad de los emprendimientos	77
Figura 16. Dimensión social	78
Figura 17. Dimensión económica	79
Figura 18. Dimensión ambiental	80

I. Introducción

El presente trabajo de investigación denominado “Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019”. Proviene de la línea de investigación denominada: “sostenibilidad de los emprendimientos en el Perú”, línea que es asignada por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a la escuela de administración. El presente trabajo de investigación se desarrolló empleando como metodología de tipo descriptiva, transversal, no experimental y cuantitativa y tiene como objetivo desarrollar una propuesta para la optimización del trabajo en equipo como parte de la sostenibilidad de los emprendimientos de las MYPE del rubro restaurantes del Distrito Chorrillos, la cual podrá ser consultado y aplicado a otros restaurantes de otros distritos y otras organizaciones diferentes que presenten realidades similares. Asimismo, el producto de la exploración servirá a las MYPES rubro restaurantes, como origen de investigación, para la comprensión de la problemática y servirán como origen de testimonio a los futuros investigadores.

Una nueva manera de ver el orbe ha desarrollado diferentes tipos de cultura basadas en esquemas que inquieren fortalecer el bienestar propio y ajeno, anhelar autonomía por medio del desarrollo. Estas culturas se disgregan en diversas áreas y una de ellas es la cultura del emprendimiento, cuyo término se asociaba únicamente a la gerencia o alta gerencia, hoy en día se define como una serie de destrezas y tácticas que se puede desplegar y que ya no es un privilegio de pocos, acarreando como resultado, la instauración de nuevas economías y la importancia de garantizar su sostenibilidad en el tiempo.

Las empresas son el motor de toda economía, son las responsables del producto bruto interno de todo país. Por lo que su lugar en la escala de importancia de un país es alto. Dentro de este conjunto de empresas se hallan aquellas que representan la mayor cantidad de ellas. Estas son las mypes, estas a nivel mundial representan aproximadamente entre el 90% y 99% aproximadamente. El Perú cuenta con 2 millones 332 mil 218 de MYPE (INEI, 2018).

Esta misma realidad se presenta en otros países como Ecuador (98%, El Universo, 2019), Colombia (87%; El tiempo, 2018), Chile, Bolivia (95%, Xinhua, 2013) y otros, donde representan el 87%, respectivamente. Por otro lado, las MYPE en Perú son responsables del 80% de los empleos en el sector de la población económicamente activa.

Nuestro Perú es un país de emprendedores, nos encontramos entre los mejores en Latinoamérica. Dentro de este contexto y tomando en consideración que, en nuestro país, el emprendimiento surge frecuentemente ante la dificultad de conseguir trabajo, y por la creación de pequeñas empresas, surge el problema de la sostenibilidad, que en un principio se ve ligada a la falta de experiencia, y continúa con una miopía mercadológica, manejo inadecuado de créditos y cobranzas, falta de liderazgo y planificaciones inadecuadas. (Alarcón Lorenzo Silverio, Ordóñez Jessica, 2015).

En el contexto actual, un plan de desarrollo sostenible, es una de las más optimas alternativas de inversión que se logran efectuar en una organización, ya sea una que se ubique en calidad de micro y pequeñas empresas o una gran compañía, el resultado será concisamente proporcionada a la disponibilidad de los implicados en el lanzamiento del proyecto.

Considerando la cantidad de las MYPE en el Perú, se pueden identificar aquellas que se dedican al comercio, a la producción y otras al servicio, que es la que interesa en esta investigación. Dentro del rubro del servicio se encuentran los restaurantes y ahí se encuentra una gran variedad de ellos como restaurantes de 5, 4, 3 tenedores y aquellos que se dedican a la venta de menú. También se hallan los establecimientos que dedican a la comercialización de alimentos como los de comida rápida y cualquier tipo de comida alternativa.

Entrando al terreno específico de los restaurantes de este estudio, se tiene que actualmente en la urbanización Paseo de la República existen 18 restaurantes entre las Av. Matelini y Av. Paseo de la República, los cuales presentan realidades parecidas y todas relacionadas con la sostenibilidad de sus emprendimientos. Es decir aspectos sociales, económicos y medioambientales son los temas relacionados en este tipo de negocio. Se entiende que estos aspectos característicos del emprendimiento sostenible, se centra en la preservación del medio ambiente, la contribución al bien social y el desarrollo económico. Unido a la sostenibilidad empresarial se encuentra el potencial humano y sobre la forma de trabajar que tienen ellos en la organización, ello se refiere al trabajo en equipo que aplican los colaboradores en una organización.

Esta problemática se plasma en la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019?**. Para poder concretar la solución de esta problemática se presenta el siguiente objetivo general: **Proponer las mejoras del**

trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

El objetivo general se ha desagregado en tres objetivos específicos que a continuación se mencionan:

Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

Describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

Elaborar la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

En cuanto a la justificación de esta investigación, de manera teórica se pretende probar los conocimientos presentados en las teorías de trabajo en equipo, además probar los principios de la sostenibilidad de los emprendimientos en los restaurantes de este rubro. Es así que los resultados podrán corroborar lo mencionado anteriormente.

En cuanto a la justificación práctica, los resultados reportados en esta investigación servirán para poder presentar recomendaciones y por lo tanto mejoras en la sostenibilidad empresarial de los restaurantes. Así también, estos resultados y recomendaciones podrán ser aplicados a otros restaurantes de otros distritos y otras organizaciones diferentes que presenten realidades similares.

En cuanto a la justificación metodológica, la presente investigación presenta una metodología cuantitativa, descriptiva aplicada con estudio de caso, aspecto que permite aplicar los principios de la sostenibilidad empresarial a las empresas que requieran mejoras en su servicio, sin importar el rubro en el que se encuentre.

En cuanto a los principales resultados de esta investigación se tiene que el 83.3% de las mypes, perciben que el trabajo en equipo es de nivel moderado. Ello implica que el trabajo en equipo que se realiza en los restaurantes no es malo, se hace un trabajo eficiente, pero necesita mejorar. Es decir, se deben analizar aspectos como la comunicación eficaz que se da en la organización cuando se realiza el trabajo en equipo, para ello las normas de convivencia son importantes, deben ser claras y se deben difundir, asimismo se tiene el 88.9 % de las MYPE, perciben que la sostenibilidad de los emprendimientos actual es de nivel favorable. Ello implica que se entiende los aspectos característicos del emprendimiento sostenible, el cual se centra en la preservación del medio ambiente, la contribución al bien social, en busca de oportunidades a fin de garantizar la generación de beneficios que mejoren la calidad de vida de sus habitantes, sin dañar el entorno y promoviendo el desarrollo económico. De acuerdo a la respuesta la mayoría de ellos cumplen con estos requisitos.

En conclusión, tenemos que los factores que influyen en el trabajo en equipo, los cuales son la comunicación, motivación y la inteligencia emocional muestran un nivel moderado, por lo que la sostenibilidad de los emprendimientos desde el enfoque del trabajo en equipo debe mejorar.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

A continuación se muestran los antecedentes de los estudios realizados teniendo en cuenta las variables de investigación y el rubro de las MYPE.

C.Araujo (2018) efectúa una investigación sobre la *Sostenibilidad de los emprendimientos del sector comercial de Santa Rosa, El Oro periodo 2016 – 2018* .

El **objetivo general** de esta investigación fue Determinar la sostenibilidad de los emprendimientos para la medición de su impacto en el sector comercial . Asi como sus objetivos especificos fueron: Analizar la sostenibilidad de los emprendimientos - Medir los factores del emprendimiento y elaborar una propuesta sobre el mejoramiento de la sostenibilidad de los emprendimientos en el sector comercial de la ciudad de Santa Rosa. Es de carácter **cuantitativo, descriptivo-explicativo**.

Arrojando como **Resumen:** Del total de 30 encuestas el 100% pertenece a la ciudad de Santa Rosa, el género son masculino un 40% y un 60% género femenino, el 57% realizan actividades de Comercio en General, y 43% pertenecen a Hoteles y Restaurantes; el 90% no conoce que significa el desarrollo sostenible, 93% no cree que los emprendimientos sean una fuente de desarrollo económico en la ciudad de Santa Rosa, 60% estableció que dar una mayor alternativa de trabajo es lo que se ha mejorado en la economía de la ciudad de Santa Rosa, el 80% respondió que sí existe una competencia sana entre los emprendimientos desarrollados en la ciudad de Santa Rosa, el 67% respondió que los emprendimientos sí dan viabilidad económica local y garantizan la suficiencia monetaria, 37% está muy de acuerdo que el medio ambiente es más importante que crear mayores condiciones económicas y comerciales en una comunidad y el 26,7% está poco de acuerdo con esto, el 50% está muy de acuerdo

que el desarrollo económico es prioritario aunque este dañe el medio ambiente y el 26,7% está nada de acuerdo, el 44% está muy de acuerdo que los emprendimientos deben cumplir con las normas ambientales establecidas en los códigos y reglamentos del país, el 60% está nada de acuerdo que si un emprendimiento es contaminante la generación de empleo es más importante, el 53% está nada de acuerdo que el desarrollo económico ofrecerá una mayor alternativa para mejorar los niveles de contaminación medio ambientales, el 40% está nada de acuerdo que el crecimiento económico y tecnológico darán bases para reducir la contaminación ambiental, el 77% está nada de acuerdo que los emprendimientos son generadores de contaminación ambiental, el 26% establece que lo que se mejora es la educación, el 17% dice que los emprendimientos disminuye la pobreza, el 14% permite mejorar el acceso a nuevas tecnologías, el 12,20% mejora el bienestar social de las personas, y con el 7,80% se tiene mayor alternativa de consumo, mejoramiento en la infraestructura urbanística de la ciudad y crecimiento poblacional. **Conclusión:** Se tiene que en el factor económico los emprendimientos no garantizan suficiencia económica y mejores condiciones de vida a las personas, en el factor ambiental los propietarios están conscientes que deben cumplir con las normas ambientales para mejorar las condiciones de trabajo y atención a los clientes; así mismo, en el factor social se estableció que desarrollar emprendimientos en la ciudad de Santa Rosa esta permite progresar de manera comercial y económica, así mismo facilita el acceso a nuevas tecnologías y disminuye la pobreza. Existe una relación directa entre las variables del emprendimiento y el desarrollo sostenible, en este caso, sino hay creación de nuevos negocios no habría la posibilidad de crecer económicamente ni socialmente en la ciudad de Santa Rosa.

En esta tesis se puede apreciar que el autor trabajó con las tres dimensiones de la sostenibilidad empresarial que son la dimensión social, dimensión económica y dimensión medioambiental, para medir su impacto en el sector comercial de su estudio, demostrando que existe una relación directa entre el emprendimiento y el desarrollo sostenible. Es por ello que he tomado esta investigación como una fuente de guía para realizar mi proyecto sobre la variable sostenibilidad de los emprendimientos

Fuentes y Chela (2019) desarrollaron una tesis denominada *Factores Críticos en La sostenibilidad de los emprendimientos en El Cantón Las Naves, Provincia Bolívar, Año 2019*. Tuvo como objetivo principal identificar los factores críticos que inciden en la sostenibilidad de los emprendimientos en el Cantón Las Naves, provincia Bolívar, año 2019 y como objetivos específicos: Sustentar teóricamente los factores que inciden en la sostenibilidad de los emprendimientos, realizar un diagnóstico de los factores internos y externos que influyen en la sostenibilidad de los emprendimientos y determinar los factores de mayor incidencia para el cierre de emprendimientos en el cantón Las Naves en comparación con el GEM 2017. El tipo de investigación que refieres es investigación aplicada, bibliográfica y de campo. **Resumen:** Los resultados dan a conocer que el 79% de los emprendimientos se encuentran en el área urbana, mientras que los del área rural representan el 21%. Los emprendimientos en el cantón Las Naves son generados en su mayoría por mujeres (54%), los cuales fueron originados por la necesidad al no contar con los recursos económicos, los cuales se encuentran situados en el área urbana del cantón en un mayor porcentaje. La edad promedio en la que se genera la mayoría de emprendimientos en el cantón Las Naves, se encuentra entre los 25 y 34

años en la totalidad de los negocios existentes, ocasionado por la falta de fuentes de empleo tanto en la localidad, lo que genera un déficit de recursos económicos para los habitantes del sector que les permita satisfacer sus necesidades. De los emprendedores del cantón Las Naves el 98% se dedican a tiempo completo a las actividades referente a su negocio lo que ayuda a controlar el movimiento, entre muchos factores dependerá su permanencia y sostenibilidad del emprendimiento en el mercado. **Conclusión:** La permanencia de un emprendimiento está afectada de manera directa por el nivel de estudio que poseen sus propietarios, los emprendimientos generados por personas con estudios superiores son los que tienen una mayor durabilidad y rentabilidad. El emprendimiento con mayor incidencia en el cantón son las tiendas, demostrando que se trata de una actividad en que no es necesaria la utilización de grandes cantidades de inversión y que utiliza conocimientos básicos de administración y contabilidad, que en su mayoría depende de la calidad de servicio, el trato a los clientes; seguido por los restaurantes quienes aprovechan esta oportunidad de negocio para satisfacer una necesidad primaria, como lo es la alimentación. Fuentes y Chela (2019), también trabajaron con las tres dimensiones de la sostenibilidad empresarial en su investigación, en los cuales se apoyaron para determinar los factores críticos en la sostenibilidad empresarial.

Verdezoto y Sisalema (2016) realizaron una investigación sobre *Factores que inciden en La Sostenibilidad de Los emprendimientos en El Cantón Caluma, Provincia Bolívar, Año 2015-2016*. Su objetivo se enfoca al estudio y análisis de los factores que inciden en la sostenibilidad, no se define objetivos específicos en sí, pero han formalizado encuestas a tres segmentos: personas que desean realizar un emprendimiento, personas que poseen un emprendimiento y aquellas que fracasaron

con el mismo. Fue de tipo cuantitativo, cualitativo, descriptivo. **Resumen:** El factor por el cual las personas que desean emprender es por motivos de necesidad económica (45%), mientras en quienes poseen un negocio lo hicieron porque visualizaron oportunidades de negocio (35%) y en las personas que fracasaron en un emprendimiento las mayores afectaciones que pudieron sentir son en los aspectos sociales (38%) y en lo familiar el impacto es alto (23%). Dentro de las personas que desean emprender, los factores claves son: para llegar a ser sostenibles con su negocio tienen en la perseverancia (58,24) un factor determinante del éxito esto permite desarrollar alternativas que resuelvan problemas, la muy buena destreza en matemáticas (38,4) ayuda a tomar acciones necesarias de carácter económico, trabajar con proveedores reconocidos (56,13) que brindan productos de calidad (49,24) relativamente obtendrán los mismos resultados de quienes poseen un emprendimiento y la buena reputación y la seriedad (85,09) con la cual ellos piensan trabajar hará atraer mayores clientes, su carisma brinda un excelente atención a los consumidores (51,03) permite que su negocio fluya hacia la sostenibilidad.

Conclusión: El estudio ha permitido a los investigadores conocer; las capacidades y destrezas en el manejo de sus emprendimientos, diagnosticando los factores claves en la sostenibilidad de la actividad emprendedora siendo los siguientes: destreza en operaciones básicas de matemáticas, perseverancia o constancia, proveedores reconocidos en el mercado, calidad de los productos, muy buena reputación personal y seriedad, y excelente atención al cliente; y los factores críticos que llevaron al fracaso a ciertos emprendimientos que son: no asociarse con otras personas, poco agrado para liderar a grupos de trabajo, precios considerados regulares (altos), poca relación de precio – volumen de compra, bajo servicio post-venta y deficientes

garantías ofertadas. En esta investigación, los autores hicieron un diagnóstico de los factores claves en la sostenibilidad de los emprendimientos e identificaron los factores críticos que llevaron al fracaso a algunos de los emprendimientos de su sector de estudio, antecedentes que tome como ayuda en la realización de la presente investigación para trabajar la variable sostenibilidad de los emprendimientos.

Paucar y Arellano (2019) elaboraron una investigación sobre *Factores Críticos en La Sostenibilidad de Los emprendimientos en El Cantón Caluma, Provincia Bolívar, Año 2019*. Su objetivo general fue identificar los factores críticos en la sostenibilidad de los emprendimientos en el Cantón Caluma, provincia Bolívar, año 2019, cuyos objetivos específicos fueron Sustentar teóricamente los factores que inciden en la sostenibilidad de los emprendimientos, realizar un diagnóstico de factores internos y externos que influyen en la sostenibilidad de los emprendimientos, determinar los factores de mayor incidencia para el cierre de emprendimientos en el Cantón Caluma en comparación con el Global Entrepreneurship Monitor y elaborar una propuesta que minimice el impacto de los factores críticos en la sostenibilidad de los emprendimientos. Fue de tipo descriptivo, exploratoria. **Resumen:** Los emprendimientos en el cantón Caluma ubicados mayoritariamente en el sector urbano (84,5%) son gerenciados prácticamente en el mismo porcentaje tanto por hombres como por mujeres (51,6%), y el 27,9% de dichas emprendedoras realizan simultáneamente actividades relacionadas al hogar y otro negocio. En Caluma los emprendedores evidencian más edad (35 a 64 años de edad) y con mayor nivel de educación (secundaria 56,9%, universidad 21,2%). Los emprendimientos “nacientes” en Caluma surgen como una “oportunidad de mejora”, para la TEA del Ecuador que es del 50,6%; de estos el 21,6% son administrados a

tiempo parcial debido a que tienen otra actividad comercial o trabajo, circunstancia que perjudica la eficacia, eficiencia de los procesos y actividades del negocio, incidiendo en la rentabilidad y sostenibilidad del mismo. La rentabilidad de los emprendimientos en Caluma (59%) son inferiores a 394 dólares, los mismos que se mantienen considerando el status social como uno de los valores más relevantes para la actividad emprendedora del sector (73,9%) y apenas el 11% como una “opción de carrera”. Los factores de “rentabilidad” y nivel de educación “secundaria completa” (56,9%) les dificulta elaborar planes de negocios, convirtiéndose en limitantes para acceder a fuentes de financiamiento. De las tres limitantes para emprender que establece el GEM 2017: Políticas gubernamentales, apoyo financiero y capacidad para emprender, en Caluma coincide como principal limitante el apoyo financiero seguido de la capacidad para emprender, lo que ha provocado que muchos de los emprendimientos cierren para iniciar una nueva actividad comercial. **Conclusión:** Los emprendimientos del Cantón Caluma, son actividades productivas que contribuyen al desarrollo y crecimiento del mismo, ya que son fuentes generadoras de empleo que permite incrementar el nivel económico y estilo de vida de los habitantes del sector. Finalmente se indica que en Caluma se han identificado como factores críticos para la creación y sostenibilidad de los emprendimientos al apoyo financiero, capacidad para emprender y tiempo parcial de dedicación al emprendimiento. Mientras que como factores claves para la sostenibilidad de los emprendimientos se consideran el financiamiento, capacidad para emprender, experticia de gestión y negociación, tiempo completo de dedicación al emprendimiento, edad del emprendedor y el valor social de estatus social. En esta investigación los autores han determinado que los emprendimientos de su sector de

estudio contribuyen al desarrollo y son fuentes generadoras de nuevos empleos, incrementado el nivel económico y estilo de vida de sus habitantes, en este estudio los autores utilizaron las tres dimensiones de la sostenibilidad empresarial para determinar los factores claves y críticos para la sostenibilidad de los emprendimientos.

