



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA EN LA CULTURA
ORGANIZACIONAL COMO FACTOR RELEVANTE
PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS
EMPRENDIMIENTOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
CATERING Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA
URBANIZACIÓN CHICMABAMBA, DISTRITO DE SAN
MARTIN DE PORRES, 2019**

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

AUTOR

CHECKLEY LOO, William

ORCID ID: 0000-0002-5253-750X

ASESOR:

POMA ANCCASI, Simón

ORCID ID: 0000-0001-6594-8650

LIMA – PERU

2020

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

CHECKLEY LOO, William

ORCID: 0000-0002-5253-750X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Lima, Perú

ASESOR

Poma Anccasi, Simón

ORCID: 0000-0001-6594-8650

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

JURADO

MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo

ORCID ID: 0000-0001-8852-1342

MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Mesa De Los Santos, Juan Pablo
Presidente

MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda
Miembro

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo
Miembro

POMA ANCCASI, Simón
Asesor

4. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros obtenidos a lo largo de mi vida se lo debo a ustedes incluyendo este. Me formaron como una persona leal y con valores. A mi asesor de tesis por darme el soporte necesario para lograr todos los objetivos propuestos en un corto tiempo.

5. Resumen y abstract

Resumen

La investigación presente con título Propuesta de mejora en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres 2019, el objetivo general fue Proponer las mejoras de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización. La metodología fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y con un diseño no experimental transversal. Se utilizó el muestreo no probabilístico intencional, 10 mypes. Los principales resultados referentes a las características de los representantes son que el 60% se encuentran en un rango de edad de 31-50 años con una mayoría del 70% del género femenino. Además, el 60% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 80% de los representantes son dueños. Así mismo, las personas que trabajan en la empresa son en su mayoría personas familiares en un 70% y dice que crearon el negocio para generar ganancias. Referente a la creación de cultura organizacional se puede decir que el 50% manifestaron que algunas veces promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros, así como el 60% algunas veces comparte historias con los actores de la organización. Y si la empresa aplica un método de servicio eficiente, se determinó que el 50% de mypes manifiesta que algunas veces lo hace. Así mismo, sobre si la empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación se determinó que 30% de las mypes muy pocas veces lo realizan. Y por último, el 60% recicla de forma continua los materiales desechables diariamente. Se pudo concluir que las mypes son negocios familiares. Por otro lado, también se concluye que para la mayoría de mypes la cultura organizacional tiene poca relevancia, dejan de lado la sostenibilidad social y ambiental. Sin embargo, la parte económica tienen mucha importancia por las mypes, así mismo, estas tienen un mínimo de interés debido a la poca información sobre el tema de cultura organizacional y la relación con la sostenibilidad. Por tal motivo se realizó una propuesta de mejora en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos.

Palabras clave: Cultura organizacional, sostenibilidad de emprendimientos.

Abstract

The present research entitled Proposal for improvement in organizational culture as a relevant factor for the sustainability of enterprises in micro and small companies in the service sector, catering sector and organization of events in the Chicmabamba urbanization, district of San Martín de Porres 2019, the general objective was to propose improvements in organizational culture as a relevant factor for the sustainability of undertakings in micro and small companies in the service sector, catering and organization. The methodology was of a quantitative approach at a descriptive level and with a non-experimental cross-sectional design. The intentional non-probability sampling was done, 10 mypes. The main results regarding the characteristics of the representatives are that 60% are in an age range of 31-50 years with a majority of 70% of the female gender. In addition, 60% have a non-university higher education degree and 80% of the representatives are owners. Likewise, the people who work in the company are mostly family members in 70% and say that they created the business to generate profits. Regarding the creation of organizational culture, it can be said that 50% stated that sometimes it promotes the development of the strengths of the members, as well as 60% sometimes share stories with the organization's actors. And if the company applies an efficient service method, it was determined that 50% of mypes state that they sometimes do so. Likewise, on whether the company offers job opportunities without discrimination, it was determined that 30% of the mypes very seldom do so. And lastly, 60% continuously recycle disposable materials on a daily basis. It was concluded that the mypes are family businesses. On the other hand, it is also concluded that for the majority of mypes the organizational culture has little relevance, they neglect social and environmental sustainability. However, the economic part is very important for the mypes, likewise, these have a minimum of interest due to the little information on the subject of organizational culture and the relationship with sustainability. For this reason, a proposal was made to improve the organizational culture as a relevant factor for the sustainability of undertakings in micro and small companies in the service sector, catering and event organization.

Keywords: Organizational culture, sustainability of venture

6. Contenido

1. Título de tesis	i
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento.....	iv
5. Resumen y abstract	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figuras.....	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
III. Metodología	38
3.1 Diseño de la investigación	38
3.2 Universo y muestra	38
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.6 Matriz de consistencia.....	43
3.7 Principios éticos.....	44
IV. Resultados.....	46
4.1 Resultados	46
4.2 Análisis de resultados.....	73
V. Conclusiones.....	77
VI. Recomendaciones.....	79
Referencias bibliográficas	81
Anexos	84
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	84
Anexo 02: Presupuesto	85
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.....	86
Anexo 04: Consentimiento informado	89
Anexo 05: Propuesta de mejora	91
Anexo 06: Directorio de empresas en estudio	100

7. Índice de tablas y figuras.