Giraldo (2016) en su tesis sobre *Factores de Gestión para la Sostenibilidad Empresarial en las pequeñas y medianas empresas del sector industrial*. Su objetivo general fue establecer los factores de gestión para la sostenibilidad empresarial de la PYMES en el sector industrial del Municipio de Villavicencio departamento del Meta. Tuvo como objetivos específicos identificar empresas relevantes por su crecimiento, desarrollo sostenible y reconocimiento de las Pymes en el sector industrial, conocer las características de la gestión de las empresas industriales relevantes, establecer los elementos comunes y las concordancias entre las diferentes experiencias de sostenibilidad empresarial en las empresas industriales e identificar los factores de gestión determinantes de la sostenibilidad empresarial en la Pymes en el sector industrial de Villavicencio. Fue de tipo descriptivo y de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). **Resumen:** Mediante el estudio de las Pymes se analizó aquellas características comunes que poseen las organizaciones en los procesos de gestión especialmente en el sector industrial en el marco de la sostenibilidad empresarial, conociendo en detalle la realidad a la que se enfrentan las empresas en la ciudad de Villavicencio. De tal forma que, las Pymes conocen de la importancia de desarrollar procesos de planeación estratégica y aplicarlos en la organización, en muchos casos se evidencio como las empresas han desarrollado estos procesos en sus primero años de operación, pero existe una fuerte tendencia a

no seguir con lo planeado y responder a las dinámicas del entorno producto de las relaciones de sus propietarios en la economía de la ciudad, siendo el diagnóstico estratégico y el presupuesto principalmente las herramientas con las que la gerencia en las Pymes toma de decisiones y actúa en el mercado. **Conclusión:** Las Pymes industriales se encuentran en un entorno donde el gobierno local es uno de los principales actores el cual condiciona el comportamiento de las empresas y la manera como estas desarrollan estrategias ya que reconocen a este como un cliente principal al cual realizan comúnmente mayor gestión, en consecuencia la gestión de las organizaciones en la ciudad de Villavicencio está orientada hacia la perdurabilidad empresarial dado a que las empresas buscan obtener rendimientos financieros principalmente para trascender en el tiempo; dejando de un lado estrategias para la sostenibilidad empresarial. Con este estudio Giraldo (2016), demuestra la actuación de gobierno en el comportamiento de las empresas del sector comercial de su estudio, además identificó que las empresas orientan su perdurabilidad empresarial en el rendimiento financiero antes que estrategias de gestión para la sostenibilidad empresarial.

Aguilar (2016) en su investigación denominada *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional*. Cuyo objetivo general fue determinar la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional y tuvo como objetivos específicos: Identificar los elementos que intervienen en la relación entre el clima organizacional y el trabajo en equipo. Evaluar los aspectos propicios para el desarrollo de un clima organizacional positivo. Detectar los elementos que favorecen el clima organizacional en relación al ambiente de trabajo. Fue una investigación de tipo cuantitativa-descriptiva. **Resumen:** Mediante el estudio de las Pymes se analizó que el trabajo en equipo como un

aspecto para un efectivo clima organizacionales importante, por lo que debe estar en constante evaluación y control, porque es una parte fundamental en la mayoría de empresas, facilita que los miembros se sientan a gusto en su lugar de trabajo y desarrollen las tareas de una mejor manera; cuando se menciona una organización, se habla de un grupo de personas que van encaminadas hacia un mismo objetivo. se trabajó con colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango través de un cuestionario con interrogantes de opción sí, no y por qué, en la categoría de preguntas mixtas porque no delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas de acuerdo a Hernández (2014). En el estudio se comprobó que el trabajo en equipo es importante para que los empleados puedan desempeñar mejor su labor y a la vez exista un buen clima organizacional dentro de la empresa. **Conclusión:** Se concluye en que el trabajo en equipo en esta organización está relacionado al clima organizacional, el cual favorece la unidad de un propósito por medio de aportaciones de sus integrantes; se recomienda fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

Antecedentes nacionales

Chappa (2016) desarrollo una tesis denominada *Caracterización de la gestión de calidad y sostenibilidad empresarial de las mypes en el rubro comercio del centro comercial Boulevard de Chiclayo* . Con este estudio se determinó las principales características de la gestión de calidad y sostenibilidad empresarial en la MYPES del centro comercial boulevard-Chiclayo, tuvo como objetivos especificos identificar las

características de gestión de calidad y de las características de sostenibilidad empresarial en las MYPES del centro comercial Boulevard- Chiclayo año 2016. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva. **Resumen:** con esta investigación se demostró que las mypes del Centro Comercial Boulevard, atraviesan por grandes dificultades, esto porque no se ha identificado las características de la gestión de calidad, las que influyen en su sostenibilidad. su población fue consentida por 56 microempresarios del “Centro Comercial Boulevard de Chiclayo”, con una muestra de 49 microempresarios entre varones y mujeres, teniendo como resultado: el 100% dicen contar con 1 a 2 trabajadores, el 100% cuentan con libros contables, el 100% optan ir directamente al proveedor, el 82% aseveran que compran al mismo proveedor, el 39.1% consideran que los precios son primordiales en sus compras ante sus proveedores, el 90% no cuentan con capacitación, el 96% no participa en ninguna actividad, el 96% **Conclusión:** este proyecto concluye en que “se identificó que los microempresarios del centro comercial Boulevard de Chiclayo, en su totalidad cuentan con 1 o 2 trabajadores en sus negocios”. Asimismo, más de la mitad del 50% de los dueños de las mypes, cuentan con libros contables y del total de estos no se han capacitado para brindar un servicio de calidad, la mayoría de los microempresarios no conoce sobre sostenibilidad empresarial ni aspectos del desarrollo sostenible, por lo que no lo ponen en práctica. Chapa (2016), se ayudó de las dimensiones de la sostenibilidad empresarial para demostrar en su estudio que las mypes de su sector carecen de conocimientos de sostenibilidad empresarial y desarrollo sostenible.

Conteña (2019) en su tesis sobre *Aprendizaje Basado en proyectos en el emprendimiento empresarial de los estudiantes del nivel secundario de la Institución*

Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho-2019 . Con esta investigación se buscó determinar la influencia de la aplicación del aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento empresarial de los estudiantes de nivel secundario de la Institución Educativa Mariscal Cáceres. Tuvo como objetivos específicos identificar la influencia de la aplicación del aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento económico y social de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho - 2019. Es una investigación cuantitativa de tipo experimental y diseño pre experimental. **Resumen:** De acuerdo al resultado obtenido mediante el estadígrafo t-student, el coeficiente de correlación es 0.802, por lo que existe relación directa significativa, con el valor p (significancia bilateral) es 0.000 siendo menor a 0.05. Por lo tanto: se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta la Hipótesis de Investigación (Ha), con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%; lo que concluye que existe influencia de la aplicación del aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento empresarial de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho - 2019.

Conclusión: Existe influencia de la aplicación del aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento empresarial de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho - 2019. - Existe influencia de la aplicación del aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento económico de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho - 2019. - Existe influencia de la aplicación del aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento social de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho - 2019. en rentabilidad sin enfoque en el cliente. No se evalúa su nivel de satisfacción. En este estudio,

conteña (2019), trabajo el emprendimiento empresarial en el área del aprendizaje, demaostrantro que existe influencia de la aplicación del aprendiaje basado en proyectos de emprendimiento soial y económico.

Velasquez (2019) en su tesis *Incidencia del emprendimiento rural en la sostenibilidad turistica de la comunidad de Karina, periodo 2018* . Cuyo objetivo general fue identificar la incidencia del emprendimiento rural en la sostenibilidad turistica del ala comunidad de Karina y tuvo como objetivos especifico establecer los logros del factor económico en el emprendiendo rural de la comunidad de Karina, describir la contribución del factor social en el emprendiendo rural de la comunidad de Karina y Evaluar la intervención del factor ambiental en las actividades del emprendimiento rural de la comunidad de Karina. fue descriptiva, no – experimental de nivel aplicativo. **Resumen:** Los resultados indican que los factores de la sostenibilidad si inciden en el emprendimiento rural en la Comunidad de Karina, respecto al factor económico el 55% de los encuestados, manifiesta que la actividad del turismo rural comunitario si genera ingresos económicos a pesar de ser una actividad complementaría; el factor social 50% de los encuestados indican que su condición de vida ha mejorado mucho con la actividad del turismo rural comunitario; y en el factor ambiental 85% de los encuestados manifiesta que el emprendimiento del turismo rural comunitario no afecta el medio ambiente, lo que indican ellos que existe actividades para mantener y conservar su comunidad. **Conclusión:** Se conoció el logro del factor económico del emprendimiento rural en la comunidad de Karina, demostrando que la actividad del turismo rural si genera ingresos económicos como una actividad complementaria, como también genera empleo directamente a la población involucrada en la participación del servicio de alojamiento e

indirectamente a los demás habitantes como: ofreciendo transportes terrestres, transporte lacustre, venta de artesanía y otros. En el enfoque del factor social del emprendimiento rural, se describió la contribución social con la participación de la actividad del turismo rural en la comunidad del Karina, se demuestra que la condición de vida de la población involucrada mejoro, sin embargo la actividad del turismo ha traído la consecuencia de que regularmente se benefician por igual en la asociación. Las actividades culturales predominan en la comunidad practicando las culturas ancestrales, rituales a la madre tierra o pachamama, y se identificó actividades para practicar deportes y recreaciones como tracking, remo, pesca, navegación a vela, paseo por la playa y otros. La intervención del factor ambiental en el emprendimiento rural, puesto que se evaluó los impactos y consecuencias que ha traído para la comunidad de Karina, existe la carencia de capacitación permanente a la población involucrada en la actividad del turismo rural como; en la atención, preparación de alimentos, reciclaje de su basura, como también la protección a los recursos naturales y entre otros. Este autor en su investigación demostró como las tres dimensiones de la sostenibilidad empresarial beneficia el emprendimiento rural en la sostenibilidad turística del ámbito de su estudio, el cual genera ingresos económicos, fuentes de trabajo y mejora la calidad de vida de los habitantes, sin embargo identificó la carencia de capacitación en temas medioambientales.

Ojeda (2019) desarrollo una tesis denominada *Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de mypes del sector comercio caso: Inversiones llamo S.A.C, del distrito de José Leonardo Ortiz-Chicayo-2019* . Con este estudio se determinó las estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las mypes en el sector comercio caso: Inversiones

Llamo S.A.C de José Leonardo Ortiz, cuyos objetivos específicos fueron describir las estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y Crecimiento de las Mypes del Sector Comercio, describir las estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y Crecimiento del Sector Comercio Caso: “Inversiones Llamo S.A.C del Distrito José Leonardo Ortiz y realizar un análisis comparativo de las estrategias financieras aplicadas al Proceso de Sostenibilidad y Crecimiento de las MYPES del Sector Comercio y de la empresa Inversiones Llamo S.A.C del Distrito de José Leonardo Ortiz-Chiclayo. La investigación fue de tipo cualitativo, descriptiva, no experimental. **Resumen:** La información recabada a través de instrumentos fue procesada por medio de análisis cualitativo que permitió la presentación de los resultados a través de un análisis de los datos y la revisión de fuentes documentales teniendo como hipótesis: Si determinamos las estrategias financieras aplicadas a la sostenibilidad y crecimiento posiblemente las Mypes del sector comercio mejoraran su desarrollo caso: Inversiones Llamo S.A.C, el objetivo general es determinar las estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las Mypes en el sector Comercio caso: Inversiones Llamo S.A.C del Distrito de José Leonardo Ortiz -Chiclayo -2019. **Conclusión:** La Mype objeto de estudio carece de estrategia de gestión financiera sólida y enfocados a la optimización de los recursos. Capacidad interna y externa para una buena administración y ejecución de estrategias. El desarrollo de un clima organizacional, dirigido a la sostenibilidad y crecimiento la cual coloca en una situación de riesgo frente a las condiciones de cambios políticos, sociales y económicos del país. Para garantizar la sostenibilidad para su crecimiento de las Mypes del sector comercio. En esta investigación el autor buscó identificar que estrategias financieras se aplican

para lograr la sostenibilidad en una mype, obteniendo como resultado que la mype de su estudio carece de estrategias de gestión financiera, lo que significaría un riesgo en su permanencia dentro del mercado.

Cuevas (2019) en su tesis denominada *Caracterización de la formalización del empleo y emprendimiento de las mype del sector industrial-rubro fabricación de calzado, distrito de El Porvenir-Trujillo, 2015*. Tiene como objetivo general determinar las principales características de la formalización del empleo y emprendimiento de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro fabricación de calzado, distrito de El Porvenir-Trujillo y como objetivos específicos determinar las principales características de la formalización del empleo de las Mypes del sector Industria – rubro fabricación de calzado del Distrito de El Porvenir y determinar las principales características del emprendimiento en los fabricantes de calzado del sector Industria en el Distrito de El Porvenir. La investigación fue de tipo experimental, transversal, descriptivo. **Resumen:** En cuanto a la formalización del empleo el 53 % indican que su personal si reciben todos los beneficios de ley en una proporción de más del 50 %; el 30 % de los encuestados indicaron que su personal recibe todos los beneficios de ley menos del 50 %, mientras que solo el 17 % de los encuestados indicaron que el 100 % de su personal recibe todos los beneficios de ley. Con respecto al emprendimiento: Del 100 % de los encuestados el 55,1 % indicaron que el desarrollo de su negocio lo realiza por generar un negocio empresarial, mientras que el 44,9 % indicaron que desarrollan su negocio por generar fuentes de ingresos económicos para su familia. **Conclusión:** La mayoría de las Mypes del sector producción de calzado si cuenta con licencia de funcionamiento, conocen cuales son todos los requisitos de formalización, cuenta con trabajadores eventuales

entre el rango del 1 a 10, su personal si reciben todos los beneficios de ley en una proporción de más del 50 %. El 50% indicaron que obtienen beneficios más del 50 % por estar formalizados. La mayoría consideran que la capacitación para su negocio es un gasto, la rentabilidad que obtiene de su emprendimiento lo evalúan como regular, desarrollan su actividad de emprendimientos en local propio e indicaron que los resultados que han obtenido de su inversión es generar recursos para el sostén de su familia. Cuevas (2019), en su trabajo de investigación, el cual fue descriptivo, identificó que las mypes objeto de su estudio cuentan con financiamiento para lograr la sostenibilidad de sus emprendimientos, la cual lo consideran regular y son negocios generados para genera ingresos para subsistencia familiar.

Antecedentes locales

Morales (2019) elaboró una investigación sobre *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio – rubro Restaurantes, de la Urbanización Los Cedros de Villa, Distrito De Chorrillos, Lima 2018* . Este estudio se basó en la determinación de la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de la pequeñas y medianas empresas. Tuvo como objetivos específicos Determinar las Características de una Gestión de calidad en las Mypes, determinar si se logra Beneficios con la aplicación de una gestión de calidad en la Mypes y determinar si la Gestión de Calidad influye en los beneficios de las Mypes del Sector Servicio - Rubro Restaurantes, de la urbanización Los Cedros de Villa, Distrito de Chorrillos, Lima 2018. Dicho estudio fue cuantitativo, no experimental – transversal – correlacional. **Resumen:** el 50% siempre planifican la metas y objetivos de su negocio. 62% siempre organiza sus actividades diarias, 62.5 siempre fideliza al cliente en cuanto a la implementación de las mejoras continuas, 62.50% casi siempre

supervisa todos sus procesos de gestión a fin de detectar las falencias 62.5 asegura ser competitivo para otras empresas, el 62.5 cuenta con capacidad operativa, 25.0% tienen acceso a créditos bancarios y 37.5 siempre cuenta con un respaldo económico. 37.50% a veces, evalúa a sus proveedores o socios estratégicos, 62.50% nunca capacita a sus trabajadores según sus habilidades o competencias, 62.50% casi siempre cree que la mejora continua es fundamental para fidelizar a sus clientes.

Conclusión: En referencia a la Gestión de Calidad aplicada en el rubro de restaurantes, se pudo comprobar que existe competencia entre los emprendimientos formales e informales en la Urbanización Los Cedros de Villa – Chorrillos; lo que induce a los negocios formales a la aplicación de algunos procesos de gestión de calidad a fin de mantenerse en el mercado y crecer empresarialmente. Asimismo, los negocios informales en gran porcentaje desconocen la gestión de calidad y de los beneficios que trae consigo. A través de esta investigación se obtuvo resultados que indican que muchos de estos negocios planifican sus labores, se organizan y supervisan sus tareas diarias; al respecto, se puede deducir que a través de la planificación estos negocios adquieren cierto dominio del flujo de sus actividades, consolidando además sus rutinas diarias; lo que, permite corregir errores y problemas oportunamente. Con esta investigación se demostró que al haber competencia entre emprendimientos formales e informales y con la finalidad de lograr la permanencia en el mercado, se hace necesario aplicar herramientas de gestión de calidad, lo cual contribuiría a la sostenibilidad de las mypes.

Bazán (2018) presentó una investigación en la ciudad de Lima acerca de *La contabilidad ambiental y memorias de sostenibilidad de las empresas del sector de alimentos en Los Olivos 2017*. El objetivo central de esta investigación fue

determinar que nivel de relación existe entre la contabilidad ambiental y las memorias de sostenibilidad de las empresas del sector alimentos de Los Olivos 2017, cuyos objetivos específicos fueron determinar si la contabilidad ambiental tiene algún nivel de relación con el impacto económico, ambiental y con el impacto social de las empresas del sector de alimentos de Los Olivos 2017. La metodología empleada fue cuantitativa, de nivel descriptiva-correlacional. **Resumen:** La contabilidad ambiental y las memorias de sostenibilidad se emplean particularmente en un 52,5% y 47,5% paralelamente, 2) la contabilidad ambiental y el impacto económico se emplean particularmente en un 57,1% y 42,9% paralelamente, 3) la contabilidad ambiental y el impacto ambiental se aplican parcialmente en un 77,3% y 22,7% respectivamente, 4) la contabilidad ambiental y el impacto social se aplican parcialmente en un 61,9% y 38,1% respectivamente, 5) en la prueba de hipótesis general, un $p =$ valor 0,000 y un coeficiente de relación (Rho de Spearman) = ,775 alejando la H_0 y admitiendo la H_1 , 6) en la prueba específica 1, un $p =$ valor 0,000 y un coeficiente de relación (Rho de Spearman) = ,645 rechazando la H_0 y admitiendo la H_1 , 7) en la prueba específica 2, un $p =$ valor 0,000 y un coeficiente de relación (Rho de Spearman) = ,787 rechazando la H_0 y admitiendo la H_1 , 8) en la prueba específica 3, un $p =$ valor 0,000 y un coeficiente de relación (Rho de Spearman) = ,728 rechazando la H_0 y admitiendo la H_1 . Al culminar la investigación se concluye que: 1) Existe relación entre contabilidad ambiental y memorias de sostenibilidad, 2) Existe relación entre contabilidad ambiental y el impacto económico, 3) Existe relación entre contabilidad ambiental y el impacto ambiental, 4) Existe relación entre contabilidad ambiental y el impacto social en las empresas del sector de alimentos de Los Olivos 2017. **Conclusión:** Se concluyó que existe relación entre la contabilidad

Ambiental y las memorias de sostenibilidad, de las empresas del sector de alimentos de Los Olivos, ya que al obtener una contabilidad ambiental, pues no directamente pero si empleando normas ambientales, la empresa obtuvo maquinarias modernas que no dañan al medioambiente haciendo así que no haya un impacto negativo con la naturaleza, y a su vez reduce gastos ambientales, obteniendo un buen desarrollo sostenible. Se determinó que existe relación entre la contabilidad ambiental, el impacto económico, el impacto ambiental y el impacto social de las empresas del sector de alimentos de Los Olivos. Con este estudio se determinó la influencia que existe entre la contabilidad ambiental con el impacto económico, ambiental y social de las mypes de su sector, para la cual el autor se apoyo de las tres dimensiones de la sostenibilidad empresarial.

Barrientos (2019) en su investigación denominada *Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las Mypes, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017*. El objetivo general de este trabajo de investigación fue establecer las características en cuanto al financiamiento y la gestión de calidad en las pequeñas y medianas empresas y sus objetivos específicos fueron determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, así como identificar las herramientas de financiamiento, determinar los principios de la Gestión de Calidad e identificar los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto. Fue un trabajo descriptivo, cuantitativo, no experimental, transversal. **Resumen:** 64% afirman que si hay atención, 70% afirman disfrutar de una atención rápida, 64% expresan que el personal muestra una buena presentación, 64% afirman estar planificados, el 61%

son recibidos y atendidos con cortesía, 67% cumplen con las políticas establecidas, 70% no aplica control de calidad. **Conclusión:** Al respecto de la determinación de principios de la Gestión de Calidad, el nivel es positivo pero débil al promediar; verificando por indicador, la gestión del restaurante cuenta con planificación y se preocupa por identificar las necesidades de sus clientes; mantienen un liderazgo personalizado y amigable; el personal está bien presentado y muestra su educación, amabilidad y cortesía; brindan al cliente 56 la mejor atención, la aplicación de sus procesos en la atención llena las expectativas de sus clientes. En esta investigación de Barrientos (2019), se puede deducir que la aplicación de herramientas de gestión de calidad en las mypes y con la ayuda de un financiamiento nos ayudará a lograr la sostenibilidad de una mype.