	Índice de tablas	Pág.
Tabla 1.	Edad del representante	46
Tabla 2.	Genero del representante	47
Tabla 3.	Grado de instrucción del representante	48
Tabla 4.	Cargo del representante	49
Tabla 5.	Tiempo que desempeña el representante	50
Tabla 6.	Tiempo de la empresa	51
Tabla 7.	Número de trabajadores	52
Tabla 8.	Personas que trabajan	53
Tabla 9.	Objetivo de creación de la empresa	54
Tabla 10.	Tipo de empresa registrada	55
Tabla 11.	La empresa promueve el desarrollo de los miembros	56
Tabla 12.	La empresa recompensa a los trabajadores de la organización	57
Tabla 13.	La empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores	58
Tabla 14.	La empresa selecciona una buena cultura organizacional	59
Tabla 15.	La empresa promueve la cultura org. a través de la alta gerencia	60
Tabla 16.	La empresa socializa su cultura organizacional	61
Tabla 17.	La empresa comparte historias	62
Tabla 18.	La empresa usa símbolos como parte de su cultura	63
Tabla 19.	La empresa aplica un método de servicio eficiente	64
Tabla 20.	La empresa desarrolla una participación en el mercado	65
Tabla 21.	La empresa ejecuta una gestión de mejora de rentabilidad	66
Tabla 22.	La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación	67
Tabla 23.	La empresa desarrolla un plan social responsable	68
Tabla 24.	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	69
Tabla 25.	La empresa promueve el cumplimiento de normas ambientales	70
Tabla 26.	La empresa recicla materiales desechables diariamente	71
Tabla 27.	La empresa se preocupa por reducción de impacto	72

Índice de figuras		Pág.
Figura 1.	Edad del representante	46
Figura 2.	Genero del representante	47
Figura 3.	Grado de instrucción del representante	48
Figura 4.	Cargo del representante	49
Figura 5.	Tiempo que desempeña el representante	50
Figura 6.	Tiempo de la empresa	51
Figura 7.	Número de trabajadores	52
Figura 8.	Personas que trabajan	53
Figura 9.	Objetivo de creación de la empresa	54
Figura 10.	Tipo de empresa registrada	55
Figura 11.	La empresa promueve el desarrollo de los miembros	56
Figura 12.	La empresa recompensa a los trabajadores de la organización	57
Figura 13.	La empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores	58
Figura 14.	La empresa selecciona una buena cultura organizacional	59
Figura 15.	La empresa promueve la cultura org. a través de la alta gerencia	60
Figura 16.	La empresa socializa su cultura organizacional	61
Figura 17.	La empresa comparte historias	62
Figura 18.	La empresa usa símbolos como parte de su cultura	63
Figura 19.	La empresa aplica un método de servicio eficiente	64
Figura 20.	La empresa desarrolla una participación activa en el mercado	65
Figura 21.	La empresa ejecuta una gestión de mejora de rentabilidad	66
Figura 22.	La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación	67
Figura 23.	La empresa desarrolla un plan social responsable	68
Figura 24.	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	69
Figura 25.	La empresa promueve el cumplimiento de normas ambientales	70
Figura 26.	La empresa recicla materiales desechables diariamente	71
Figura 27.	La empresa se preocupa por reducción de impacto	72

I. Introducción

La presente investigación aborda la sostenibilidad de los emprendimientos, del sector servicio rubro catering y organización de eventos del distrito de San Martín de Porres, tomando como base los factores más relevantes de la cultura organizacional para la realización de una propuesta de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos. El interés de este trabajo viene dado por que la cultura organizacional dentro de las empresas del mundo actual tiene mucha relevancia, sus prácticas se están desarrollando en organizaciones de diversos sectores y rubros, haciendo que estas sean más competitivas en el mercado con una mayor efectividad en el desarrollo sus procesos y servicios a un mediano y largo plazo; sin embargo, existe una falencia en las micro y pequeñas empresas para la aplicación metodológica de esta herramienta, una de las causas principales es el desconocimiento de dicha herramienta y en otro caso la conocen pobremente, así mismo, se puede decir que otro problema es la falta de una propuesta práctica de la cultura organizacional dentro de la realidad de la mype. La sostenibilidad empresarial está enfocada en tres aspectos: El aspecto ambiental, social y económico, los cuales están muy relacionados entre sí, no es posible hablar de sostenibilidad si un aspecto de estos no se cumpliera. En suma, se puede mencionar que la cultura organizacional es un pilar muy importante para el desarrollo colectivo y trabajo en equipo dentro de los micro y pequeñas empresas de hoy en día, se puede decir que un emprendimiento que aplica una buena cultura organizacional podrá lograr la sostenibilidad en el tiempo. En esta investigación se tomará como estudio a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, catering y organización de eventos del distrito de San Martín de Porres. Siguiendo la siguiente línea de investigación que es

“Sostenibilidad de los emprendimientos en el Perú” establecido por la escuela profesional de administración de la Universidad católica los Ángeles de Chimbote, se planteó el siguiente problema ¿ Cuáles son las mejoras en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la urbanización Chicmabamba, del distrito de San Martin de Porres, 2019?

Además, el objetivo general de la investigación fue Proponer las mejoras de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos del distrito de San Martin de Porres, Urbanización Chicmabamba, 2019. En suma, los objetivos específicos fueron los siguientes: Identificar los factores relevantes de la cultura organizacional para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos del distrito de San Martin de Porres, Urbanización Chicmabamba, 2019. Así como, describir los factores relevantes de la cultura organizacional para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos del distrito de San Martin de Porres, Urbanización Chicmabamba, 2019. Y como último objetivo específico, fue la elaboración de una propuesta de mejora de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos del distrito de San Martin de Porres, Urbanización Chicmabamba, 2019.

Si bien antiguamente, no se daba la importancia necesaria a lo que es la cultura organizacional, en la actualidad es un concepto indispensable que se debe llevar a la práctica junto a los colaboradores de toda organización para el logro de la mejora y sostenibilidad. Para Pedraza, Amaya y Conde (2010) el desempeño laboral se relacionado con la forma de organizar la empresa, el desempeño es medido mediante procesos, los cuales están sometidos a la mayoría de los trabajadores (colaboradores), la evaluación resulta en información importante sobre necesidades de los trabajadores. En adición, Pedraza, Conde y Amaya (2010) dicen también que el desempeño laboral es como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización.

La investigación se justificó de forma teórica, práctica y metodológica. De manera teórica, porque el trabajo de investigación tuvo como fuente de información una bibliografía actualizada y a la vanguardia de los tiempos contemporáneos; y de forma práctica ya que el resultado de la investigación servirá para futuras investigaciones relacionadas al tema y para poner en práctica en las empresas estos conocimientos alcanzados. Y, por último, se justificó de manera metodológica, porque este es un tema novedoso, el trato de datos fue visto desde un enfoque distinto, se aplicó instrumentos de medición generando tablas y gráficos para el buen análisis de resultados, y tener así unas claras conclusiones y una propuesta de mejora. La metodología de investigación fue de diseño no experimental debido a que no se alteró ningún dato obtenido, fue también transversal por que se estudió un espacio de tiempo determinado; la población estudiada fue de 10 micro y pequeñas empresas del sector y la muestra estuvo conformado por su 100 por ciento. Los principales resultados obtenidos de nuestra investigación fueron que el concepto de cultura organizacional no esta muy inmerso en los emprendedores de la zona estudiado, un gran número de

estos tienen su Mype para subsistir en el mercado sin ningún proyecto a futuro de crecimiento. Es por ello por lo que se ha llegado a la siguiente conclusión en general, capacitar y conocer el concepto de cultura organizacional para así difundir, establecer y mantener dicha cultura en nuestra organización. Los sectores jerárquicos deberán estar inmersos en todo el proceso de elaboración y divulgación de dicha cultura para sobresalir del resto.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

Internacionales

Rojas (2018), presenta la investigación con título “*Capacitación y desempeño laboral*”. Trabajo de investigación se realizó en el departamento de Quetzaltenango en la empresa Tenería San Miguel, en donde participaron los integrantes del departamento operativo. El objetivo de dicha investigación fue determinar la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo descriptivo en donde participaron 36 personas, las personas fueron cuestionadas en donde se mediaron las necesidades de capacitación y como estas influyen en el desempeño laboral. Los resultados fueron el 65% de las ocasiones si se capacita al personal entregándoles nuevas metodologías. El 25% implementa medidas de producción sostenible, además, solamente el 4% de los encuestados indicaron que no se realiza capacitación en el área de trabajo. El 88% de los colaboradores indicaron que luego de una capacitación se sienten con mejores habilidades para desarrollar su trabajo y el 88% menciona que cada vez que hay una capacitación sus resultados son de mejor calidad. El 77% de los cuestionados mencionaron que se les ha realizado un diagnóstico de necesidades de capacitación por lo menos una vez en lo que lleva trabajando en la organización y solo el 23% menciona que nunca se le ha realizado una evaluación de este tipo. El 85% de los encuestados mencionan que es importante que se midan los resultados de las tareas asignadas al personal. El 96% de los colaboradores mencionan que les motiva estar empoderados con los conocimientos necesarios para el trabajo. Por último, El 24% menciona que la metodología no era

adecuada en el momento de la capacitación y eso responde a que no todas las personas pueden aprender de la misma manera.

Se concluyó que, si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados de la empresa tendría, por lo que es completamente necesario para el éxito de la organización. También, que los elementos de capacitación no llenan las necesidades de la organización por lo que no se han obtenido nuevos resultados positivos para la organización provenientes de la medición del desempeño. Así mismo, no se cuenta con un plan de capacitación adecuado para la organización, en donde se propongan fechas, temas, metodología y participantes para las diferentes capacitaciones, así como los encargados de transmitir los conocimientos en los temas de crecimiento personal. Finalmente, se concluye que la periodicidad de las actividades de capacitación no está definida, solamente se recibe una capacitación cuando se encuentra una oportunidad.