Chávez (2018) en su investigación denominada *Responsabilidad social y sostenibilidad de una empresa proveedora del programa Qaliwarma-2017*. El objetivo general de este trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible de una empresa proveedora del Programa Qaliwarma, 2017 y tuvo como objetivos específicos determinar la relación que existe entre la responsabilidad ética, legal y económica y el desarrollo sostenible de una empresa proveedora del Programa Qaliwarma. Fue un trabajo descriptivo, correlacional, no experimental de corte transversal. **Resumen:** El 32.04% de los trabajadores encuestados presentan un nivel alto con respecto a la variable responsabilidad social, el 49.51% presentan un nivel medio y un 18.45% un nivel bajo y el 36.89% perciben un nivel alto con respecto a la variable sostenibilidad, el 45.63% un nivel medio y un 17.48% un nivel bajo. Y con respecto a la comprobación de la hipótesis en la tabla 14 la variable responsabilidad social

está relacionada de forma directa con la variable sostenibilidad, según la correlación de Spearman de 0.687 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$ siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula. **Conclusión:** Se concluye que la variable responsabilidad social está relacionada de forma directa con la variable sostenibilidad, la dimensión responsabilidad ética está relacionada de forma directa con la variable sostenibilidad, la dimensión responsabilidad legal está relacionada de forma directa con la variable sostenibilidad, la dimensión responsabilidad económica está relacionada de forma directa con la variable sostenibilidad. Con esta tesis se demuestra claramente la relación directa que existe entre la responsabilidad social y la sostenibilidad empresarial.

Tacsá y Deza (2019) en su investigación denominada *Innovación y sostenibilidad empresarial en las empresas medianas importadoras de Ate, Vitarte Lima Perú 2019*. El objetivo general de este trabajo de investigación fue determinar que impacto tiene la innovación en la sostenibilidad empresarial de las empresas importadoras medianas de Ate Vitarte, Lima-2019. Tuvo como objetivos específicos determinar qué impacto tiene la Innovación Empresarial en la Gestión del Marketing, en la Gestión de la Organización, en la Innovación del Producto, en la Innovación del Proceso de las empresas importadoras medianas, de Ate Vitarte, Lima y determinar qué impacto tiene la Sostenibilidad Empresarial en la Planeación de las empresas importadoras medianas de Ate Vitarte, Lima. Fue un trabajo descriptivo, cuantitativo, correlacional, transversal. **Resumen:** Respecto a la correlación entre la variable innovación y sostenibilidad empresarial se observa una correlación débil y poca significativa. En tal sentido se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis

nula ya que a pesar de los valores débiles, existe una pequeña relación de las dos variables. **Conclusión:** En la Gestión del marketing se aprecia que la innovación empresarial se relaciona positivamente, se puede decir que para los Gerentes de estas empresas el Marketing es un factor muy importante ya que está relacionada con la innovación y la investigación de mercados abriendo nuevas oportunidades de crecimiento económico. En la Gestión de la organización se aprecia que la innovación empresarial se relaciona positivamente, se puede decir que es muy importante contar con ideas nuevas, para generar nuevas estrategias y realizar una evaluación de riesgos hacia futuras amenazas. En la innovación del producto se aprecia que la innovación empresarial se relaciona positivamente. se puede decir que innovar los productos es algo primordial, así mismo mejorar la calidad y añadir constantemente nuevas funciones, esto es algo llamativo para el consumidor. En la innovación del proceso se aprecia que la innovación empresarial se relaciona positivamente, los precios para el consumidor son accesibles y se pueden demostrar en diferentes líneas del mismo producto, así mismo la presentación del producto es fundamental y esto se logra con el diseño personalizado que tienen estas empresas, por supuesto un valor agregado la rapidez y el cumplimiento en la fecha indicada a clientes que compran al por mayor. En la planeación se aprecia que la Sostenibilidad empresarial se relaciona positivamente. La planeación tanto operativa, táctica y estratégica influye mucho en la toma de decisiones de los gerentes por lo tanto es importante tener una buena gestión. En el desempeño organizacional se aprecia que la Sostenibilidad empresarial se relaciona positivamente, la flexibilidad en el trabajo tiene un valor muy grande ya que permite la eficiencia del proceso así mismo permite que una evaluación de capacidades muestre resultados óptimos, recordemos también

la importancia que le dan los gerentes a la motivación de los colaboradores, ya que finalmente ellos son quienes impulsan el crecimiento de la empresa. En esta investigación se puede apreciar la importancia y la relación positiva que tiene la innovación con la sostenibilidad de un emprendimiento.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teorías de la Sostenibilidad Empresarial

Jarin 2009: Estamos en épocas de gran competencia para los negocios, cuyo objetivo consiste en derrocar a los competidores para conquistar espacios (clientelas). Es la forma como los conceptos de sostenibilidad empresarial, ganaron fuerza los últimos 15 años.

La sostenibilidad empresarial, y el desarrollo sostenible, están formadas de tres factores esenciales: medioambiental o ecológico, económico y social-político. Estos factores, necesitan permanecer en armonía y equilibrio, con la finalidad de que un corporativo, ya sea una organización, una ciudad, un país, etc., logren mantenerse con una filosofía orientada al manejo comprometido de sus recursos, naturales o transformados, alcancen la armonía necesaria entre el capital humano y la organización, tal como ajustar las dificultades que se generen de los problemas que existieran dentro del ámbito familiar laboral individual, y por supuesto los beneficios económicos que cada una de las partes interesadas deberían percibir, sin aquejar la prosperidad de otro.

Elkington (1994) El desarrollo sostenible en la organización, viene a ser aquel que aporta a la gestión responsable por medio de la entrega al mismo tiempo de beneficio económico, social y medioambiental, la llamada triple bottom line.

Con este procedimiento es que la organización garantiza un rotundo éxito a largo, aportando al desarrollo económico y social, y preservando el medio ambiente. Estamos viviendo hacia un cambio de paradigma empresarial y es preciso reflexionar sobre los desafíos económicos importantes, medioambientales y sociales a los que nos afrontamos. Elkington (2009).

Hart & Milstein 2003: Usan la expresión “sostenibilidad empresarial”, para indicar a una organización la cual genera valor a nivel de habilidades y técnicas para crear un futuro más sostenible. Hart y Milsten, sostienen que la “sostenibilidad” es tiene una significación compleja y multidimensional, la que no se puede solucionar a través de solo una operación sistémica . Las organizaciones se afrontan al desafío de disminuir los residuos de los procesos que se generan (prevenir la contaminación), asimismo, la redirección de su cartera de competiciones con vista a técnicas mejor sostenibles. Las compañías además se afrontan al desafío de actuar en una profunda interacción y la plática con los participantes de afuera, relacionadas con las actuales ofertas, tanto en la manera en que conseguirían desplegar soluciones económicamente racionales a dificultades sociales y ambientales para el futuro. Estando asociados en una cartera, tal como, tácticas y técnicas de sostenimiento a miras de disminuir los valores y el riesgo; acrecentar el buen nombre y legalidad: activar la creación innovadora y concretar el sendero del desarrollo y el trayecto que son decisivos en la generación de coste en beneficio de los asociados. Chapa (2016).

FREEMAN & EVAN 1990: Sostienen que la teoría de grupos de interés anuncia que la sostenibilidad necesita tener un impacto efectivo y tangible sobre las deducciones financieras ya que las organizaciones se favorecen de afrontar y

estabilizar las pretensiones de los variados grupos de intereses clave. De mismo modo, el fracaso permanente para afrontar las inquietudes y las perspectivas de los equipos o grupos, como último recurso, disminuye la seguridad de los inversionistas en acciones de la organización, afectando su valor de inversión y por ende sus ventajas para obtención de lucro. Chapa (2016).

Definición de Sostenibilidad

Se define sostenibilidad como la presencia de situaciones ambientales, económicas, sociales y políticas las cuales establezcan su ejercicio de manera equilibrada en el tiempo y el espacio. Es cubrir las necesidades de la presente generación evitando perjudicar la capacidad de las generaciones futuras de cubrir sus necesidades propias. Es una expresión ligada a la gestión del individuo relacionadas con su medio, es decir a la armonía que existe en un género fundamentándose en su medio con todos los elementos o recursos que dispone para posibilitar el ejercicio de todos sus involucrados, sin tener que sacrificar o perjudicar las capacidades de otro ambiente. Chapa (2016). Conozcamos las tres dimensiones de la sostenibilidad.

Sostenibilidad Ambiental. Procura avalar una misión comprometida de los recursos naturales. Siendo por dos razones:

- ✓ Mejorar la productividad y competitividad de la empresa. Reconociendo que la contaminación ambiental es provocada por la ineficiencia de los procesos industriales.
- ✓ Legar a las descendencias futuras un ambiente igual o mejor que el presente. Involucra a minimizar las emisiones contaminantes.

Sostenibilidad Económica. Tiene como objetivo impulsar el desarrollo. Quiere decir, que las descendencias venideras sean mas prosperas, cuenten con una mjr renta percapita y nivel de vida. Una conducta sostenible involucra:

- ✓ Al asociado o empresario garantizando un uso apropiado de su capital y el acatamiento de sus intereses.
- ✓ Al cliente, atendiendo a sus exigencias, ofreciendo precios competitivos y bienes y servicios de calidad (atención de quejas, consultas y sugerencias
- ✓ A la sociedad en su conjunto resguardando y generando empleo, pagando salarios justos, y ayudando a lograr el nivel de confianza preciso para el correcto funcionamiento de una economía de mercado.

Sostenibilidad Social. Procura que las descendencias futuras posean iguales o mayores posibilidades que las descendencias anteriores. Los asientos para el progreso de nuestra riqueza por medio alicientes para la prosperidad de la educación, del saber y de la innovación. En esta dimensión está implícita el concepto de equidad y son de tres tipos:

- ✓ La equidad intergeneracional, presume pensar en los precios de desarrollo económico presente la demanda de las descendencias futuras.
- ✓ La equidad intergeneracional, involucra el incluir a los grupos hasta ahora menos favorecidos. (por ejemplo mujeres o discapacitados) en la toma de decisiones.
- ✓ La equidad entre países, habiendo preciso un cambio en las relaciones entre los países desarrollados y los que están en vías de desarrollo.

Definición de Sostenibilidad Empresarial

En el sector empresarial, sostenibilidad se conceptúa como una nueva visión hacia emprendimiento de negocios. Al desplegar sus diligencias las compañías suscitan la inclusión social, mejoran el manejo de los recursos naturales y minimizan el impacto sobre el medio ambiente, salvaguardando y conservando el futuro del planeta para las descendencias futuras, sin relegar la viabilidad económica y financiera de la organización. Esta visión, conjuntamente con las óptimas procedimientos organizaciones, genera valía para los asociados y aporta mejores ventajas y posibilidades de prolongación del negocio a largo plazo, así como aporta al desarrollo sostenible para la sociedad en su conjunto en el mundo.

Emprendimiento. Según Lastra 2015 afirma que el emprendimiento es la capacidad de la persona para crear a partir de significados, aprender a solucionar problemas, con base en sus emociones, su creatividad, sus actitudes y valores personales, lo que le permite adecuarse a un contexto y aprovechar las oportunidades que este le brinda para beneficio propio y el de la sociedad en la que está inmerso.

Según Vásquez 2015 determina que un emprendimiento es un proyecto innovador, que se relaciona con la creación de una empresa o un producto, en el ámbito de la administración, el término emprendimiento alude a individuos que asumen riesgos para generar oportunidades de cambio, acorde con el origen francés del término emprendedor que significa pionero.

Argumentando a lo expuesto por los autores previamente citados se procede a enunciar que los emprendimientos son las acciones que realizan las personas en búsqueda de un mejor nivel de vida en relación con la creación de un negocio o producto aprovechando las ventajas dentro del mercado en el que se encuentre,

mediante el cual pueda conseguirse réditos económicos, pudiendo de esta manera solucionar los problemas que los aquejan por cuestiones económicas.

Existen diferentes tipos de emprendimientos, pero los que más impacto tienen en el mercado son los siguientes:

- Emprendimientos innovadores o imitadores
- Emprendimientos productivos o improductivos
- Emprendimientos orientados a actividades de alto crecimiento o bajo crecimiento.
- Emprendimientos formales e informales.
- Emprendimientos de oportunidad frente a los de necesidad.

Emprendimiento Sostenible

En la actualidad la actividad emprendedora ha venido generando un alto impacto a nivel mundial, sin embargo garantizar su sostenibilidad en el tiempo así como su productividad, constituye uno de los principales desafíos del emprendedor.

Para (Cortés & Peña, 2015) hablar de emprendimiento sostenible, es hablar del equilibrio que debe tener una empresa innovadora con respecto a la sociedad, economía, política y el medioambiente, todo ello con la finalidad de alcanzar su rentabilidad y desarrollo, a la vez que brinda un mejor estilo de vida a la población, promoviendo así su permanencia en las nuevas generaciones.

Factores que fomentan o limitan los emprendimientos

Según (Lasio, Ordeñana, Caicedo, Samaniego, & Izquierdo, Global Entrepreneurship Monitor, 2017) indica que los factores que más apoyan el emprendimiento son los que tienen mayor grado de avance, fortalecimiento e importancia. Además, menciona que la fuerza laboral es uno de los factores que impulsa a las personas a emprender por el alto índice de desempleo, es decir lo hacen por necesidad.

A continuación, los siguientes factores:

- Educación y capacitación
- Infraestructura comercial y profesional
- Infraestructura Física
- Información
- Transferencia de Información y desarrollo
- Normas sociales y culturales
- Políticas Gubernamentales
- Apoyo Financiero
- Capacidad de Emprender

Gestión del Emprendimiento Sostenible

Dentro de la gestión del emprendimiento sostenible se requiere de sistemas y departamentos que intervengan en el comportamiento social y ecológico de la empresa para conseguir la reducción de costos, incremento de productividad, eco eficiencia y mejoramiento de imagen, además debe involucrarse estrategias de desarrollo económico para no tener dificultades al momento de innovar una empresa existente o crear un nuevo negocio. Rodríguez Moreno (2016).

Características del Emprendimiento Sostenible

Se puede señalar algunas características relevantes que benefician a la sociedad y satisfacen las necesidades de las personas mejorando su calidad de vida y generando fuentes de trabajo.

- El buen uso de recursos ambientales
- Innovación
- Buena gestión del Talento Humano
- La responsabilidad con el entorno social
- La eficiencia y eficacia en los procesos de gestión
- La productividad para hacer rentable las iniciativas del negocio.

Sostenibilidad de los Emprendimientos.

Hoy en día el mundo va evolucionando de manera constante, por tal razón los autores manifiestan que las empresas deben adaptarse a los cambios que se van generando sean estos institucionales, socioculturales, organizacionales y tecnológicos para que estén en capacidad de persistir al nuevo medio que lo rodea. Por lo tanto, la innovación es un factor clave para la sostenibilidad del negocio. También la aplicación de las normas ambientales, de calidad, responsabilidad social, de gestión de seguridad y salud en el trabajo, entre otras, ayudan a mejorar el desempeño eficiente y elevar el prestigio de la empresa de tal forma que contribuyen a la sostenibilidad manteniendo una gestión equilibrada de los problemas sociales,

económico y ambientales. Hurtado Jaramillo, Arimany-Serrat, Ferràs Hernández, & Mejide (2016).

Según la Teoría de Piaget citado por (Santamaría López & Bravo Villagómez, 2017) manifiesta que una persona que quiere ser emprendedor debe aprender a superar los fracasos que se presentan en la trayectoria de la empresa o negocio. Por otro lado Phillips y Kirchhoff, 1989 indican que el crecimiento de un negocio está vinculado con una mayor producción y demanda de productos, ya que esto ayuda al posicionamiento y posible estabilidad en el mercado (Sepúlveda Rivillas & Reina Gutierrez, 2016) es decir la sostenibilidad de los emprendimientos depende de que la persona que inicie un negocio tenga la capacidad y voluntad de enfrentar los obstáculos que se presentan en el medio y sobre todo impulse el crecimiento del negocio con mayor productividad y rentabilidad fortaleciendo la permanencia en el mercado.

2.2.2 Trabajo en equipo

Los equipos de trabajo son el resultado de arduo trabajo entre sus miembros donde implica aspectos como la comunicación, la escucha atenta, la comprensión, empatía, entre otros aspectos que solo se consigue después de una etapa de convivencia y de experiencias que pasan sus miembros en una organización.

Para Acosta (2011) “Es el conjunto de personas que interactúan unas con otras, son conscientes unas con otras y se perciben a sí mismas como un equipo de objetivos y visiones comunes” (p. 22).

Finalmente para Topckik (2008) “los equipos de trabajo son grupos de individuos que mediante la labor interdependiente cumplen con objetivos

designados, comunicándose en forma eficaz y tomando decisiones que afectan dicha obra” (p. 17).

Condiciones para el trabajo en equipo

El éxito de los equipos o grupo de trabajo invita a un conjunto de contextos ayudando a desplegarlos, en adelante se mencionan algunas:

- **Condiciones propicias**

Es necesario que los líderes en una empresa conozca y crea en el “trabajo en equipo”, necesaria para suscitar, optimizar e innovar de forma constante algunas tareas, este será el responsable de desplegar a los equipos con miras a una ordenación apropiada, tal como situaciones y sostén preciso, logrando este propósito con una capacitación constante, seguimiento y estímulos acordes al trabajo en equipo.”

Formación de Equipo

La designación de un líder o coordinador, es el primer paso en la creación de un equipo, el cual será la persona garante del proyecto, misión o tarea, lo cual se realizará en función del objetivo del proyecto. Un buen líder debe ser una persona responsable y merecedora de confianza, con un nivel alto de motivación, actitud excelente para las demás personas, con manejo de la tolerancia ante diversos puntos de vista y habilidoso para resolver conflictos y llegar a acuerdos, consiguiendo que los demás trabajen en objetivos comunes del proyecto. Aguilar (2016).

Establecer y aclarar objetivos

Cada uno de los participantes de la empresa necesitan conocer claramente los objetivos, estar motivados y saber que realmente son substanciales así como realizables en un tiempo prudente, entonces así cada colaborador conocerá lo que se

espera del equipo y lo que puede contribuir para beneficio del mismo. Aguilar (2016).

Participación y buenas relaciones interpersonales

El óptimo desenvolvimiento de la empresa requiere un equipo con un excelente nivel de participación, responsabilidad y un ambiente de respeto y compañerismo, que beneficie la subsistencia de los buenos vínculos, logrando de esta manera el interés del equipo en el proyecto. Aguilar (2016).

Comunicación y manejo de conflictos

Aguilar (2016) es normal que existan problemas y/o dificultades en los grupos de personas por diversas circunstancias, los mismos que significan dificultades para que un trabajo se ejecute y se desenvuelva con normalidad, es por eso que la comunicación es primordial para minimizar y evitar obstáculos en un proyecto y es el líder quien necesita tener la habilidad para manejarlos de la forma más adecuada el problema o conflicto, para generar el bien común, logrando conservar un clima laboral agradable.

2.2.3 Tipos de equipos

Acosta (2011, p. 31) distingue cuatro tipos de equipos en las organizaciones:

Grupo Laissez Faire. Es un tipo de equipo que se forma por una necesidad determinada, las características que posee son más parecidas a un grupo. Son poco organizados, sus objetivos no son claros al contrario son dispersos. Es por ello que cada uno de sus integrantes por lo general se dedica a cumplir con sus propias tareas y a velar por sus intereses. No tienen objetivos comunes y cada uno apunta por su lado. Por lo general no cuentan con un líder que lo dirija, no son productivos y tampoco quieren que los dirijan.

Grupo mercenario o autocrático. Este tipo de equipos es liderado por un jefe que tiene mucha autoridad, tienen objetivos claros y por lo general son marcados por el mismo jefe. Este tipo de equipos se centra en resultados más que en las personas, por lo que en ocasiones tienen elevadas cargas de productividad. Sin embargo, en el mediano tiempo esto no funciona, porque los subordinados se cansan de este estilo. Por lo general el equipo no es cohesionado, llegan a alcanzar altos estándares de productividad, pero no existe motivación o es muy poca, por lo que no es un equipo sostenible. En este equipo el jefe ejerce mucha presión, por lo que genera en sus trabajadores mucho estrés y aunque pueden ser eficaces en el corto plazo, los trabajadores se cansan del trato de sus jefes y actúan de manera subterfuga para sabotear el trabajo.

Grupo de amigos. Este es un tipo de equipo que le gustan mucho las relaciones personales, no tienen objetivos que cumplir, son libres, no están centrados en el cumplimiento de objetivos. Pueden ser eficaces, pero lo hacen para mantener las buenas relaciones entre ellos.