Santizo (2018) en su tesis, "*Cultura organizacional y motivación*". Esta investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la cultura organizacional en la motivación de los colaboradores de fábrica cantel del área de producción tejido, preparación y revisado. El estudio fue de tipo cuantitativo y diseño descriptivo, este se realizó con el recurso humano de la fábrica Cantel del departamento de producción, tejido, preparación y revisado, con las personas pertenecientes a dichas áreas de diferentes sexos, con el fin de establecer la incidencia de la cultura organizacional en la motivación. Se recabo información por medio de un instrumento llamado escala de Likert, para poder medir cada una de las variables y así mismo ver la incidencia. Esta investigación ayuda a tener beneficios para las personas de Quetzaltenango, Guatemala tanto como para estudiantes de la carrera de psicología industrial como para

otras carreras universitarias, así mismo para cualquier persona que quiera obtener información y conocimiento de las variables. Se concluyó que la cultura organizacional se orienta a que los colaboradores realicen sus actividades de acuerdo con las políticas que se tienen, esto se reflejó en un 74% de las personas. Además, las personas que laboran en la fábrica en un 72% se sienten a gusto con los resultados de sus tareas diarias, con esos resultados se puede entender que la persona realiza sus funciones adecuadamente debido a la motivación y cultura que tiene la empresa.

Reyes (2017) en su tesis de investigación que lleva como título “*Implicaciones de la alimentación moderna en la sostenibilidad de ciudad universitaria*”, tuvo el objetivo general de la presente investigación fue observar y caracterizar la relación entre las formas de alimentación de los estudiantes de la licenciatura. La hipótesis de la investigación fue relacionada a premisa de una oferta y consumo de alimentos representativos. La metodología de la investigación se hizo de manera cualitativa y cuantitativa. Los resultados fueron que el 86% de alumnos optaron por comprar alimentos dentro de la ciudad universitaria. Además, el 75% de estudiantes respondió que compran menú de cafetería. La reutilización de materiales, el consumo consciente y la modificación de patrones alimenticios es importante para los consumidores.

Se llegó a la conclusión de que los hábitos de consumo de la población favorecen a la producción de residuos sólidos. Además, los concesionarios de alimentos en la universidad son un factor crucial para el cambio hacia la sustentabilidad del campus, en tanto, son los proveedores de los alimentos, y por último la demanda se atiende utilizando en grandes cantidades materiales como PET.

Ferras (2018) en su tesis de investigación tiene como título “*Cultura Organizacional, una investigación psicométrica, predictiva y transcultural, en empresas españolas y latinoamericanas*”. El objetivo de la investigación es identificar la capacidad predictiva de ocho variables de entorno. La cultura organizacional es un concepto muy relevante en investigación, sin embargo, se sabe poco acerca de qué variables pueden predecir la presencia de los diferentes tipos de cultura. Los enfoques en la investigación de la cultura son cualitativos y son provenientes de la antropología. Se usó el método de muestro no probabilístico, también llamado aleatorio accidental. En esta investigación hemos realizado dos estudios. En el primero, hemos adaptado al castellano el cuestionario Organizacional Culture Assessment Instrumento (OCAI, Cameron & Quinn, 2006) con Análisis Factorial Exploratorio (AFE) utilizando una muestra española de directivos ($n_1 = 246$) y Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) con una muestra latinoamericana ($n_2 = 510$). En el segundo, hemos analizado qué variables intrínsecas y extrínsecas pueden predecir la presencia de las culturas, utilizando regresiones múltiples por pasos. Los resultados indican que el OCAI en castellano retiene las culturas Clan, Market y Hierarchy, pero excluye la Ad-hoc. En el segundo estudio encontramos que las culturas pueden ser predichas por las variables intrínsecas. Se concluye que contrariamente a lo esperado, las variables extrínsecas prácticamente no tienen capacidad predictiva.

Neri (2017) en su tesis denominado “*Cultura y justicia organizacionales en el Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León*”, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre la cultura y la justicia organizacional percibida por los trabajadores de la salud del Hospital La Carlota de Montemorelos, Nuevo León. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, básico de nivel correlacional, descriptivo, de

campo y transversal. La población utilizada para el presente estudio fue de 120 empleados del Hospital La Carlota, el tipo de muestra fue aleatoria quedó conformada por 74 empleados. La técnica aplicada fue la encuesta, El instrumento que se utilizó fue nombrado cultura y justicia organizacionales estuvo conformado por 44 ítems. Como resultado, se observó que existía una relación lineal positiva y significativa, entre las variables cultura y justicia organizacionales percibida por los trabajadores de la salud. Se afirmó que, cuanto mayor sea el grado de justicia organizacional, mayor o mejor será la percepción del grado de la cultura organizacional. Los resultados mostraron que no existe una diferencia significativa en el grado de calidad de la cultura de una organización según el género, la edad, el nivel académico y la antigüedad en el puesto. Para el grado de calidad de la cultura organizacional, se puede encontrar que los empleados perciben una buena cultura organizacional en los departamentos donde trabajan.

Nacional

Maceda (2020) en su tesis de Investigación denominada “*Caracterización del liderazgo y motivación de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en puerto Pizarro distrito de tumbes, 2018*”, tiene el objetivo de determinar la caracterización del liderazgo y Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes de Puerto Pizarro - Tumbes, 2018. Se formuló la interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza el Liderazgo y la Motivación de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en Puerto Pizarro - Tumbes, 2018? Utilizando una metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; para una población de 25 trabajadores de las MYPES, aplicando una encuesta como instrumento de recolección de datos; los resultado fueron los siguientes, el 76% respondió que el dueño evalúa

todo resultado que se obtuvo de la motivación brindada; de la misma manera el 52% de los colaboradores respondieron que el dueño toma en consideración que se manejen instrumentos al momento de dar iniciativa en sus empleados; además el 52% de los colaboradores respondieron que el dueño no toma en cuenta a sus empleados y no está seguro de que ellos sean capaces de asumir retos con respecto a las motivación aplicada en la misma empresa; así mismo el 64% de los colaboradores respondieron que el dueño menciona que lo mejor es que aprende cuales con sus actividades de manera individual. Por último, se concluyó que dentro de la variable de Motivación se confirma que el propietario motiva correctamente a sus empleados y según los resultados obtenidos, también utiliza mecanismos para crear iniciativa y se afirma que la motivación se aplica para aumentar el rendimiento de sus trabajadores. El uso de dispositivos para plantear ideas y motivar son muy importantes en el ámbito de mejora de desempeño laboral.

Portillo (2019) en su tesis de investigación que lleva como título *“Propuesta de mejora de liderazgo como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018”* desarrollada en el marco de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, tuvo el objetivo general de proponer el liderazgo como factor relevante para la mejora de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hospedajes, del distrito Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, 2018. Y se planteó una metodología de enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo, también se diseñó una investigación no experimental. La población de estudio fueron las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hospedaje, donde se determinó una población de mypes del sector

servicio, rubro hospedaje del distrito de Villa Rica, provincia de Oxapampa, Pasco, la muestra fue 31 representantes y/o dueños de la empresa. Los resultados fueron por ejemplo que la mayoría de los representantes son los dueños que se encuentran en un rango de edad de 31 y 50 años, se mostró que 71% de mypes tienen como género predominante el femenino. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas se determinó que solo el 41% de mypes tienen una permanencia de más de 7 años en el mercado y el 100% de mypes tienen de 1 a 5 trabajadores; así mismo, gran parte de la cantidad de mypes en estudio manifiesta que genera ganancias y un 77% son persona natural constituidas. Y el 32% de empresas aplica una cultura de innovación integral y nuevas estrategias para solucionar problemas. La innovación y el desarrollo de nuevas estrategias es un tema que falta desarrollarse y poner en práctica para continuo avance y mejora de las mypes. Por último, de acuerdo con el liderazgo se determinó que 26% de empresas siempre reglamenta el orden y cumplimiento de funciones de los trabajadores. También, el 45% de mypes tiene líderes que apoyan a sus trabajadores cuando estos lo necesitan. Estas mypes siempre realizan actividades para generar confianza, es decir el liderazgo carismático se aplica significativamente. El 39% de empresas fomenta la participación de trabajadores, esto está relacionado al liderazgo democrático. Y el 45% de las micro y pequeñas empresas aplican algunas veces el liderazgo transformacional con los trabajadores, y se podría decir que el 32% de mypes motiva al trabajador al alcance de sus logros. En conclusión, se puede decir que la gestión de calidad es un tema que se debe desarrollar y llevar a la praxis en las mypes del distrito de Villa Rica, esto tiene bajos porcentajes de acuerdo con la planificación, control y mejora de calidad. Es decir, no tiene importancia ponerla en práctica en las micro y pequeñas empresas. Se puede concluir

también que el liderazgo influye significativamente en la gestión de calidad y motivación de los trabajadores de las mypes sector servicio.

Jesús (2019) en su tesis de investigación se elaboró en el marco de la gestión de calidad según el liderazgo transformacional y la gestión integrada a los trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL, lleva como título *“El liderazgo y su relación con la gestión integrada en los trabajadores de la empresa mayorista don pedrito SCRL del distrito, Huánuco, 2019”*. Se ha respondido la pregunta ¿Cuál es la relación entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito, 2019? Se formuló el objetivo general de determinar la relación entre el Liderazgo y la Gestión Integrada de los Trabajadores de la Empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito, 2019. Según el enfoque de la investigación fue de tipo cuantitativo, el diseño de la investigación, no experimental ya que no hay manipulación, se aplicó a una muestra de 19 colaboradores y administrativos de la empresa privada Mayorista Don Pedrito SCRL. Se concluyó que la mayoría de los representantes y colaboradores el liderazgo transformacional así adecuándose a la gestión integrada en los colaboradores, para obtener mejores resultados dentro de la empresa privada, tienen en claro que el liderazgo transformacional es el más influyente y que permite el crecimiento del trabajo en equipo y se conoce como motivación en los colaboradores es fundamental para el avance de la organización, pero este conocimiento no se aplica en el 100%. En esta investigación se pudo obtener que el liderazgo transformacional influye significativa y positiva sobre la gestión en los colaboradores de la empresa Mayorista Don Pedrito SCRL del distrito de Huánuco 2019. Se concluye lo siguiente, ya no existe una mala gestión organizacional entre el administrativo (líder) y los trabajadores de la empresa Mayorista Don Pedro en la

cuidad, provincia y distrito de Huánuco. No obstante, esto no obvia de que existan algunas dimensiones de liderazgo entre la gestión integrada a los trabajadores que deben mejorarse, a fin de evitar que un futuro esto no afecte la calidad de servicio y producto que se brinda en dicha empresa.