Grupo – equipo – de alto rendimiento. De acuerdo a Palomo (2008) es un “conjunto de personas que poseen talento y competencias complementarias y que trabajan para conseguir un objetivo común mostrando un alto nivel de compromiso” (p. 124). Este equipo está centrado en mejorar el rendimiento continuamente. Es un equipo compuesto por personas comprometidas, comparten objetivos y tienen claro que los demás son importantes y necesarios para poder cumplir con los objetivos. Este tipo de equipos se forma a través del tiempo, no es el producto de unir personas y de inmediato, es una constante convivencia, conocimiento, aceptación, es por ello que este tipo de equipos antes de llegar a ser lo que son, deben haber pasado por

diferentes estadios, es decir momentos y experiencias. De acuerdo a Palomo (2008), “los niveles de rendimiento, tanto individual como de equipo, son muy elevados y a menudo alcanzan objetivos que para otros son inalcanzables” (p. 124).

2.2.4 Diferencias entre grupo y equipo

Existen diferencias marcadas entre un equipo y un grupo, tal como se había dicho antes el equipo tiene un objetivo común y se apoyan entre ellos. Mientras que en el grupo las metas son personales, no interactúan entre sí y no existen objetivos comunes:

Palomo (2008) hace una síntesis de las diferencias que existen entre un equipo y un grupo, los cuales se detallan a continuación (p. 122).

Tabla 1

Diferencia entre grupo y equipo

Grupos	Equipos
Líder centrado en la tarea	Liderazgo compartido = Gestores de personas.
El trabajo se reparte en partes iguales y cada uno se responsabiliza al máximo.	El trabajo se distribuye según su perfil competencial y motivacional. Las responsabilidades sobre los resultados son compartidos.
No implica confianza mutua.	Confían unos en otros.
Se da el individualismo.	Se apoyan mutuamente.
Se acepta la autoridad.	Se otorga la autoridad.
No se fomenta la automotivación.	Se crean las condiciones óptimas para la automotivación.
Cada uno es responsable de sus resultados.	Asumen responsabilidad sobre sus resultados y los del equipo.
Tienen reglas.	Establecen normas.
No implica orgullo de pertenencia.	Están orgullosos de su equipo.

Hay reservas de comunicación.	Se fomenta la comunicación y la crítica constructiva.
El resultado es individual.	El resultado es colectivo.
Existe un interés común.	Existen metas definidas y conjuntas.
Tienen un fin u objetivo común.	Muestran compromiso emocional con el proyecto del equipo.
No es importante la participación en los procesos de toma de decisiones.	Es clave que las personas conozcan los procesos y procedimientos para facilitar su participación en la toma de decisiones.

Fuente. Palomo (2008, p. 122).

2.2.5 Integrar y administrar grupos y equipos

Para Hitt 2011, citado por Aguilar (2016) administrar un grupo de trabajo requiere algunos conocimientos y destrezas, que promueven el progreso positivo de un equipo de trabajo, él mismo que se concentra en tres factores que son esenciales para formar y dirigir equipos y a su vez desplegar capacidades y optimizar la eficacia del grupo.

Desarrollar competencias del equipo

Para desplegar a un grupo efectivo es importante fundamentarse en tres aspectos principales los cuales son espacios primordiales para obtener las capacidades, los conocimientos y habilidades. Los conocimientos vienen a ser significaciones, relaciones e indagación oportuna y ineludible concretar las faenas, sin conocimiento o entrenamiento las labores no se ejecutarían de la manera adecuada por intermedio de las habilidades, que contienen aptitudes como la adaptabilidad y la flexibilidad en concordancia con el acatamiento de las labores del grupo, como ser competente de controlar el trabajo propio y asumir compromisos de liderazgo dentro del equipo. Aguilar (2016).

Mejora de la eficiencia de un grupo y equipo

En un equipo de trabajo es importante estar en permanentes cambios ya que no son estáticos, esto con la finalidad de mejorar su eficiencia y desempeño, mientras que esto para el líder significa un reto complicado, no se encuentra una fórmula que sea semejante en todos los equipos de trabajo, sin embargo existen algunos enfoques que contribuirán a optimizar la productividad y resultados del equipo. Aguilar (2016).

Para que un equipo se conduzca con eficacia es necesario de ejecutar básicamente tres consideraciones:

- ✓ Proponer esfuerzos capaces para consumir sus labores en niveles aceptables de cantidad y calidad, suscitar en los participantes un alto grado de compromiso premiando cada labor que se efectúe de la manera mas excelente posible.
- ✓ Conseguir conocimientos y aptitudes aptos para llevar a cabo su trabajo, mediante permanentes que contribuyan al desenvolvimiento correcto dentro de su área de trabajo y crecimiento personal y profesional.
- ✓ Manejar talentos adecuados para aplicar con eficiencias sus esfuerzos conocimientos y aptitudes, mediante la permanente organización, basándose en los objetivos organizacionales creados para el cumplimiento de su misión.

Actualmente las empresas se han visto en la necesidad de acomodarse a determinadas formas de trabajo a fin de conservar su competencia en un medio impredecible, esto a favorecido a ver a los participantes como parte importante en toda empresa, una gran parte saben lo importante que es el trabajo en equipo, considerado como un medio para mejorar, así como todo el sistema organizacional,

el mismo que contribuye en el clima organizacional y la excelente comunicación e integración para una excelente adaptación de los nuevos integrantes. Aguilar (2016).

2.2.6 Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo

Según Palomo, a medida que los individuos se implican a conducirse de una forma establecida, su decisión se ve fortificada ya que son conscientes de que un grupo está comprometido de una forma semejante; un beneficio potencial y motivador en los grupos de trabajo en las empresas es que las personas se perciban respetados y apoyados por los miembros del grupo; se ha probado que los individuos están contentos en su trabajo cuando hay una intervención firme. Existen ventajas tanto para la persona como para la empresa. Palomo (2011).

A. Ventajas para la organización.

- ✓ Acrecentamiento en el grado de productividad.
- ✓ Optimiza la comunicación.
- ✓ Hay un mejor compromiso con las metas.
- ✓ Los equipos son flexibles.
- ✓ Optimiza el clima organizacional.
- ✓ Hay mejor éxito en misiones difíciles.
- ✓ Facilita la dirección, control y supervisión. Proporciona a sus miembros una dimensión social nueva.
- ✓ Beneficia la integración de nuevos integrantes.
- ✓ Facilita la coordinación.
- ✓ Mejora la complacencia de sus miembros.

B. Ventajas para el individuo.

- ✓ Satisface la necesidad de incorporación.

- ✓ Aumenta la seguridad personal.
- ✓ Facilita el desarrollo personal y profesional.
- ✓ Estimula la creatividad y la innovación.

Si hay ventajas también es posible la existencia de desventajas, el trabajo en equipo no es simple, antes de convertirse en equipos eficaces y eficientes, es necesario pasar por una serie de fases que todos experimentan, y los cuales son importantes para lograr la madurez de un equipo; a continuación se presentan algunas dificultades que se pueden presentar en un grupo de trabajo:

- ✓ Consume tiempo.
- ✓ Una persona puede vigilar y manipular a los demás miembros del grupo.
- ✓ Puede hallarse procesos que trasgredan en la calidad de las decisiones y solución de conflictos.
- ✓ Desarrollo de normas, objetivos contrarios a los definidos.
- ✓ Rechazo o menosprecio hacia determinados miembros.

No son pocas las desventajas del trabajo en equipo, sin embargo es normal, que cuando se requiere conformar un equipo de trabajo existan ciertos obstáculos y diferencias dentro de los integrantes, es aquí donde entra a tallar la habilidad y talento del individuo líder.

2.2.7 Dimensiones del trabajo en equipo

La comunicación. Según Acosta (2011) la comunicación es la capacidad que tenemos para relacionarnos entre nosotros, es un hecho inevitable, se produce en todos los ámbitos de nuestra vida, y por supuesto, en la organización en la colaboración con otras personas; sobre todo en el ejercicio del liderazgo.

En los equipos la comunicación es natural, abierta y fluida, con claro énfasis en la capacidad de escuchar y sobre todo en la retroalimentación entre el emisor y el receptor. Para poder cumplir con una adecuada comunicación deben implementarse normas de respeto, para que los integrantes sepan cuando intervenir sin sentirse humillados, tímidos u ofendan a otros. La libertad para expresarse implica que los miembros tengan una participación activa, sin prejuicios y puedan contribuir a la consecución de resultados.

La motivación. “según Acosta (2011) la esencia de la motivación radica en encontrar un sentido o significado a lo que hacemos o a algo que se por pide que hagamos; la motivación depende de cómo el individuo concibe y percibe el mundo. La motivación surge en el ser humano a través de una necesidad o deseo y tiende a generar la satisfacción de esa necesidad: necesidad-impulso-incentivo (ej. Beber, sed, agua).

La motivación es la facultad interna y externa que tienen los individuos y que hacen que puedan moverse y cumplir sus objetivos personales y/o comunes. Para Herreros (2014) “la motivación es como un efecto que puede ser voluntario o involuntario en las personas” (p. 337). Caballero (2015), afirmó que la motivación laboral “es el conjunto de estímulos y generen ánimo y entusiasmo en el trabajador con la intención de que desarrolle su actividad con diligencia. De tal forma que se afirma que es aquella fuerza que impele al trabajador a concretar los objetivos organizacionales” (p. 72). Finalmente, Turienzo (2015), consideró que es “aquella fuerza interna, la cual hacen uso las personas para realizar determinada acción con la intención de cumplir un objetivo predeterminado. Así mismo, sigue agregando que la

motivación es salir del statu quo, es la inconformidad y la capacidad de cambiar o de adecuarse al cambio. Del mismo modo Físico” (2016).

La inteligencia emocional. Según Acosta (2011) se refiere a la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar estados de ánimo en uno mismo y en los demás.

Daniel Goleman, citado por López y Gonzáles (2005), afirma que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer los propios sentimientos y de motivarse a sí mismo, al igual que la habilidad para manejar las emociones propias, tanto como las surgidas en las relaciones” (p. 19).

2.2.8 Las micro y pequeñas empresas

De acuerdo a la Chorro (2010) la micro y pequeña empresa es una Persona natural o jurídica que opera en el mercado produciendo y/o comercializando bienes o servicios por riesgo propio, con un establecimiento fijo o ambulante que tiene un nivel de ventas brutas anuales de hasta 100,000 dólares y hasta 10 trabajadores remunerados” (p. 17).

Rivero (2001) define a la “microempresa como pequeña unidad socio económica de producción, comercio o prestación de servicios, cuya creación no requiere de mucho capital y debido a su tamaño existe un uso productivo y eficiente de los recursos” (Citado en el Boletín de Economía Laboral, 2006).

Carpintero (1998) las define como “pequeñas unidades de producción, comercio o prestación de servicios, en la que se puede distinguir elementos de capital, trabajo y tecnología, aunque todo ello esté marcado por un carácter precario” (citado en Boletín De Economía Laboral, 2006).

2.2.9 Características

La Ley N° 30056, publicada en fecha 2 de julio de 2013, en el Artículo 5°, expresa las características de las micro, pequeñas y medianas empresas, donde se ha eliminado el número máximo de trabajadores como elemento para categorizar a las empresas, quedando solo el volumen de ventas como criterio de categorización:

Microempresa : ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.

Pequeña empresa : ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Mediana empresa : ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.2.10 Clasificación de acuerdo al régimen tributario

De acuerdo a la Superintendencia de Administración Tributaria (2015) se refiere a las MYPE con respecto al régimen tributario que ellas deben situarse en algún tipo de régimen tributario en el que más se acomoden para poder hacer sus declaraciones formales al fisco.

Los regímenes que establece la Superintendencia de Administración Tributaria, son tres, los cuales se explican a continuación

Nuevo Régimen Único Simplificado – RUS. Aquí se encuentran todas las empresas que venden pocas cantidades, tienen poco movimiento comercial y tributan de acuerdo a un rango establecido por la SUNAT. A este régimen pueden acogerse las Personas Naturales y Sucesiones Indivisas que contemplen lo siguiente:

- Los Ingresos Brutos y el monto de las compras no sean mayor a S/ 360,000.
- El valor de los activos fijos no sean mayor a S/ 70,000.

Deben realizar actividades en un solo establecimiento o sede productiva.

El Régimen Especial de Renta. Está dirigido a personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales domiciliadas en el país que obtengan rentas de tercera categoría provenientes de: actividades de comercio y/o industria de las diferentes actividades. También se consideran actividades de servicio. La tasa que paga es de aproximadamente 1.5% de los ingresos netos mensuales.

Régimen General del Impuesto a la Renta. Este régimen grava las utilidades de la empresa que se generan en el período de un año. Es generadora de renta; capital y trabajo. En este régimen se sustentan los gastos, se hacen pagos a cuenta de forma mensual por el impuesto a la renta y finalmente se presenta declaración anual.

2.2.11 El sector servicio del rubro restaurante

El Reglamento de Restaurantes del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2004), define al restaurante como aquel establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que exige el Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes” (p. 2).

La misma institución en el Reglamento de restaurantes en el capítulo V, clasifica a los restaurantes como “restaurantes turísticos”, a quienes tienen la característica de tres, cuatro y hasta cinco tenedores, este tipo de restaurantes cumplen las siguientes conclusiones:

- Se ubiquen en establecimientos declarados patrimonios culturales de la Nación.

- Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o la gastronomía peruana.
- Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales o afines) en forma permanente.
- Ofrezcan espectáculos de folklore nacional.
- Así también los restaurantes de cinco tenedores calificados como turísticos, cuando presten servicios complementarios o no, deberán garantizar la atención de 40 comensales de forma simultánea (p. 6).

Clasificación de los restaurantes. Cursos Gastronomía (2014) define algunos tipos de restaurantes, los cuales se definen a continuación:

Restaurantes de lujo (cinco tenedores). Son aquellos restaurantes denominados de lujo, en este tipo de restaurantes la atención es de primera, el establecimiento es acogedor y lleno de comodidades, por lo que sus costos y precios son altos.

Restaurantes de primera (4 tenedores). En este tipo de restaurantes aparte de ofrecer platos a la carta también ofrecen una variedad de menús. La atención también es de lujo, los platos de comida también son altos y se venden bebidas alcohólicas pero solo para acompañar las comidas.

Restaurante de segunda clase (3 tenedores). Se le conoce como restaurantes turísticos, ofrecen platos a la carta y variedad de menús. La diferencia con los restaurantes anteriores es que la entrada de los clientes, trabajadores y proveedores es por la misma puerta.

Restaurante de tercera clase (2 tenedores). En este tipo de restaurantes los insumos no son de alta calidad pero si se pide que sean resistentes y del día. Ofrece

por lo general un mínimo de cuatro tipos de menú y al igual que los restaurantes anteriores la entrada de clientes, proveedores y trabajadores es la misma.

Restaurante de cuarta clase (1 tenedor). Por lo general son restaurantes de venta de menú, los insumos no son de lujo pero resistentes y del día. No se exige que los mozos o personal de atención al cliente este uniformado, pero debe estar limpio, del mismo modo las mesas y sillas no son de lujo pero son limpios y resistentes.

2.3 Marco conceptual

Sostenibilidad Empresarial. Según Elkington: “El desarrollo sostenible en la organización, viene a ser aquel que aporta a la acción comprometida por medio del intercambio al mismo tiempo de beneficio económico, social y medioambiental, la llamada triple bottom line. Es de esta forma que la organización inquiera avalar el éxito comercial a largo plazo, favorecer al desarrollo económico y social, y preservar el medio ambiente.” Elkington (1994).

Emprendimiento. Emprendimiento se refiere a la capacidad de una persona de realizar un esfuerzo adicional para alcanzar una meta, aunque en la actualidad se limita su uso para referirse a la persona que inicia una nueva empresa o proyecto (RAE, 2019).

Emprendedor: Es la persona que tiene decisión e iniciativa para realizar acciones que son difíciles o entrañan algún riesgo y está dispuesta a iniciar algún tipo de entretenimiento con fines de lucro (RAE, 2019).

Espíritu Emprendedor: Es aquella persona que se atreve a llevar a cabo su idea empresarial teniendo un espíritu especial que debe cultivar y fortalecer debido a lo difícil que resulta esta experiencia.

Actividad emprendedora temprana (TEA): Es el porcentaje de la población que pretende iniciar un negocio o ya es dueño de un negocio (Lasio, Ordeñana, Caicedo, Samaniego, & Izquierdo, Global Entrepreneurship Monitor , 2017, pág. 15)

Cultura emprendedora: Es un conjunto de conocimientos, habilidades, cualidades que debe tener una persona para gestionar un proyecto, teniendo iniciativa y poniendo manos a la obra.”

Perdurabilidad empresarial: una empresa perdurable es aquella que vive decenios y que involucra varias generaciones perpetuando su proyecto, que la concibe como una comunidad de seres humanos en la que todos sus sistemas y componentes funcionan de manera adecuada, sin caer en la obsolescencia.

Desarrollo sostenible: se define como aquel que cubre las necesidades de la descendencia presente sin complicar la capacidad de las descendencias futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Dimensiones de la sostenibilidad empresarial: Las dimensiones de la sostenibilidad empresarial son Económica, Social, y Ambiental a partir de los datos de Elkington (1994).

Micro y pequeña empresa. De acuerdo a la Chorro (2010) la micro y pequeña empresa es una Persona natural o jurídica que opera en el mercado produciendo y/o comercializando bienes o servicios por riesgo propio, con un establecimiento fijo o ambulante que tiene un nivel de ventas brutas anuales de hasta 100,000 dólares y hasta 10 trabajadores remunerados” (p. 17).

Microempresario. El microempresario es el comprometido a llevar el emprendimiento, para lo cual requiere no solo conocer los mecanismos de una

empresa, si no poner en marcha ciertos instrumentos gerenciales, conocimientos que le accederá poner en funcionamiento de manera eficiente la microempresa.

Restaurante. El Reglamento de Restaurantes del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2004) define al restaurante como aquel “establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que exige el Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes” (p. 2).

Gastronomía. La gastronomía es el arte de la preparación de una buena comida. La palabra, como tal, proviene del griego γαστρονομία (gastronomía).

Trabajo en equipo. Para Acosta (2011) “Es el conjunto de personas que interactúan unas con otras, son conscientes unas con otras y se perciben a sí mismas como un equipo de objetivos y visiones comunes” (p. 22).

Mejora continua. “Hay que buscar continuamente la satisfacción del cliente, la mejora continua de las actividades y los resultados. Para ello hay que definir los objetivos y luego las acciones para conseguirlos”.

Grupo – equipo – de alto rendimiento. De acuerdo a Palomo (2008) es un “conjunto de personas que poseen talento y competencias complementarias y que trabajan para conseguir un objetivo común mostrando un alto nivel de compromiso” (p. 124).

Grupos y equipos. Las empresas con el transcurso de los años se han visto obligadas a evolucionar, en la actualidad tienen un mayor énfasis en la velocidad y flexibilidad, por lo que tiene fundamental importancia la administración y operación efectivamente de los grupos y equipos, ahora mas que en el pasado. Aguilar (2016).

Integrar y administrar grupos y equipos. Hitt 2013, sostiene que gestionar un grupo de trabajo requiere algunos conocimientos y destrezas, que promueven el progreso efectivo del equipo de trabajo, él se concentra en tres factores que individualmente son esenciales para constituir y administrar equipos y a su vez desplegar capacidades y optimizar la eficacia del equipo.

La motivación. La motivación es la facultad interna y externa que tienen los individuos y que hacen que puedan moverse y cumplir sus objetivos personales y/o comunes. Para Herreros (2014) la motivación es como un efecto que puede ser voluntario o involuntario en las personas” (p. 337).

La inteligencia emocional. Daniel Goleman, citado por López y Gonzáles (2005) afirma que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer los propios sentimientos y de motivarse a sí mismo, al igual que la habilidad para manejar las emociones propias, tanto como las surgidas en las relaciones” (p. 19).

Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo. Para Palomo, cuando los individuos se implican en conducirse de una forma predeterminada, su decisión se ve mejorada ya que conocen que un equipo está comprometido de una forma semejante; una de las potencias motivadoras que es de beneficio en los grupos de trabajo en las empresas hacen que las personas se sientan valorados y respaldados por los miembros del equipo-grupo. Palomo (2011).

Características conductuales. Gutiérrez 2010, señala que está constituido por normas y grado de cohesión.

Relaciones Humanas. Significa la interacción social que existe entre personas y grupos a través de acciones y actitudes.

La Población. Conjunto de sujetos o elementos que muestran tipologías habituales. En base de esta población se ejecuta el estudio estadístico con el objetivo de llegar a los resultados y conclusiones.

Población finita. La población de características físicas es finita; ejemplo, el conjunto de estudiantes de un colegio, los lapiceros fabricados en una fábrica en un día, etc.