Castillo (2016) en su tesis de investigación que lleva de título *Gestión de la calidad bajo el enfoque de la cultura organizacional y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016*”, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la competitividad en las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de una metodología tipo cuantitativa - correlacional, de diseño no experimental con una muestra de 48 mypes. Los resultados fueron que por ejemplo el 68,75% de los representantes recurren a los trabajadores para resolver problemas. El 62,5% de los representantes da recompensa a sus trabajadores con premios sorpresa. El 100% de las Micro y pequeñas empresas cuentan con políticas y normas establecidas. El 58,33% de los trabajadores asegura que se les permite apoyar en los planes de mejoramiento. El 83,33% de los trabajadores trabajan en equipo. El 66,67% de los trabajadores perciben un buen clima laboral. El 72,92% de los representantes consideran a su personal competitivo. El 72,92% de los representantes aseguran que la empresa es competitiva. El 100% de las Micro y pequeñas empresas se adaptan a los cambios. El 83,33% de los representantes afirman que el trabajo en equipo mejora la competitividad de los trabajadores. El 66,67% de los representantes afirman que un buen clima laboral motiva y compromete más al trabajador. El 100% de los representantes afirman que la cultura organizacional mejora la competitividad. Se

concluyó que la totalidad de las micro y pequeñas empresas encuestadas del rubro venta de carnes, del distrito de Chimbote, 2016, consideran que la cultura organizacional puede mejorar la competitividad empresarial, porque la implementación de las políticas y normas, las recompensas otorgadas a los mejores trabajadores, el trabajo en equipo, permitir que el personal participe en la resolución de problemas, genera un buen clima laboral que permitirá a los Microempresarios y trabajadores aumentar el nivel de competitividad, mejorando así la rentabilidad de la empresa.

Navarro (2020) en su tesis de investigación de título *“Importancia de la cultura organizacional en las empresas, tuvo como objetivo general Analizar los conceptos fundamentales de la cultura organizacional, así como su importancia en una organización”*, la investigación fue descriptiva. Respecto a la cultura organizacional la investigación analizó que esta es de gran importancia por el impacto directo en los resultados financieros de la empresa u organización. Por otro lado, se pudo decir que el desarrollo de la cultura organizacional en las empresas es indispensable para aprovechar al máximo el talento humano con el que cuentas, ya que, por su alta influencia en el comportamiento del personal, esta puede ser utilizada como un elemento estratégico en la visión de un negocio. Se concluyó que se ha identificado en la revisión de la literatura que la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de cualquier entidad, lo cual implica que la cultura organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de cualquier organización que contribuya de forma positiva con el cumplir los objetivos del ambiente profesional laboral e intelectual. Finalmente, el fortalecer los valores de la cultura organizacional mediante capacitaciones de desarrollo y crecimiento en los

empleados que laboran dentro de una entidad, valoriza el proceso de cambio y promueve el desarrollo de la entidad concientizada en el trabajo colectivo, con el objetivo que no exista un sobrecargo laboral a áreas o personales independientes del tipo de contrato, para ello es necesario que los trabajadores se involucren en el cumplimiento de objetivos y metas trazadas.

Local

Castro (2020) en su tesis de investigación con título *“Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector producción-rubro panaderías de la urbanización los viñedos, del distrito de Santiago de Surco, 2019”*, tuvo el objetivo general de proponer mejoras en la competitividad como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Micro y pequeñas empresas del sector producción- rubro panaderías de la Urbanización los Viñedos, del Distrito de Santiago de Surco, 2019. Del mismo modo la investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo y diseño: No experimental- transversal. Para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra poblacional de 10 panaderías, quienes, al ser encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados. Sobre las características de los representantes de las MYPEs, el 50% tienen entre 31 a 40 años, el 50% son solteros, el 60% son de sexo femenino, el 70% tienen estudios superiores. Sobre las MYPEs, el 50% de las panaderías tienen entre 6 a 10 años en el mercado, el 80% tienen de 1 a 5 trabajadores, además el 80% de las MYPEs están formalizadas y el 70% de las MYPEs son personas naturales. Sobre la competitividad, el 10% siempre adquiere materia prima a bajo costo, el 40% de los encuestados dijeron también, que siempre la empresa tiene dentro de sus actividades un nicho de mercado. Se concluyó que al respecto de esta

investigación la competitividad es un factor importante dentro del rubro empresarial y que su aplicación en base a estrategias de competitividad dará como resultado la sostenibilidad en el tiempo de estas empresas. Así mismo, se puede concluir que la diferenciación y el liderazgo de costos tienen gran importancia en la competitividad.

Chávez (2020) en su tesis de investigación titulada *“Propuesta de mejora de la toma de decisiones como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes, condominio Ciudad Sol de Retablo del distrito de Comas, 2019”*. Tuvo como objetivo proponer la toma de decisiones como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio rubro ventas de abarrotes condominio Ciudad Sol de Retablo del distrito de Comas, con una metodología de tipo cuantitativo con diseño descriptivo a nivel experimental y transversal, en una muestra de 10 casos, los resultados obtenidos son que el 90% de representantes son mujeres mayores de 30 años, el 60 % tiene el grado de instrucción superior no universitaria, el 80 % de las personas que trabajan son los familiares directos, el total manifestaron que prefieren prevenir con decisiones oportunas y así evitar riesgos, el 60 % dijo que sus decisiones estratégicas son tomadas por preferencias conductuales, el 60 % aseguró que algunas veces desarrollan estrategias que le permiten su sostenibilidad, el 80 % fomenta la inclusión, pero la mitad tienen algún programa de reciclaje o práctica la reutilización de recursos. Se llegó a la conclusión de que los factores relevantes de toma de decisiones para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos son la certeza, las preferencias conductuales, desempeño económico, estrategia competitiva, inclusión y el reciclaje dentro de una organización. Otra conclusión en el desempeño competitivo es que se debe desarrollar

el fomento de estrategias que permitan llegar a más público en relación con los mercados del mismo giro. Del mismo modo que el condominio tiene que practicar el reciclaje para una mejora sostenible desde el enfoque ambiental.

Arce (2017) en su tesis de investigación, titulada *“Cultura organizacional en empresas familiares”*, tuvo como objetivo comparar el perfil de cultura organizacional actual y preferida, según el modelo Marco de Valores en Competencia de Cameron y Quinn de 03 empresas familiares. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores de tres empresas familiares, la primera es Metal Mecánica, la segunda Industrial Comercial y la tercera de Transporte de Carga Pesada. Nuestra investigación es no experimental, de tipo descriptiva comparativa y transversal, los resultados obtenidos después del método de análisis propuesto por Cameron y Quinn nos muestran que las empresas familiares no tienen características parecidas en su cultura organizacional actual ni preferida, es decir; no hay coincidencia en los niveles de percepción de los trabajadores, pues dos empresas consideran que la cultura actual es de tipo Mercado y una de tipo jerarquizada. En relación con la cultura preferida los trabajadores de las empresas familiares motivo de estudio tampoco coinciden en el tipo de cultura Organizacional, una mantiene su predilección en el tipo de Cultura Mercado y las otras dos por el tipo de Cultura Clan.

Soto (2016) en su tesis de investigación tiene como objetivo describir y comparar el tipo de cultura organizacional predominante y lleva como título *“Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín y el Instituto de la Juventud y la Cultura de Huancayo basados en la metodología del Competing Values Framework (CVF) o Modelo de Valores en Competencia”*, que distingue cuatro tipos de cultura: clan, adhocracia, jerarquizada y de mercado. Para lo cual se ha utilizado el instrumento

Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI), propuesto por Cameron y Quinn (1999). La investigación es del tipo básica, con diseño descriptivo comparativo. La muestra está compuesta por la totalidad del personal laboral de ambas instituciones, cuyos resultados descubren el predominio del tipo de cultura jerarquizada, propias de instituciones de su naturaleza y administración.

Cruz (2016) en su tesis de investigación de título *“Caracterización del financiamiento y la capacitación de las mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la Av. Rosa toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015”*, tuvo el objetivo general, determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del Sector Servicio; rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (Cuadras 3-9), en el distrito de San Luis - Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015. La investigación fue cuantitativa descriptiva, para recoger la información se escogió en una muestra de 21 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: sobre el perfil del empresario: 57.14% tienen más de 41 años, el 57.14% es casado, el 61.90% es de género masculino, el 57.14% tienen educación universitaria y el 61.90% eran administradores. Sobre las características de las MYPES: el 42.86% tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, 80.95% tienen entre 6 a 10 trabajadores y 100% tienen el RUC. Sobre el financiamiento: el 100% ha recibido financiamiento, 47.62% ha sido de Bancos nacionales, 71.43% utilizó para compra de activos, 57.14% mejoramiento del local y 61.90% en capacitación de todo el personal. Se concluyó que la mayoría de mypes capacita a su personal sin embargo los empleados pocas veces consideran esta con una gran inversión hacia la empresa. Se puede decir también que las empresas del rubro

servicio de este distrito han tenido que pagar créditos y a pesar de eso han subsistido y salidos adelante sin inconvenientes financieros.

2.2 Bases Teóricas

Teoría de la Cultura Organizacional

Definición

La cultura organizacional muestra la forma en que los empleados perciben las características de la cultura de una organización, no si les gusta. Es decir, se trata de un término descriptivo, lo cual es importante debido a que distingue entre cultura y satisfacción laboral.

Así mismo, la cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. (Robbins,2013). Para Rodríguez (2009) a cultura organizacional es un subsistema complejo que opera en otro sistema complejo que es la organización, así mismo, está inserta en un sistema mayor e igualmente complejo que es el contexto.

Según Rodríguez (2009) la mayoría de las organizaciones concuerdan en reconocer a la cultura organizacional como relevante para la estrategia, pero no hay total acuerdo en cuanto a la posibilidad de su administración y transformación. Pensar sobre el cambio cultural, combina aspectos racionales, con visiones creativas, innovadoras y emocionales.

El modelo de “desarrollo organizacional” de Cummings y Huse (1989) se explica que está basado en la psicología social y otras ciencias de la conducta que según ellos están orientadas a la potenciación del comportamiento con iguales propósitos de eficacia y eficiencia organizacionales.

Por otro lado, el pensamiento sobre la cultura organizacional puede responder a perspectivas metodológicas de abordaje según las dimensiones objetiva y subjetiva, así como reguladora y revolucionaria. (Burrell y Morgan, 1979).

Burrell y Morgan (1979) dicen que desde una perspectiva “positivista” la verdad de la cultura puede descubrirse y administrarse. La cultura puede ser observada de una manera objetiva sin multiperspectivas y con un diagnóstico de expertos puede establecerse relaciones de causa efecto entre los componentes de un sistema cultural. Desde una perspectiva neopositivista o post-positivista Burrell y Morgan (1979) sostienen que la realidad cultural es construida socialmente, además, la verdad es relativa ya que en esta intervienen múltiples factores como las emociones, el compromiso y la política cultural.