Población infinita. Viene a ser algo artificial o conceptual. Ejemplo. El conjunto de los números negativos. Cabe señalar que si la población sería muy grande, hace imposible experimentar a todos los individuos.

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación.

El diseño de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo-cuantitativo.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encontró dentro de su contexto.

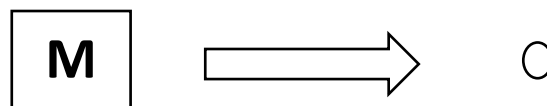
Gómez (2006) afirma que “se podría definir como la investigación que se realiza sin variar deliberadamente las variables. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.100).

Transversal porque se realizó en un determinado tiempo. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Descriptivo porque consistió en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Para Namakforoosh, M. (2005) “la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, cuándo, dónde, cómo y porqué del sujeto de estudio” (p. 91).

Finalmente fue cuantitativo porque empleó herramientas estadísticas y matemáticas para procesar la información. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación cuantitativa “Se apoya en el tratamiento de la información con técnicas matemáticas y estadísticas” (p. 7).

La representación gráfica del diseño es de la siguiente manera:



Donde:

M : Representa la muestra

O : Representa lo que observamos

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 18 restaurantes ubicados en la Urbanización Paseo de la República en el distrito de Chorrillos.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

3.2.2 Muestra

La muestra fue de 18 restaurantes ubicados en la Urbanización Paseo de la República en el distrito de Chorrillos, la cual se determinó por el método del muestreo no probabilístico que consistió en seleccionar a las mypes que convienen al investigador. Esta conveniencia se produce porque al investigador le resulta más fácil examinar a estos sujetos, por la proximidad geográfica, porque la población de este estudio es pequeña y a fin de tener informes certeros sobre el tema de estudio.”

Según Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191), definen que la muestra no pirobalística o dirigida, selecciona casos o unidades por uno o varios propósitos, no pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población.

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 2.

Operacionalización de las variables

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Trabajo en equipo	“Es el conjunto de personas que interactúan unas con otras, son conscientes unas con otras y se perciben a sí mismas como un equipo de objetivos y visiones comunes” (Acosta, 2011, p. 22).	Comunicación	Es la capacidad que tiene el equipo de expresarse con los demás miembros.	Normas de convivencia	Escala de Likert
				Capacidad de escucha	
				Libertad de expresión	
		Motivación	Es el impulso interno y externo del ser humano que lo lleva al cumplimiento de objetivos.	Interna	
				Externa	
		Inteligencia emocional	Es el dominio y gobierno de las emociones.	Control de emociones	
				Autoconocimiento	
				Empatía	
		Sostenibilidad de los Emprendimientos	(Elkington, 1994) “El desarrollo sostenible en la organización, contribuye a la gestión responsable mediante la entrega al mismo tiempo de beneficio económico, social y medioambiental, la llamada triple bottom line”. “De esta forma la organización busca garantizar el éxito comercial a largo plazo, aportar al desarrollo económico y social, y preservar el medio ambiente”.	social	
Inclusión social					
Concienciación hacia el desarrollo sostenible					
Económico	Intenta promover el desarrollo. Quiere decir que las generaciones futuras sean más prosperas, tengan una mejor renta per cápita y calidad de vida.			Uso adecuado del capital y cumplimiento de intereses	
				Atención de quejas, consultas y sugerencias	
				Mejora de la productividad y competitividad	
ambiental	Intenta garantizar una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales.			Cumplimiento de normas ambientales	
				Reducción de emisiones contaminantes	

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Se empleó la encuesta para la recolección de la información necesaria para esta investigación. De acuerdo Grasso (2006) “la encuesta es un procedimiento que ayuda a recolectar información de un grupo de personas previamente definidas. A través de ella se obtiene información de manera sistemática” (p. 13).

Las encuestas fueron aplicadas a los representantes de cada una de las mypes, haciendo uso de medios tecnológicos (encuesta a través de enlace de google formulario compartido vía wasap y correo electrónico) y en algunos casos en forma presencial por contar con las facilidades del caso.

Instrumento

El instrumento fue un cuestionario con preguntas relacionadas a las variables de investigación y con respuestas con escala de Likert que contuvieron las variables de investigación de la tesis. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

3.4 Plan de análisis.

La información se obtuvo por medio de una encuesta con su respectivo cuestionario de preguntas, con la finalidad de conocer el comportamiento de ambas variables objeto de estudio. Los datos recopilados fueron procesados y analizados por medio de la aplicación de los programas estadísticos como el Microsoft Excel y SPSS - 25, para luego ser presentados en tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones para dar un mejor entendimiento.

3.5 Matriz de Consistencia

Tabla 3.

Matriz de consistencia

Título:	<i>Propuesta de mejora de trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019</i>				
Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>¿Cuáles son los factores relevantes del trabajo en equipo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019?</p>	<p>“Proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019”.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.</p> <p>Describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019 .</p>	<p>Variables</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo. ✓ Sostenibilidad de los emprendimientos. 	<p>Población:</p> <p>18 restaurantes de la Urb. Paseo de la Republica, distrito de Chorrillos.</p> <p>Muestra:</p> <p>18 restaurantes. Por muestreo no probalístico, por ser una población pequeña y por elección y conveniencia del investigador.</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptivo, No-experimental, Transversal: porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>proceso que ayuda a recoger información de un conjunto de individuos anteriormente definidas.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p> <p>grupo de preguntas con relación a una o más variables que se van a medir.</p>

3.6 Principios éticos

Este trabajo de investigación, no generara impacto negativo en la sociedad, siendo más bien, beneficioso con un propósito favorable, principalmente para las mypes del sector servicios del distrito de Chorrillos.

La presente investigación, será valorado y examinado por el comité de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Por tal razón el presente estudio tendrá en cuenta los principios éticos que a continuación se mencionan:

Principios de Confidencialidad: mediante el cual se garantiza confidencialidad, no exhibiendo las conclusiones y resultados y preservando la confianza e intimidad de las personas, así también, solamente se hará público la información que autorice el representante de la mype quien facilita la información.

Principios de Confiabilidad: La información que se presenten son reales y categóricas.

Respecto a la Persona Humana: En la presente investigación prima el respeto de las ideas y creencias de las personas, siempre teniendo en cuenta el beneficio común.

El Principio de Justicia: El mismo que se dará cumplimiento a través de un trato adecuado y respetuoso, durante y luego del procedimiento de recolección de información.

El Consentimiento Informado: El cual se dará cumplimiento al momento de informar los elementos de la muestra en base al objetivo del cuestionario estructurado.

Honestidad: Esto se cumplirá, garantizando que los resultados solo se utilizarán para los fines del trabajo de investigación.

IV. Resultados

4.1 Resultados

Sobre las características de los representantes

Tabla 4

Edad de los representantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 30 años	1	5.6%	5.6%	5.6%
31 a 50 años	12	66.7%	66.7%	72.2%
51 a más años	5	27.8%	27.8%	100.0%
Total	18	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019.

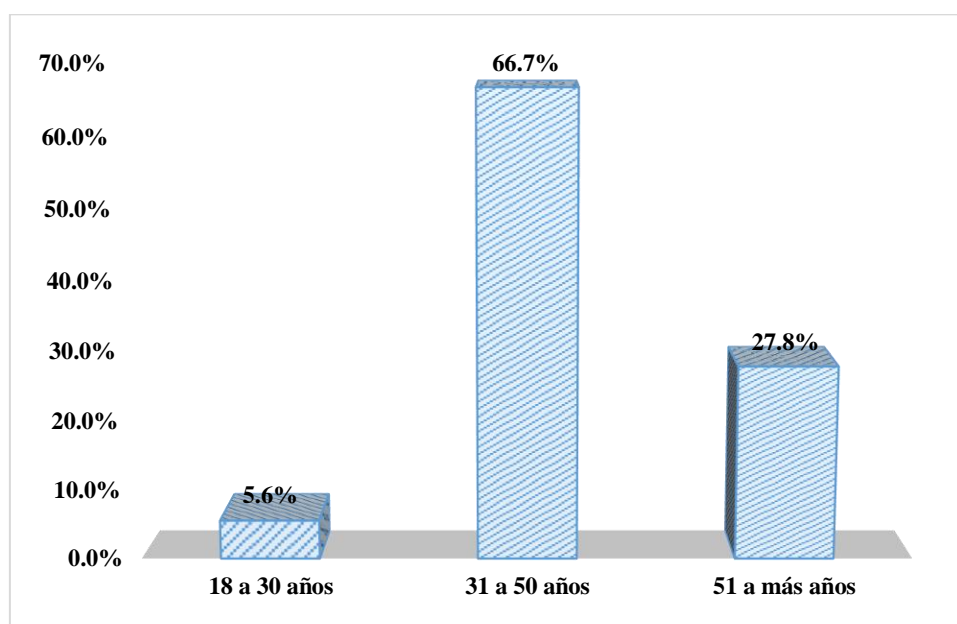


Figura 1. Edad de los representantes

Interpretación

El 5.6% de los representantes de las MYPE tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, 66.7% tienen entre 31 a 50 años y 27.8% tienen más de 51 años de edad.

Tabla 5

Género de los representantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	6	33.3%	33.3%	33.3%
Válido Masculino	12	66.7%	66.7%	100.0%
Total	18	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019.

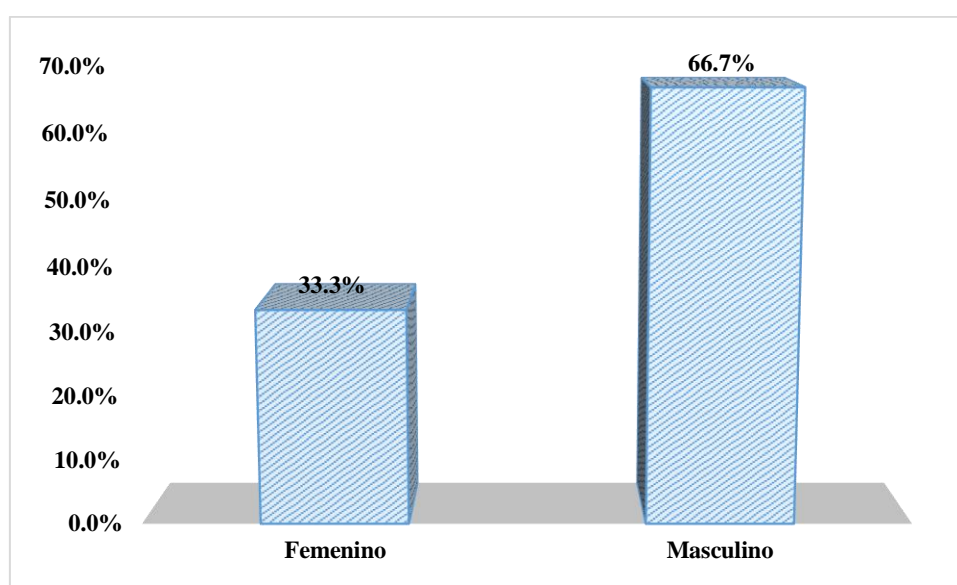


Figura 2. Género de los representantes

Interpretación

El 33.37% de los representantes de las MYPE es de género femenino y el 66.7% es de género masculino.

Tabla 6

Grado de instrucción de los representantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	8	44.4%	44.4%	44.4%
Técnica	7	38.9%	38.9%	83.3%
Superior	3	16.7%	16.7%	100.0%
Total	18	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019.

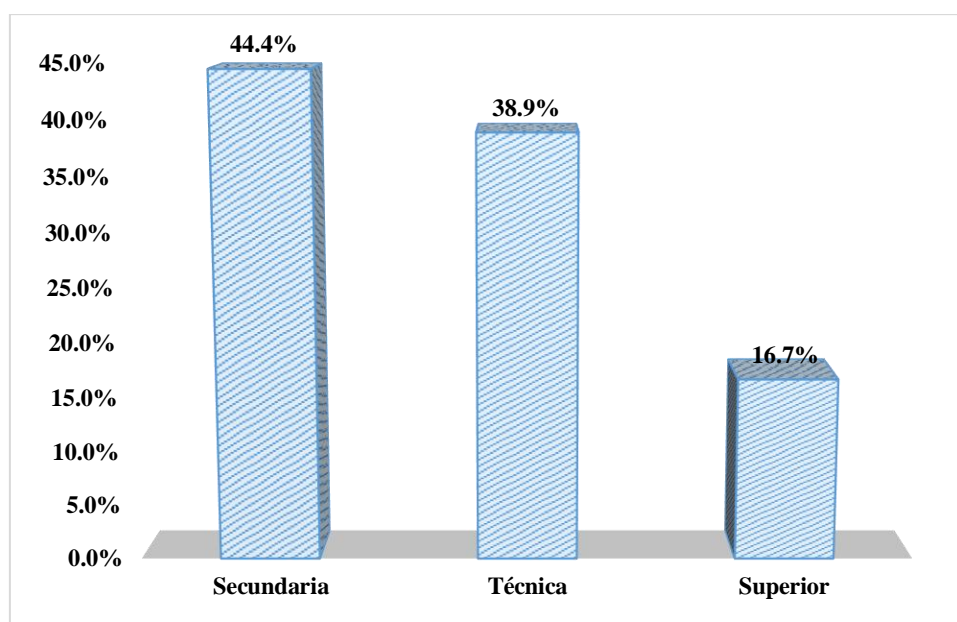


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes

Interpretación

El 44.4% de los representantes de las MYPE tienen educación secundaria, el 38.9% tienen educación técnica y el 16.7% tienen educación superior.

Tabla 7

Cargo de los representantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dueño	9	50.0%	50.0%	50.0%
Válido Administrador	9	50.0%	50.0%	100.0%
Total	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

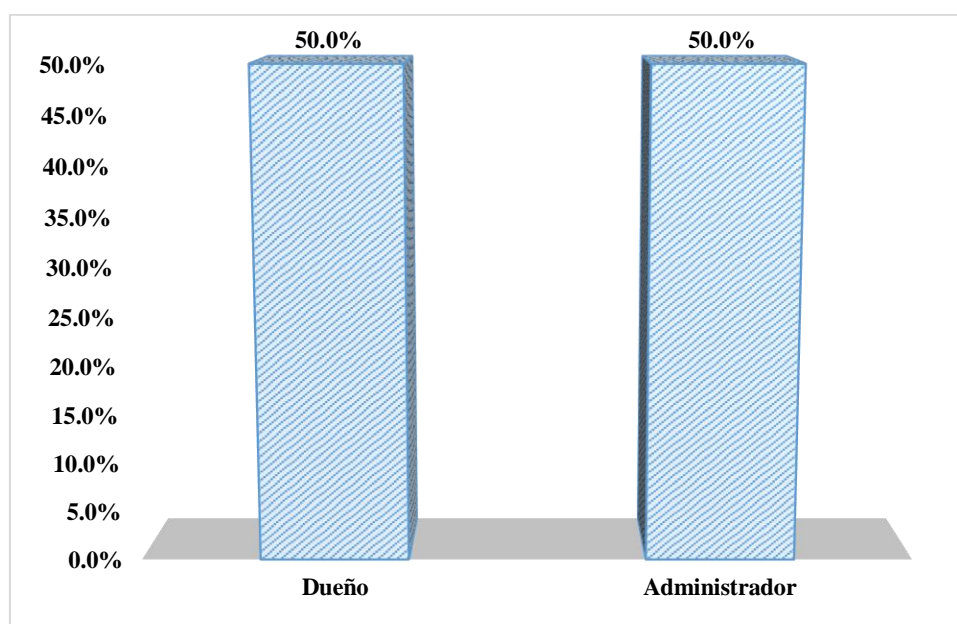


Figura 4. Cargo de las representantes

Interpretación

El 50.0% de los representantes de las MYPE es dueño de la empresa y el otro 50.0% es administrador.

Tabla 8

Tiempo que desempeña en el cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 a 3 años	0	0.0%	0.0%
	4 a 6 años	4	22.2%	22.2%
	7 años a más	14	77.8%	100.0%
	Total	18	100.0%	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

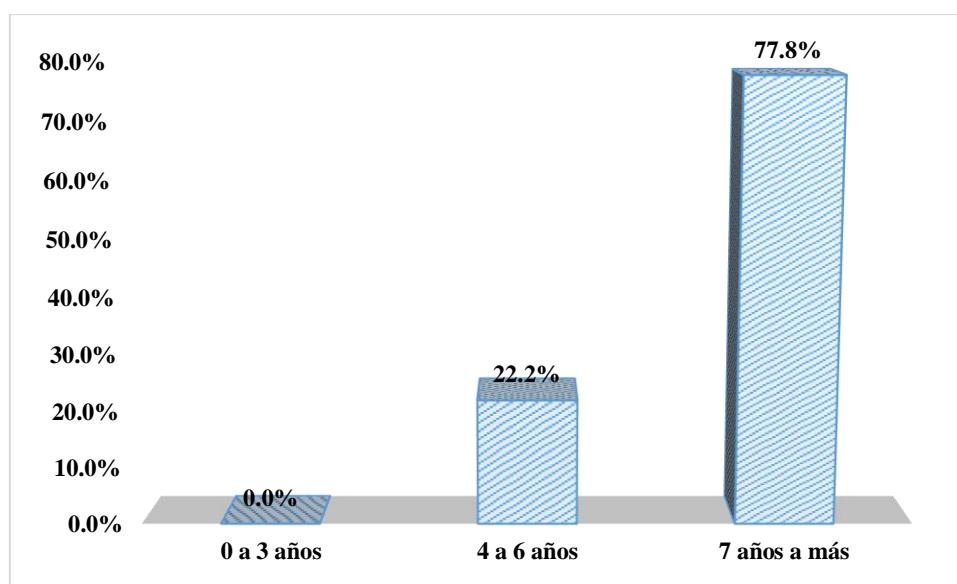


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Interpretación

El 22.2% de los representantes de las MYPE tienen entre 4 a 6 años en el cargo y el 77.8% tienen entre 7 a más años.

Sobre las características de las MYPE

Tabla 9

Tiempo de permanencia en el mercado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 3 años	7	40.0%	40.0%	40.0%
4 a 6 años	9	50.0%	50.0%	90.0%
7 a más	2	10.0%	10.0%	100.0%
Total	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

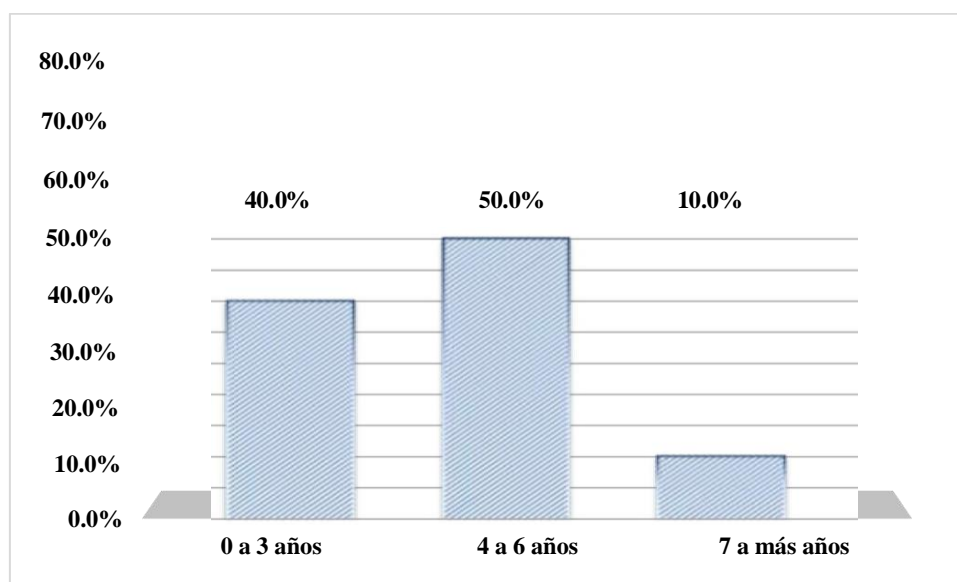


Figura 6. Tiempo de permanencia en el mercado

Interpretación

El 40.0% de las MYPE tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el sector, el 50.0% tienen entre 4 a 6 años y el 10.0% tienen entre 7 a más años.

Tabla 10

Número de trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 5 trabajadores	9	50.0%	50.0%	50.0%
6 a 10 trabajadores	9	50.0%	50.0%	100.0%
Válido Total	18	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

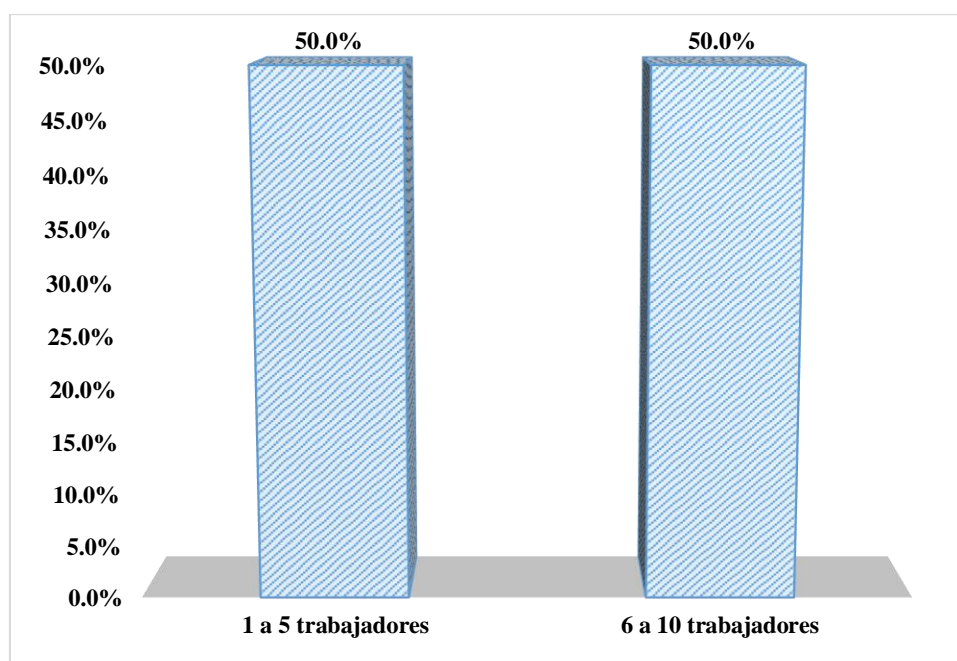


Figura 7. Número de trabajadores

Interpretación

El 50.0% de las MYPE tienen entre 1 a 5 trabajadores en su establecimiento y el 50.0% tienen entre 6 a 10 trabajadores.

Tabla 11

Parentesco con los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Familiares	4	22.2%	22.2%	22.2%
Ninguno	6	33.3%	33.3%	55.6%
Ambos	8	44.4%	44.4%	100.0%
Total	18	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

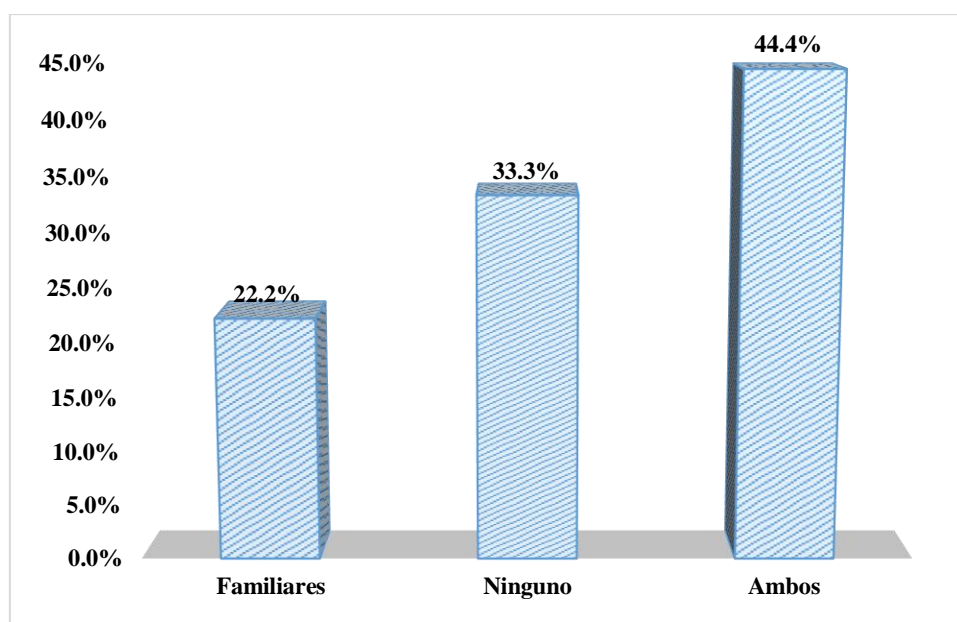


Figura 8. Parentesco con los trabajadores

Interpretación

El 22.2% de los trabajadores son familiares del dueño, el 33.3% no tienen ningún parentesco y el 44.4% tienen trabajadores familiares y no familiares.

Tabla 12

Objetivo de crear la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Generar ganancias	18	100.0%	100.0%	100.0%
Válido	Necesidad	0	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

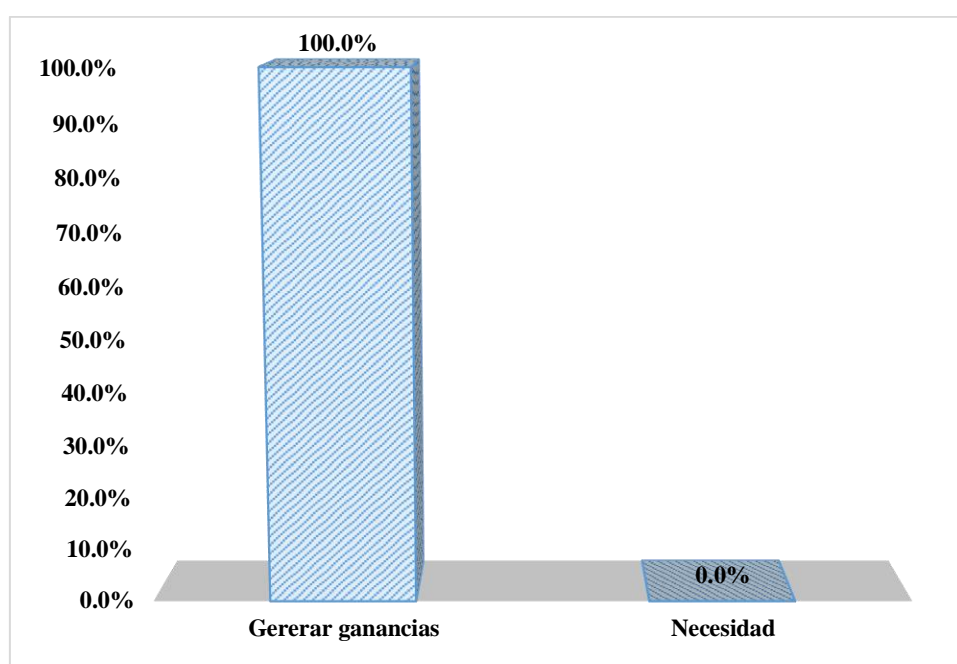


Figura 9. Objetivo de crear la empresa

Interpretación

El 100.0% de los representantes de las MYPE creó la empresa para generar utilidades.

Tabla 13

Tipo de constitución

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Persona natural	2	11.1%	11.1%	11.1%
EIRL	7	38.9%	38.9%	50.0%
Válido SRL	0	0.0%	0.0%	50.0%
SAC	9	50.0%	50.0%	
Total	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

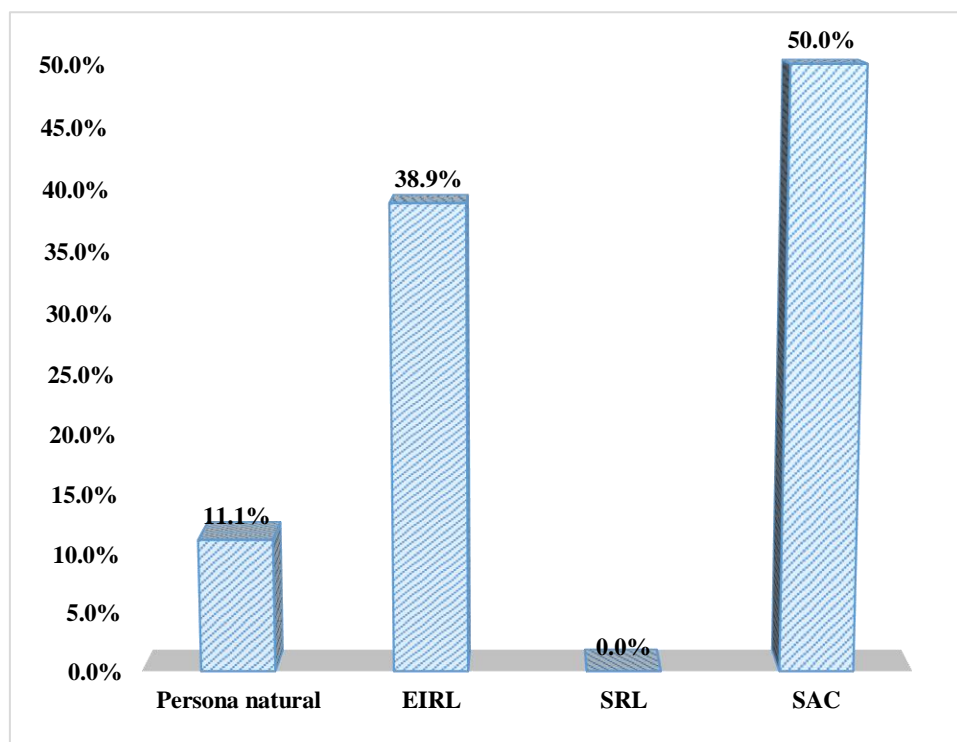


Figura 10. Tipo de constitución

Interpretación

El 11.1% de las MYPE está constituida como persona natural, el 38.9% es una E.I.R.L. y el 50.0% es S.A.C.

Sobre el trabajo en equipo

Tabla 14

Nivel de percepción de la variable trabajo en equipo

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	15	83.3%	83.3%	83.3%
	FAVORABLE	3	16.7%	16.7%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

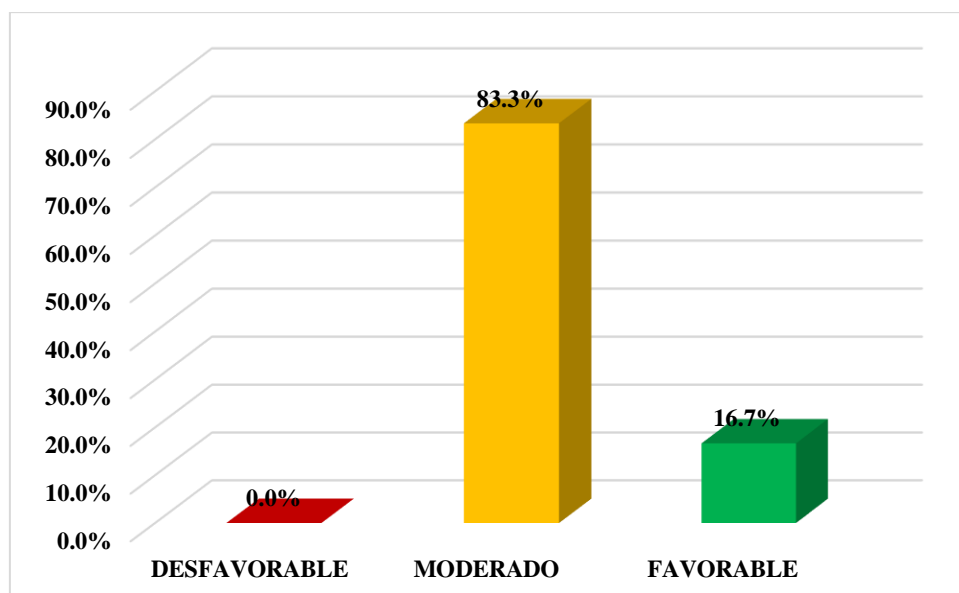


Figura 11. Nivel de percepción de la variable trabajo en equipo

Interpretación

El 83.3% de representantes de las MYPE percibe que la variable trabajo en equipo en el restaurante es de nivel moderado y el 16.7% percibe que es de nivel favorable.

Tabla 15

Nivel de percepción de la dimensión comunicación

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	12	66.7%	66.7%	66.7%
	FAVORABLE	6	33.3%	33.3%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

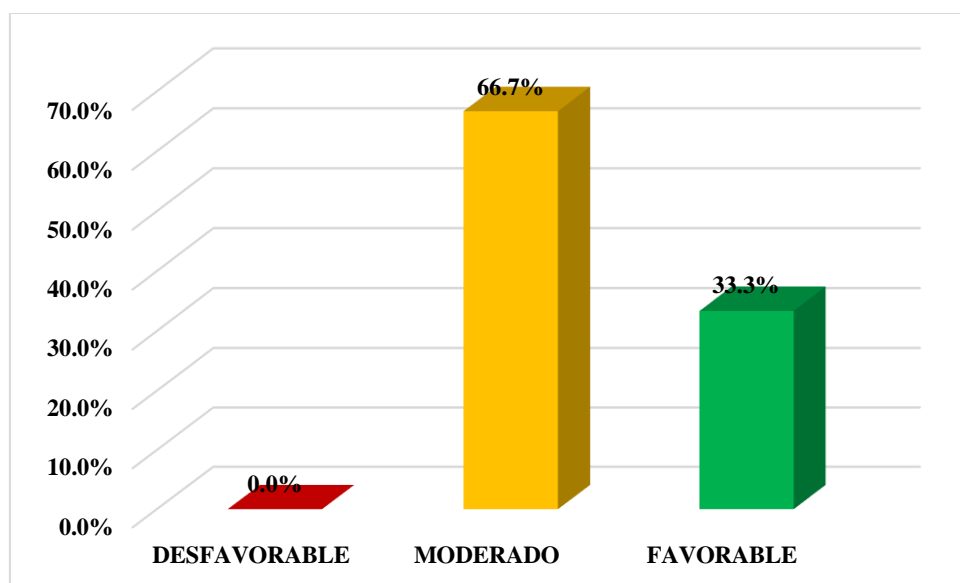


Figura 12. Nivel de percepción de la dimensión comunicación

Interpretación

El 66.7% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión comunicación en el restaurante es de nivel moderado y el 33.3% percibe que es de nivel favorable.

Tabla 16

Nivel de percepción de la dimensión motivación

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	18	100.0%	100.0%	100.0%
	FAVORABLE	0	0.0%	0.0%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

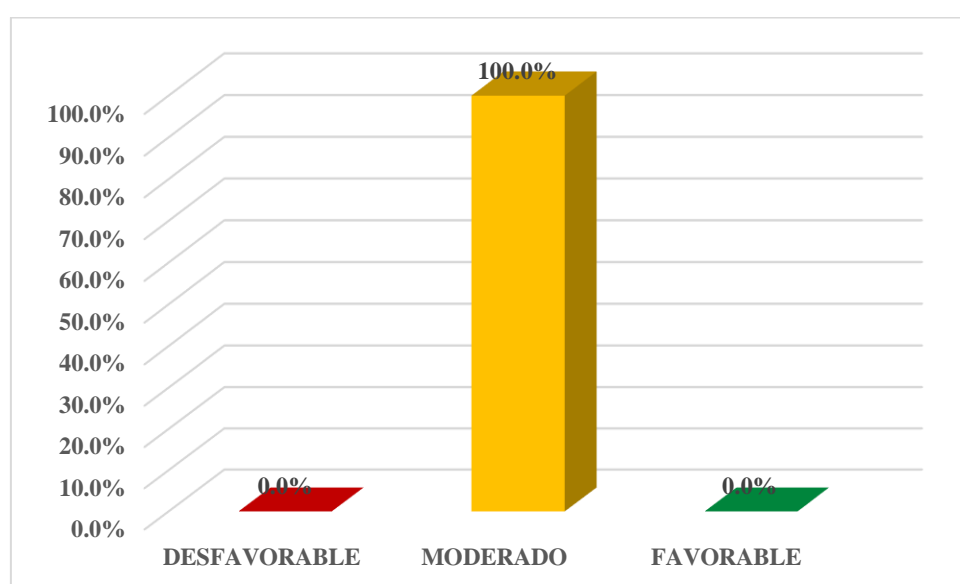


Figura 13. Nivel de percepción de la dimensión motivación

Interpretación

El 100.0% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión motivación en el restaurante es de nivel moderado.

Tabla 17

Nivel de percepción de la dimensión inteligencia emocional

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	15	83.3%	83.3%	83.3%
	FAVORABLE	3	16.7%	16.7%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

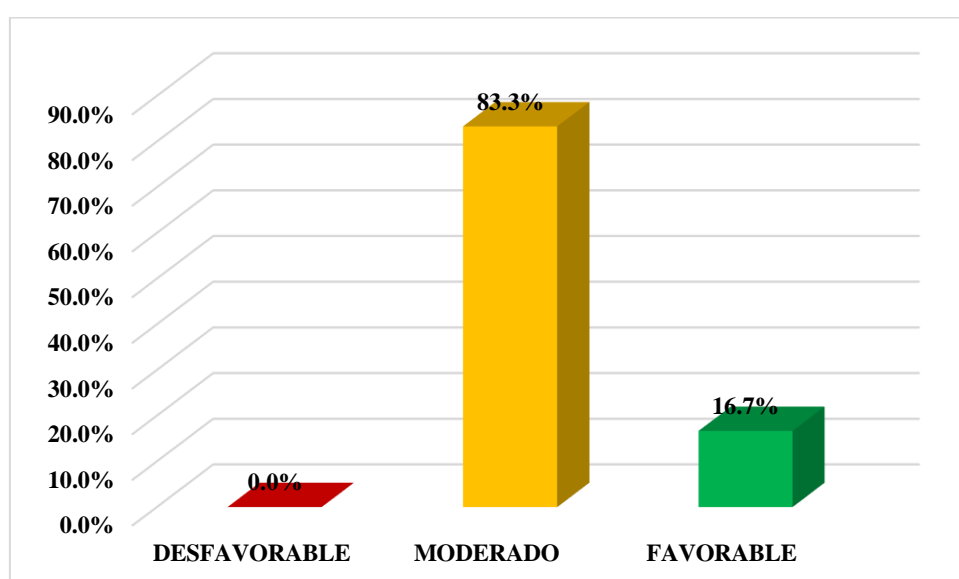


Figura 14. Nivel de percepción de la dimensión inteligencia emocional

Interpretación

El 83.3% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión inteligencia emocional en el restaurante es de nivel moderado y el 16.7% es de nivel favorable.

Sobre la variable Sostenibilidad de los emprendimientos

Tabla 18

Nivel de percepción de la variable sostenibilidad de los emprendimientos

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	2	11.1%	11.1%	11.1%
	FAVORABLE	16	88.9%	88.9%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

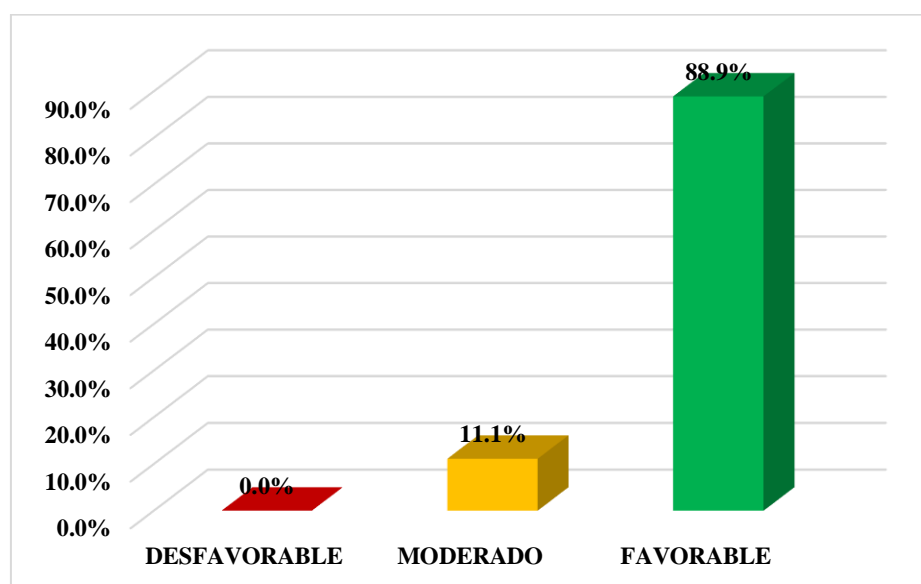


Figura 15. Nivel de percepción de la variable sostenibilidad de los emprendimientos

Interpretación

El 11.1% de los representantes de las MYPE percibe que la variable sostenibilidad de los emprendimientos en el restaurante es de nivel moderado y el 88.9% lo considerable favorable.

Tabla 19

Nivel de percepción de la dimensión social

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	7	38.9%	38.9%	38.9%
	FAVORABLE	11	61.1%	61.1%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

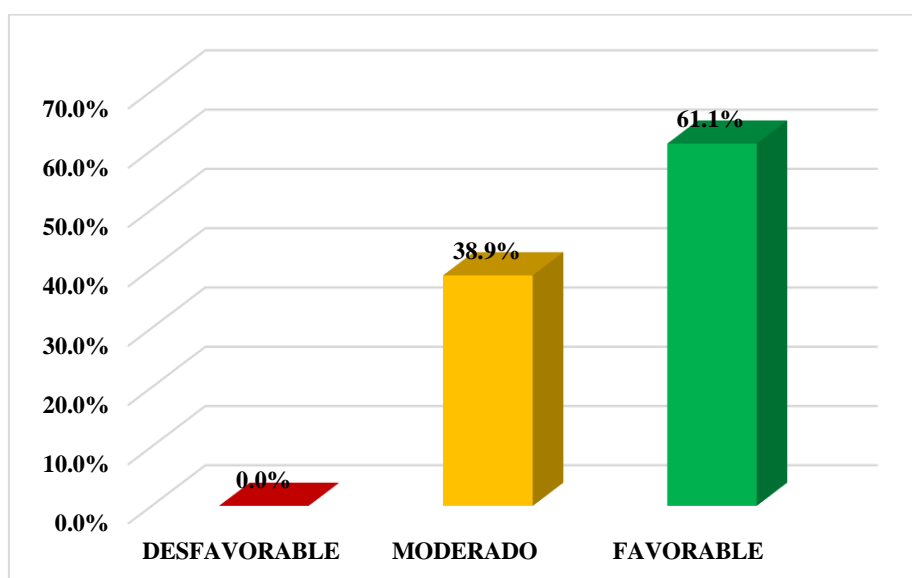


Figura 16. Nivel de percepción de la dimensión social

Interpretación

El 38.9% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión social en el restaurante es de nivel moderado y el 61.1% percibe que es de nivel favorable.

Tabla 20

Nivel de percepción de la dimensión económico

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	6	33.3%	33.3%	33.3%
	FAVORABLE	12	66.7%	66.7%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

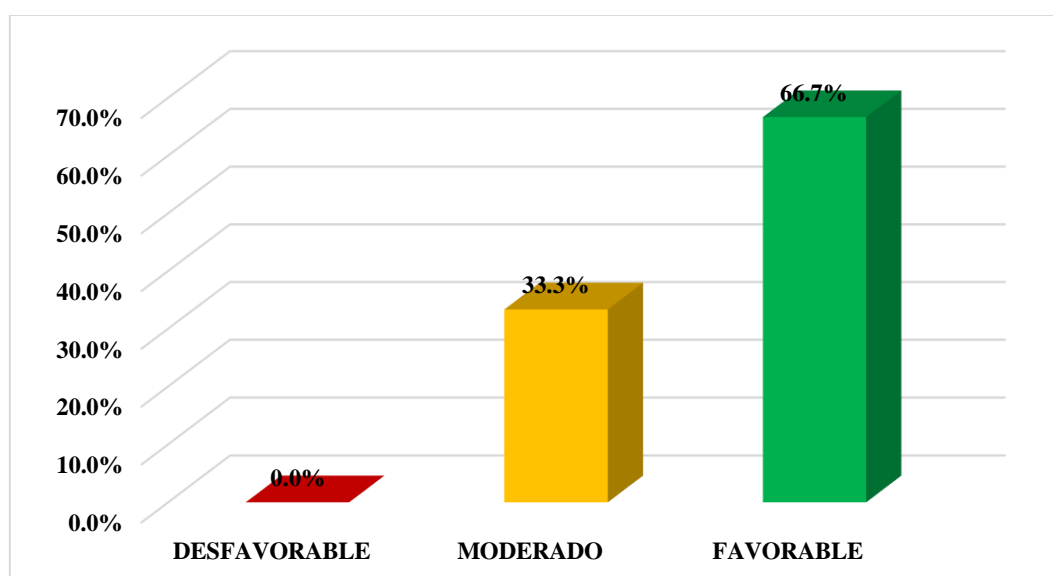


Figura 17. Nivel de percepción de la dimensión económico

Interpretación

El 33.3% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión económico en el restaurante es de nivel moderado y el 66.7% percibe que es de nivel favorable.

Tabla 21

Nivel de percepción de la dimensión ambiental

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	3	16.7%	16.7%	16.7%
	FAVORABLE	15	83.3%	83.3%	100.0%
	TOTAL	18	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

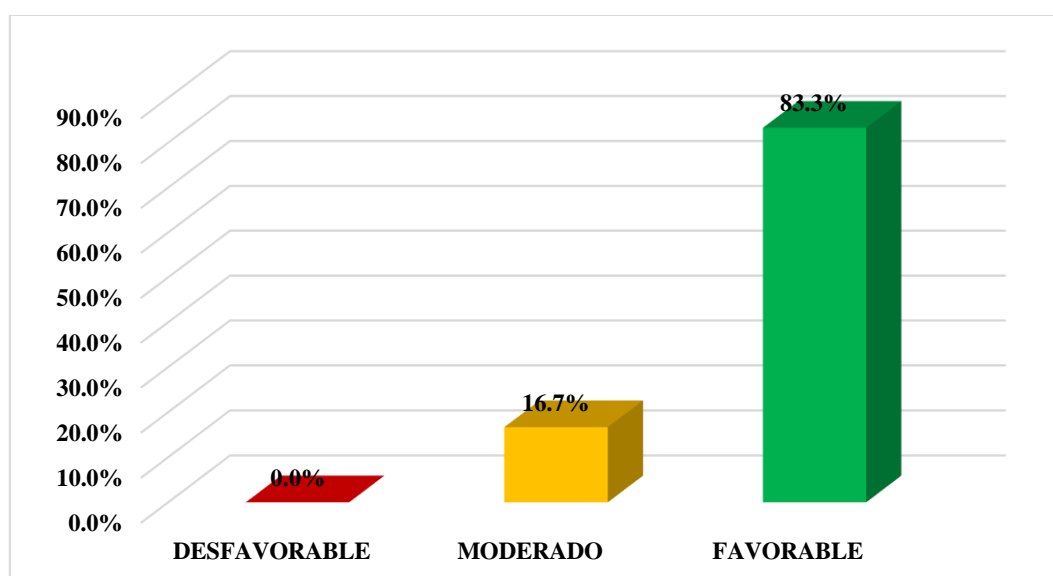


Figura 18. Nivel de percepción de la dimensión ambiental

Interpretación

El 16.7% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión ambiental en el restaurante es de nivel moderado y el 83.3% percibe que es de nivel favorable.

4.2 Análisis de los resultados

Sobre las características de los representantes

Los resultados de la encuesta realizada a los representantes de los restaurantes registran que el 66.7% de ellos tienen edades que están entre los 31 a 50 años. Este representa una edad en que los empresarios ya tienen algo consolidados con respecto a la familia y a la empresa. Tienen objetivos claros, saben lo que quieren y conducen su vida empresarial a buen puerto. Estos resultados en comparación con el efectuado por Fuentes y Chela (2019), se diferencian debido a que en su estudio la mayoría de los emprendimientos son generados entre los 25 y 30 años.

El 66.7% de los empresarios es de género masculino, es importante recordar aquí que en esta época muchas de las actividades que anteriormente era asumidas por las mujeres, ahora son asumidas también por los varones. Las personas ambos géneros en la actualidad han asumido papeles importantes y responsabilidad de gran nivel. Este resultado coincide con el de Velásquez (2019), que en su investigación denominada “Incidencia del emprendimiento rural en la sostenibilidad turística de la comunidad de Karina, periodo 2018”, donde el 60% son de género masculino, lo que indica que tanto varones como mujeres forman parte de los emprendimientos.

El 44.4% de los empresarios tienen un grado de instrucción de nivel secundario, como se puede apreciar aquí muchos de ellos no han tenido una preparación técnica ni universitaria, debido a que implementar un negocio propio no tiene muchas exigencias con respecto a habilidades y competencias especiales, porque el empresario se puede valer de otras personas y apoyarse para emprender una empresa. Este resultado tiene cierta relación con los obtenidos por Fuentes y Chela (2019), quienes en su investigación concluyen que la permanencia de un emprendimiento está afectada de manera directa por el nivel de estudio que poseen sus propietarios, sin embargo, los

emprendimientos generados por personas con estudios superiores son los que tienen mayor durabilidad y rentabilidad.

El 50.0% de los restaurantes tienen un administrador que representa la empresa, por otro lado existe otro 50.0% en el que los mismos dueños son los representantes, en el primer caso son empresas en crecimiento y que los dueños tienen otros restaurantes u otras empresas pequeñas como producto de la diversificación, pero siguen siendo micro y pequeñas empresas.

El 77.8% de los representantes se encuentran en el cargo más de años, ello corresponde a decir que sus negocios posiblemente tengan esa cantidad de años, pues con ello se demuestra que muchos de los representantes han empezado su emprendimiento en una edad que oscila entre los 18 a 30 años de edad, pues antes han ganado experiencia trabajando en negocios similares o tal vez por la destreza de uno de sus familiares o cónyuges con quienes emprendieron el negocio.

Sobre las características de las MYPE

Sobre el tiempo de permanencia en el mercado, se tiene que el 50.0% tienen entre 6 a 10 años en el mercado, este resultado concuerda con el tiempo en que los representantes asumieron el papel o cargo de dueños de la empresa. Así también demuestra que son empresas que no son nuevas sino que tienen experiencia en el mercado, no son improvisados y además han pasado la barrera de los 3 primeros años que es donde se registra la mayor cantidad de deserción o cierre del negocio. Este resultado tiene cierta coincidencia con el estudio efectuado por Cuevas (2019), donde solo el 38.9% tienen entre 1 a 10 años en el sector y con el de Ojeda (2019), quien menciona en sus conclusiones que la permanencia de la mype en el mercado se ve en riesgo por la carencia de herramientas de gestión financiera y mal clima organizacional.

La cantidad de trabajadores que presentan estos restaurantes es compartido en 50% entre 1 a 5 trabajadores y los demás entre 6 a 10 trabajadores. Esto es porque algunos restaurantes eran relativamente pequeños en el espacio que ocupaban y otros son más grandes. También es necesario resaltar que la locación donde se encuentran estos restaurantes es altamente concurrida por transeúntes, razón por la cual tienen demanda y es necesario que tengan personal para tener un servicio rápido y adecuado. Este resultado tiene coincidencia con el trabajo de investigación realizado por Chapa (2016), quien obtuvo en sus resultados que el 65.2 % de las mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores.

En relación a la pregunta anterior, se tiene que el parentesco que los dueños tienen con respecto a sus trabajadores, el 44.4% registra que tienen entre ambos, es decir tiene personal que es su familia y personal que no tienen ningún vínculo. En una micro y pequeña empresa esta característica es frecuente, pues los inicios de una MYPE en su mayoría son con los familiares y posteriormente conforme van creciendo y la demanda lo amerita, van contratando personal, pues en su familia posiblemente no encuentren las personas idóneas. A parte que siempre hay conflictos de interés en el núcleo familiar.

En cuanto al objetivo de crear la empresa, es necesario aclarar que las empresas se crean para generar ingresos, sin embargo también es importante mencionar que muchas se crean por necesidad, pero no son sostenibles porque en cuanto consiguen trabajo dejan lo que están haciendo para volver a trabajar de forma dependiente. En este caso las respuestas registradas son en base a que el 100.0% de las empresas se crearon y como es lógico para generar ganancias. Este resultado coincide con el estudio realizado por Verdezoto y Sisalema (2016), quienes entre sus principales conclusiones mencionan que el factor por el cual las personas desean emprender, es en su mayoría por motivos

económicos y porque visualizaron oportunidades de negocios. También se encuentra coincidencia con Morales (2019), quien concluye que el 71% de las empresas han sido creadas para generar fuente de ingreso.

Sobre el tipo de constitución empresarial, se tiene que el 50.0% son empresas jurídicas en la modalidad de Sociedad Anónima Cerrada. Esto significa que posiblemente estos restaurantes tengan más de un socio, así también es posible que inicialmente hayan empezado como personas naturales pero conforme fueron creciendo se formaron como una S.A.C., lo que les ha permitido darle una mejor imagen a la empresa con relación al sector financiero y a la garantía hacia los proveedores y clientes. Este resultado se diferencia con los resultados del estudio realizado por Giraldo (2016), quien obtuvo en sus resultados que el 28.6% son sociedades comanditas y persona natural.

Sobre los factores relevantes del trabajo en equipo

En cuanto a la variable trabajo en equipo, las organizaciones de este estudio perciben que es de nivel moderado. Ello implica que el trabajo en equipo que se realiza en los restaurantes no es malo, se hace un trabajo eficiente, pero necesita mejorar. Es decir, se deben analizar aspectos como la comunicación eficaz que se da en la organización cuando se realiza el trabajo en equipo, para ello las normas de convivencia son importantes, deben ser claras y se deben difundir. También es importante que haya libertad de expresión y sobre todo la capacidad de escuchar. Otro aspecto a tener en cuenta es la motivación de los trabajadores, la cual debe provenir del mismo trabajador y también de la empresa. Una condición necesaria es la inteligencia emocional de los trabajadores para poder tolerar, conversar, negociar y ser empático con los compañeros de trabajo. Este resultado se puede contrastar con el estudio realizado por Aguilar

(2016), quien concluye que los elementos que intervienen en la relación con el clima laboral son la comunicación, la confianza, la satisfacción laboral, etc.

La comunicación en los restaurantes es de nivel moderado en el 66.7%, esto no es un buen indicador porque en una empresa de servicio donde hay el servicio de atención al cliente y este observa todo alrededor la comunicación debe ser eficiente y el trabajo que se realiza en la empresa debe ser coordinado y todo ello depende de la comunicación. Para ello se deben definir las normas de convivencia y sobre todo deben difundirse. Debe aprender a entender bien lo que el interlocutor dice, es decir aprender a escuchar. Así también debe haber en la empresa la libertad de expresarse y dar sus propias opiniones. Este resultado se diferencia a los obtenidos en la investigación de Aguilar (2016), en el cual el 67% de trabajadores consideran que existe buena comunicación, ya que es indispensable para realizar bien su trabajo.

La motivación es un aspecto que el trabajador lo lleva dentro y siente placer y contento cuando realiza algo, es lo que le impulsa hacer las cosas. Pero también es una motivación que llega de afuera mediante los mensajes de sus superiores y las condiciones que tiene para el trabajo. Un empleado sin esas condiciones trabaja descontento e intranquilo con ganas de irse pronto del trabajo. En el caso de los restaurantes se tiene que el 100.0% de los empleados se encuentran motivados en un nivel moderado, ello significa que están en buen nivel pero pueden mejorar esa condición para llegar al 10.0% en el nivel favorable. Este resultado coincide con la investigación de Aguilar (2016), donde solo el 37% de trabajadores, manifiestan que reciben felicitación por un buen trabajo.

En cuanto a la inteligencia emocional de los trabajadores en el trabajo en equipo es de nivel moderado en el 83.3%, ello implica que los trabajadores sí pueden trabajar en equipo. Pero requieren ciertas mejoras en cuanto a la empatía y el trabajo

coordinado, para ello existen técnicas para poder controlar las emociones y aprender a escuchar y a ponerse en el lugar del otro. En el trabajo en equipo es necesario este tipo de cualidades las cuales deben desarrollar para que el trabajo en equipo coseche éxitos. Este resultado no coincide con el obtenido por Aguilar (2016), en su investigación, donde el 80% de trabajadores tienen sentido de pertenencia al equipo que está comprometido a tener un buen desempeño.

Sobre los factores relevantes de la sostenibilidad de los emprendimientos

El 88.9 % de las MYPE, perciben que la sostenibilidad de los emprendimientos actual es de nivel favorable. Ello implica que se entiende los aspectos característicos del emprendimiento sostenible, el cual se centra en la preservación del medio ambiente, la contribución al bien social, en busca de oportunidades a fin de garantizar la generación de beneficios que mejoren la calidad de vida de sus habitantes, sin dañar el entorno y promoviendo el desarrollo económico. De acuerdo a la respuesta la mayoría de ellos cumplen con estos requisitos. Este resultado guarda cierta relación con el estudio realizado por Conteña (2019), quien concluye que existe influencia de la aplicación del aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento empresarial, económico y social de los estudiantes de nivel secundario de la I. E Mariscal Cáceres-Ayacucho y con la investigación de Chávez (2018), quien encuentra relación entre la sostenibilidad empresarial y la responsabilidad económica, social, legal y ética.

El 61.1% de los restaurantes consideran el aspecto social como favorable, ya que creen que son fuentes generadoras de empleos, lo cual mejora la condición económica y nivel de vida de los habitantes, consideran que es necesario una nueva visión para hacer llegar alimentos y productos en las mejores condiciones de calidad, variedad y precio. Asimismo, aunque no cuentan en su mayoría con políticas acordes a la inclusión social, lo llevan a cabo, sumado a ello la empresa elabora un conjunto de políticas enfocadas a

la preservación de su negocio dentro del mercado, ya que tienen interés por conocer o conocen sobre sostenibilidad empresarial. Este resultado coincide con la investigación efectuada por Pauca y Arellano (2019), quienes concluyen que los emprendimientos del Cantón Cataluma-Ecuador, son actividades productivas que contribuyen al desarrollo y crecimiento del mismo ya que son fuentes generadoras de empleo que permite incrementar el nivel económico y estilo de vida de los habitantes del sector y existe una pequeña relación con la investigación de Tacsá y Dasa (2019), quienes observaron una correlación débil entre innovación y sostenibilidad empresarial.

De acuerdo a los resultados reportados el 66.7% de los restaurantes tienen un nivel favorable en la dimensión económica, ello implica una gran responsabilidad por garantizar la viabilidad económica de su negocio y mantenerse dentro del mercado. Además son conscientes de que el desarrollo económico mejora la productividad y la competitividad de la empresa con la planificación de objetivos a corto y mediano plazo, por ser empresas que viven el día a día y tienen que estar a las exigencias del mercado. Estos resultados no coinciden con el trabajo realizado por Araujo (2018), quien concluye que los emprendimientos no garantizan la suficiencia económica y mejores condiciones de vida a las personas.

En cuanto a la dimensión ambiental, se tiene que el 83.3% de las MYPE se sitúa en un nivel favorable, ello significa que los restaurantes tienen un alto compromiso con el medio ambiente, cumpliendo adecuadamente con las normativas establecidas en temas medioambientales e invirtiendo recursos necesarios para la reducción de emisiones contaminantes y la preservación del medio ambiente, mejorando por ende su competitividad y brindando tranquilidad y una atención de calidad al cliente. Estos resultados son coincidentes con la investigación de Araujo (2018), quien en su tesis denominada “sostenibilidad de los emprendimientos del sector comercial de Santa Rosa,

El Oro Periodo 2016-2018), concluye que los propietarios están conscientes que deben cumplir con las normas ambientales para mejorar las condiciones de trabajo y atención a los clientes y con el estudio realizado por Bazán (2018), quien encuentra relación entre la contabilidad ambiental y el impacto social, ambiental y económico.

V. Conclusiones

Sobre las características de los representantes

La mayoría de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años, son del sexo masculino, tienen sólo preparación secundaria y se encontraron dueños y administradores en la empresa y la mayoría de los representantes tienen más de siete años en el mercado.

Sobre las características de las MYPE

La mayoría de los restaurantes tienen entre 4 a 6 años de funcionamiento en el mercado, cuentan con trabajadores que están en el rango de 1 a 5 y de 6 a 10 empleados, no tienen parentesco con los trabajadores y su potencial humano es mixto, entre familiares y no familiares.

La totalidad de las MYPE se crearon para generar ganancias, son empresas jurídicas pues se constituyen como Sociedad Anónima Cerrada.

Sobre los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas del sector servicios (Objetivo N° 1)

Se concluye que los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las MYPE son: a) el trabajo en equipo en los restaurantes del área de estudio es de nivel moderado, b) la dimensión comunicación es moderado; c) la motivación en los restaurantes es moderado; d) la inteligencia emocional de los trabajadores en los restaurantes es moderado.

Sobre la descripción de factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos de las micro y pequeñas empresas (Objetivo N° 2)

Se concluye que con respecto a la descripción de los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos: a) el trabajo en equipo en los restaurantes del área de estudio es de nivel moderado, ello implica que el trabajo en equipo que se realiza en los restaurantes no es malo, se hace un trabajo eficiente, pero necesita mejorar. Es decir se deben analizar aspectos como la comunicación eficaz, la libertad de expresión y sobre todo la capacidad de escuchar, la motivación, empatía, entre otros aspectos que hacen fluir el trabajo en equipo, b) la dimensión comunicación es moderado; ello es porque no se han definido las políticas en relación al trabajo en equipo y tampoco las normas de convivencia, además de los canales que se deben emplear para efectuar los procesos de comunicación entre las distintas áreas; c) la motivación en los restaurantes es moderado; es necesario mencionar que la motivación en los restaurantes son de dos tipos la interna y la externa, la primera viene del mismo trabajador y la segunda es de la misma empresa, las cuales según los resultados obtenidos están balanceado; d) la inteligencia emocional de los trabajadores en los restaurantes es moderado, ello significa que los trabajadores tienen cierto grado de control de emociones en las situaciones que se presentan en el restaurante en cuanto a clientes internos y externos, en este aspectos es importante manejar la empatía.

Sobre la elaboración de la propuesta de mejora (Objetivo N° 3)

La propuesta de mejora está enfocada en los lineamientos para que las condiciones sean las adecuadas para mejorar el trabajo en equipo y de esta manera mejorar la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas de esta investigación.

Aporte del investigador

Las organizaciones están conformadas por personas y las personas configuran equipos, un equipo es un camino irrefutable para el éxito (trabajar en equipo divide el trabajo y multiplica los resultados). Las organizaciones solo pueden desarrollarse a través del trabajo en equipo, es importante comprometer a los colaboradores con la sostenibilidad de la organización; por lo tanto se puede decir que el trabajo en equipo es una estrategia que conlleva al desarrollo y progreso logrado por un trabajo coordinado y con sentido de colaboración y compromiso de cada integrante, radicando su importancia en sacar provecho de cada situación mediante la relación de los objetivos individuales con los objetivos de la organización y de esta manera lograr ventajas competitivas que garanticen la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

En esta investigación, tenemos que los factores que influyen en el trabajo en equipo, los cuales son comunicación, motivación e inteligencia emocional, muestran un nivel moderado, por lo que la sostenibilidad de los emprendimientos desde el enfoque del trabajo en equipo debe mejorar.

VI. Recomendaciones

- Implementar un cronograma de actividades para poder controlar el cumplimiento de sus actividades y delegar la supervisión y ejecución a otra persona distinta al dueño de la MYPE.
- Crear un ambiente favorable e Incrementar el contacto de los administradores o dueños del restaurante con los trabajadores para conocer su problemática y poder llegar a acuerdos que sean beneficiosos para ambos.
- Integrar al personal con reuniones de círculos de calidad y organizando por lo menos dos veces por año paseos donde puedan participar de juegos y otras estrategias que les permita conocerse en la faceta personal y no solo en el aspecto laboral.
- premiar al mejor trabajador y/o colaborador de manera mensual, como parte de la motivación de los trabajadores.
- Implementar una política de sostenibilidad mediante campañas de concientización a fin de que los trabajadores conozcan las acciones que pueden poner en práctica en el día a día de la organización.
- capacitar en temas de sostenibilidad empresarial y sus aspectos, asimismo, establecer políticas acordes con la inclusión social e invertir un poco más en recursos necesarios para el manejo y reducción de emisiones contaminantes.

Referencias bibliográficas

- Acosta, J. (2011). *Trabajo en equipo*. ESIC Ediciones. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=PN3o6Y3NTA0C&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiW8onjp-HkAhWiVN8KHYpmCKIQ6AEILzAB#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false>.
- Aguilar, H. (2016). *Trabajo en equipo y organización*. Retrieved From, 82. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector>.
- Barrientos Pizarro, F. (2019). *Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las Mypes, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sullana, Perú. Recuperado de [FINANCIAMIENTO_GESTION_DE_CALIDAD_BARRIENTOS_PIZARRO_FELIX_ARMANDO .pdf](#).
- Bazán Gamarra, B. E. (2018). “*La contabilidad ambiental y las memorias de sostenibilidad de las empresas del sector de alimentos en Los Olivos 2017*”.
- Camino Araujo, W. V. (2018) *Sostenibilidad de los emprendimientos del sector comercial de Santa Rosa, El Oro, periodo 2016-2018*. (Trabajo de Titulación de Maestría). UTMACH, Unidad Académica de Ciencias Empresariales, Machala, Ecuador.
- Caballero Sánchez, P. (2015). *Dirección de equipos comerciales*. Editorial CEP. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8468184179>
- Carpintero, S. (1998). *Los programas de apoyo a la microempresa en América Latina: el microcrédito como la gran esperanza del siglo XXI*. Bilbao, Ediciones Deusto.

- Chappa Arevalo, M. J. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y sostenibilidad empresarial de las mypes en el rubro comercio del centro comercial Boulevard de Chiclayo año 2016*. Chorro, M. (2010). *Financiamiento a la inversión de las pequeñas y medianas empresas: el caso de El Salvador*. Serie Financiamiento del Desarrollo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2SajXl3E8uQC&pg=PA17&dq=definicion+de+micro+y+peque%C3%B1a+empresa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiItNuXz8fkAhXxp1kKHQxkBocQ6AEIKDAA#v=onepage&q=definicion%20de%20micro%20y%20peque%C3%B1a%20empresa&f=false>
- Conteña Chaico, C. C. (2020). *Aprendizaje basado en proyectos en el emprendimiento empresarial de los estudiantes del nivel secundario de la institución educativa Mariscal Cáceres, Ayacucho – 2019*. Cuevas Vera, K. D. (2015). Facultad De Ciencias Contables Y Administrativas Escuela Profesional De Contabilidad. 1–175.
- Cursos gastronomía (2014). Tipos de restaurante. Recuperado de <http://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/tipos-de-restaurante/>
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681855175>
- Elkington, J. (1994) *Enter the Triple Bottom Line*. Recuperado de <https://www.johnelkington.com/archive/TBL-elkington-chapter.pdf>
- Fuentes Águila, F. F., & Chela Rea, J. I. (2018). *"Factores críticos en la sostenibilidad de los emprendimientos en el Cantón Las Naves, Provincia Bolívar, año 2019"*
- Giraldo Palacio, J. P. (2016). *Factores De Gestión Para La Sostenibilidad Empresarial En Las Pequeñas Y Medianas Empresas Del Sector Industrial*.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Herreros de Tejada, S. (2014). Administración. Editorial Elearning S.L. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AcBWDwAAQBAJ>
- Hurtado Jaramillo, Carlos H.; Arimany Serrat, Núria; Ferràs-Hernández, Xavier; Mejide, Dulcinea (2016). *Estrategia corporativa en el ámbito de la sostenibilidad*. "Intangible Capital", Abril 2016, vol. 12, núm. 1, p. 167-197.
- López de Bernal, M. y Gonzáles Medina, M. (2005). *Inteligencia Emocional*. Ediciones Gamma. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vovb6enLXHUC&pg=PP13&dq=definici%C3%B3n+de+inteligencia+emocional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjykvznpfbkAhWi1lkKHbRGA1IQ6AEINzAC#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20inteligencia%20emocional&f=false>
- Morales Vera, R. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro Restaurantes, de la Urbanización Los Cedros de Villa, Distrito De Chorrillos, Lima 2018*.
- Naghi Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación. Editorial Limusa. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9681855175>
- Ojeda Guevara, M. L. (2019). *Estrategias financieras aplicadas al proceso de sostenibilidad y crecimiento de las mypes del sector comercio caso: “Inversiones Llamó S.A.C” del distrito de Jose Leonardo Ortiz – Chiclayo - 2019*.
- Paucar Tibanta, J. L., & Arellano Rivera, E. (2019). *"Factores Críticos en la Sostenibilidad de los Emprendimientos en el cantón Caluma, provincia Bolívar, año 2019"*.

- Palomo Vadillo, T. (2008). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Editorial ESIC. Madrid, España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&pg=PA122&dq=grupo+equipo+de+alto+rendimiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwin_8H3mfbkAhUPmuAKHZbkAjkQ6AEIKzAA#v=onepage&q=grupo%20equipo%20de%20alto%20rendimiento&f=false
- Rivero, F; Avila, M y Quintana, L. (2001). *La promoción integral de la microempresa: Guía de mercadeo para las organizaciones promotoras*. Madrid, España. Editorial Popular.
- Tacsa Sulca, Betsabe Valery/Deza Quispe, D. (2019). *Innovación y sostenibilidad Empresarial en las empresas medianas importadoras de Ate, Vitarte Lima Perú 2019*.
- Topckik, G. (2008). *Cómo desarrollar a su equipo*. Grupo Nelson. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=BYpx20EFIKAC&pg=PT12&dq=definici%C3%B3n+de+equipo+de+trabajo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjxsMjfpPbkAhVkxFkKHU1DD1MQ6AEIKDAA#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20equipo%20de%20trabajo&f=false>
- Turienzo, R. (2015). *El pequeño libro de la motivación*. Planeta Libros.
- Verdezoto, W. y Sisalema, C, (2016) *Factores Que Inciden En La Sostenibilidad De Los Emprendimientos En El Cantón Caluma, Provincia Bolívar, En El Año 2015 – 2016*.

Anexos

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta de proyecto de tesis

Nombre del proyecto de tesis: Propuesta de mejora de trabajo en equipo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

La encuesta es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión

Encuestado(a):.....Fecha:

...../...../.....

Escala valorativa				
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Características del representante

1	Edad del empresario	18 – 30	31- 50	51 a más	
2	Género	Femenino		Masculino	
3	Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		Administrador	
5	Tiempo que desempeña el cargo	0 a 3 años	4 a 6 años	7 a más años	

Características de las MYPE

6	Tiempo en el mercado	0 a 3 años	4 a 6 años	7 a más	
7	Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	6 a 10 trabajadores	11 a más trabajadores	
8	Parentesco con el trabajador	Familiar	Ninguno	Ambos	
9	Objetivo de crear la empresa	Generar ganancia		Subsistencia	

10	Tipo de constitución empresarial	Persona Natural	EIRL	SRL	SAC
----	----------------------------------	-----------------	------	-----	-----

Sostenibilidad de los emprendimientos

N°	Ítems	Escala de Likert				
V1: Sostenibilidad de los emprendimientos						
D1: Aspecto social						
11	La empresa considera que ha contribuido en la creación de nuevos empleos	1	2	3	4	5
12	La empresa establece políticas adecuadas acordes con la inclusión social	1	2	3	4	5
13	La empresa conoce sobre sostenibilidad empresarial y cuáles son sus aspectos.	1	2	3	4	5
D2: Aspecto Económico		Escala de Likert				
14	La empresa cree que está garantizado la viabilidad económica del negocio.	1	2	3	4	5
15	La empresa se esfuerza en adecuar los servicios (Atención, quejas, consultas y sugerencias) que brinda a las necesidades del cliente.	1	2	3	4	5
16	La empresa considera que el desarrollo económico mejorara la productividad y competitividad de la empresa.	1	2	3	4	5
D3: Aspecto ambiental						
17	La empresa considera que el cumplimiento de las normas ambientales establecidas en los códigos y reglamentos del país contribuirá a la preservación del medio ambiente.	1	2	3	4	5
18	La empresa invierte en recursos necesarios para la reducción de emisiones contaminantes.	1	2	3	4	5

Trabajo en equipo

N°	Ítems	Escala de Likert				
V2: Trabajo en equipo						
D1: Comunicación						
20	La empresa cuenta con normas de convivencia para fomentar el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
21	En la empresa se ponen en práctica la capacidad de escucha durante el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
22	La empresa promueve la libertad de expresión se practica en las reuniones de trabajo en equipo	1	2	3	4	5
D2: Motivación		Escala de Likert				
23	La empresa hace sentir a gusto a sus trabajadores cuando trabajan en equipo	1	2	3	4	5
24	La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
D3: Inteligencia emocional		Escala de Likert				
25	La empresa considera que los trabajadores controlan sus emociones cuando existen controversias en el trabajo en equipo	1	2	3	4	5
26	En la empresa los trabajadores conocen sus potencialidades y aportan al equipo con ello	1	2	3	4	5
27	En la empresa se practica la empatía entre el equipo de trabajo	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su atención

Anexo 2. Lista de empresas de la investigación

Nombre de la empresa	Dirección	RUC
Ecopizza	Av. Prolongación Paseo de la República N° 1551	20513885343
DOMY'S Chicken	Av. Prolongación Paseo de la República N°1541	20511938903
Chifa Hong Kong	Av. Prolongación Paseo de la República N°1491	20419073980
Chifa Hong Fu	Av. Prolongación Paseo de la República N°1435	20543451275
Chida Dakashi Sushi	Av. Prolongación Paseo de la República N°A-10	20604755043
Chifa Yuehai	Av. Prolongación Paseo de la República N°1469	
Chifa Xiang Huan	Av. Prolongación Paseo de la República N°1583	
Camperos Chicken	Av. Ariosto Matellini 153 Urb. P	20554430849
Pollería Restaurante Las Rejitas	Av. Ariosto Matellini 121-115	10069814528
Restaurante Vicky	Av. Ariosto Matellini 159	
Restaurant Anticuchería "La Ronda"	Av. Prolongación Paseo de la República N°1564	
Restaurant Cafetería "Moda Café"	Av. Ariosto Matellini 304	206005368
La Ronda (Restaurant-Sanguchería).	Av. Ariosto Matellini 402-404	10091419
Don Cleto	Av. Prolongación Paseo de la República N°1577	20604071756
Coco Burger	Av. Ariosto Matellini 350 urb. Paseo de la República	20603730403
Restaurant cevichería Puerto Azul	Av. Ariosto Matellini 350	
La Casa del Chicharon	Av. Ariosto Matellini 397	
Dacos Burguer	Av. Ariosto Matellini 344	

Anexo 3. Propuesta de mejora

Propuesta de mejora de trabajo en equipo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

Introducción

Actualmente el concepto de trabajo en equipo está estrechamente relacionado con las dinámicas de trabajo grupal en los diferentes ámbitos, de ahí que se considera la importancia de que mientras más personas se aboquen de manera comprometida en la realización de una actividad, mejores y más efectivos serán los resultados, generando mayores márgenes de ganancia, permitiendo a las organizaciones crecer y ser más competitivos dentro del mercado y sostenibles en el tiempo.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, se presenta a continuación la justificación de la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

Justificación de la propuesta

Esta propuesta es importante ya que permitirá elaborar estrategias y técnicas adecuadas para el trabajo en equipo con la finalidad de obtener la satisfacción del cliente, la cual contribuirá en la sostenibilidad de los emprendimientos. Tiene una justificación práctica ya que se podrá aplicar de forma directa en los restaurantes de esta investigación. Tiene una justificación teórica y que se ha obtenido información de libros y tesis relacionadas a temas de trabajo en equipo.

Objetivos

Proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019.

Análisis FODA

El análisis FODA contribuye a proyectar operaciones que se debe poner en marcha para aprovechar las fortalezas y oportunidades detectadas y preparar a la organización contra las amenazas y debilidades.

Fortalezas	Debilidades
Gerencia comprometida	Falta de organización de reuniones de equipo
Nuevo sistema de organización de tareas	Poca comunicación
Recientes reformas en el local	Falta de compromiso de los trabajadores
Responsabilidad e iniciativa de los integrantes	Equipo de trabajo poco motivado y cohesionado
Habilidades para trabajar bajo presión cuando se requiera.	Bajo nivel de emociones de los integrantes
	tardanzas
Oportunidades	Amenazas
Equipo de trabajo recién integrado	Dificultad para expresarse abiertamente ante situaciones nuevas
Experiencia laboral de los integrantes	Algunos integrantes no manejan positivamente sus emociones
Posibilidad de capacitaciones externas especializadas	Falta de compromiso de algunos integrantes
Buena disposición para aprender cosas nuevas e integrarse	

Diagnóstico

De acuerdo a los hallazgos registrados en esta investigación se tiene que el trabajo en equipo que se da en los restaurantes de Chorrillos no se dan de manera eficiente, es decir existen problemas de comunicación, también existen dificultades para trabajar en equipo. En cuanto a la motivación, esta se da de manera normal, sin mayores dificultades y en cuanto a la inteligencia emocional se tiene que los trabajadores mostraron una inteligencia emocional adecuada. Hallazgos que significan cierto riesgo en la sostenibilidad de los emprendimiento del sector en estudio. En tal sentido y en función a estos hallazgos se realizó la siguiente propuesta.

Acciones:

1. Implementación de círculos de calidad para trabajo en equipo eficiente

Los círculos de calidad son una práctica diseñada por los japoneses para obtener soluciones a problemas que se presentaban en las organizaciones. Estas reuniones en un inicio se pueden implementar de manera semanal y tomando un tema a tratar, el cual se debe abordar con la participación de todos los trabajadores y debe ser promovida por el dueño del restaurante. Los temas a tratar son diversos, esto se hace con la intención de solucionar problemas, diferencias entre los trabajadores o simplemente comentar un problema o experiencia en la semana con algún cliente y explicar de qué manera se solucionó.

2. Paseos al campo con frecuencia trimestral

El restaurante debe implementar reuniones con salidas a algún centro recreacional, como estímulo a los trabajadores y como parte de la compenetración entre ellos y hacerles ver que forman parte importante de la familia de la empresa. La frecuencia debe ser trimestral.

3. Premiar al mejor trabajador mensual

Como parte de la motivación de los trabajadores, se debe premiar al mejor trabajador del mes, los criterios que se deben tener en cuenta para ello son:

- Puntualidad al ingreso al trabajo.
- Buena disposición en la atención.
- Colaborador.

Los premios a los trabajadores pueden ser desde una gratificación o bono adicional, hasta descanso de un día adicional.

4. Campañas de concientización

A fin de implementar una política de sostenibilidad, es importante que los trabajadores conozcan las gestiones que pueden desplegar en el día a día como, por ejemplo, la manera correcta de separar la basura, reducir gastos de energía y agua y reutilizar materiales. Para ello, el emprendedor puede usar ciertas estrategias, como por ejemplo distribuir manuales a los empleados y fijar carteles en el ambiente de trabajo (colocar avisos cerca de los interruptores de luz), son recursos que sirven para recordar diariamente al equipo la política de sostenibilidad y es una buena forma de alertar sobre las prácticas sostenibles.

5. Creación de un ambiente favorable

El ambiente debe ser favorable a las prácticas sostenibles, es decir los gestores necesitan estimular el desarrollo de acciones del día a día de la organización y recompensar a los empleados que las ejecutan. De esta manera se estaría impulsando prácticas sostenibles en un ambiente favorable, por lo tanto los empleados se sentirán motivados y comprometidos con la causa.

Métodos:

N°	Estrategia	Frecuencia	Resultado esperado	Recursos	Presupuesto	Responsables
1	Reuniones de círculos de calidad	Semanal	Integración del personal	Gaseosas y sándwich	S/. 50.00	Gerentes y/o propietarios
2	Paseos al campo con frecuencia trimestral	Trimestral	Integración del personal	Movilidad y alimentación	S/ 500.00	Gerentes y/o propietarios
3	Premiar al mejor trabajador mensual	Mensual	Motivación al personal	De acuerdo al premio	S/. 50 a 100	Gerentes y/o propietarios
4	Campañas de concientización	permanente	Concientización de personal sobre políticas sostenibles	Afiches, reglamento impreso	S/. 20 a 40	Gerentes y/o propietarios
5	Creación de un ambiente favorable.	permanente	Motivación al personal	De acuerdo al incentivo.	S/. 50 a 100	Gerentes y/o propietarios

En todos los procesos de integración que fomente la empresa se debe poner énfasis en el trabajo en equipo y en el fomento de valores.

Evaluación

En esta propuesta también se evaluará por medio de los representantes a los colaboradores de las micro y pequeñas empresas a través de un cuestionario forma periódica (trimestral).

Evaluación a los representantes de las mypes

Estimado representante resuelva y aplique por favor, el siguiente cuestionario para poder evaluar el nivel de trabajo en equipo de sus colaboradores. Instrucciones: Las letras representan el nivel de desarrollo de las competencias. Marque con un aspa “X”.

A	B	C	D
0	0.5	0.75	1.0

ITEM	A	B	C	D
Escucha a sus compañeros				
Soluciona conflictos o peleas				
Es empático con sus compañeros				
Trabaja en equipo				
Se siente contento en la empresa				
Tiene capacidad de respuesta				
Desarrolla habilidades y destrezas en su área de trabajo				
tiene comunicación efectiva con sus compañeros				
Respeto las ideas de los demás				
Trabaja bajo presión				

Satisfactorio	8-10	Competencias bien avanzadas
Regular	5-7	Entre rangos aceptables
Dificultad	Menor de 5	Alto grado de déficit