Una cultura fuerte

Según Robbins (2013) si la mayoría de los empleados (al responder encuestas administrativas) tienen la misma opinión acerca de la misión y los valores de la organización, entonces la cultura es fuerte; si las opiniones varían mucho, la cultura es débil.

La cultura fuerte en la organización es compartida por muchas personas, estas se adoptan de forma intensa y colectiva. Cuanto más miembros acepten los valores fundamentales y mayor sea su compromiso, más fuerte será la cultura, además habrá mayores influencias sobre el comportamiento de sus integrantes, ya que la intensidad y alto grado en que se comparten sus valores crean un ambiente controlado. (Robbins, 2013)

Según Rodríguez (2009) para muchos la cultura organizacional pasó a ser la base del funcionamiento organizacional y una gran fuente invisible de energía.

Según Schein (1988) también puede existir niveles en la cultura dentro de una organización, en el nivel superior se pueden encontrar las producciones culturales del grupo social, luego le siguen los valores donde se verifican los consensos sociales y por último las presunciones básicas que son las creencias y supuestos ideológicos básicos.

Función de la cultura en una organización

En primer lugar, la cultura tiene un papel que ayuda a definir las fronteras, es decir, establece las diferencias entre una organización y las demás. En segundo lugar, transmite un sentimiento de identidad a los miembros de la organización. En tercer lugar, facilita la generación de compromiso con algo que va más allá del mero interés individual. En cuarto lugar, aumenta la estabilidad del sistema social. La cultura es el adhesivo social que ayuda a mantener unida la organización al proveer estándares de lo que deberían decir y hacer los trabajadores. Por último, la cultura sirve como mecanismo que da sentido y control, que guía y da forma a las actitudes y al comportamiento de los empleados. (Robbins, 2013)

Los componentes esenciales dentro de una cultura son las creencias subconscientes que influyen en los comportamientos de los trabajadores de la organización.

Creación de cultura en una organización

Si la cultura es fuerte y está respaldada por estándares éticos, tendría una influencia poderosa y positiva sobre la conducta de los colaboradores. En los medios de

comunicación encontramos casi todos los días ejemplos de empresas que no han logrado establecer códigos de conducta ética adecuados de manera estratégica con todos los trabajadores en general. Además, la creación de una cultura positiva parecería totalmente ingenua o como una conspiración al estilo Dilbert. Sin embargo, lo que hace que creamos que esta tendencia llegó para quedarse son las señales, que indican que están convergiendo la práctica de la administración y las investigaciones sobre el Cultura organizacional. Esta cultura organizacional positiva hace énfasis en el desarrollo de las fortalezas de los empleados, recompensa en vez de castigar, y destaca la vitalidad y el crecimiento individuales. (Robbins, 2013). Así mismo, a creación y construcción de la cultura organizacional ha sido establecida como una de las funciones esenciales del liderazgo. (Rodríguez, 2009)

Para Rodríguez (2009) la creación de una cultura organizacional tiene origen en pautas culturales, estas se pueden ver de 3 enfoques: sistemas, referencias y creencias. La cultura organizacional en el sistema se refleja las estrategias y normas, mientras que las referencias se entienden que son dentro de una nación, región o sector, por último, en la parte de creencias se puede apreciar los supuesto y convicciones, así como los valores compartidos.

Mantenimiento de la cultura en una organización

Para mantener una cultura dentro de una organización puede existir un proceso de selección donde los criterios de evaluación del desempeño, las actividades de capacitación y desarrollo sean trascendentes para dar ascensos y garantizar quienes sean contratados de acuerdo con la cultura que maneja la empresa, es importante que se recompense a quienes la apoyan y se sancione a quienes no siguen la línea de la

empresa. (Robbins, 2013). Existen tres fuerzas que tienen una función relevante en el mantenimiento de una cultura organizacional, una de ellas son las prácticas de selección de personal, las acciones de la alta gerencia y los métodos de socialización que se apliquen durante el periodo de labor.

Transmisión de cultura en una organización

Según Robbins (2013) mediante las historias se puede transmitir una cultura organizacional que puede trascender. Las historias pueden contener la narrativa de eventos acerca de los fundadores de la organización, historias de pobres convertidos en dueños de un imperio empresarial, reubicación de empleados, reacción ante errores del pasado y dificultades organizacionales entre otros. Los trabajadores también pueden crear sus propias historias sobre cómo lograron adaptarse o no a la organización durante el proceso de socialización, ellos son un pilar importante dentro de las historias empresariales que formaran la cultura organizacional, en estas pueden estar reflejadas sus primeras interacciones con los demás y sus primeras impresiones acerca de la vida organizacional dentro de tal o cual empresa.

La Sostenibilidad y Emprendimientos

El concepto de sostenibilidad tiene complejidad visto desde un enfoque sistémico.

La sostenibilidad se puede referir a mantener algo de manera continua sin comprometer necesidades futuras. Según la Casas Carlos (2013), una empresa es sostenible si integra tres dimensiones las cuales son: crecimiento económico, progreso social y cuidado ambiental.

Si bien se sabe que en el Perú las micro y pequeñas empresas no necesariamente son sostenibles ya que esto involucra una toma de decisión en las políticas de la empresa, inversión y demás factores. Se busca que las empresas por más pequeñas que sean competitivas y de esa forma logren ser sostenibles.

Para Gapollin (2003) el concepto de desarrollo sostenible es muy distinto a sostenibilidad, ya que la palabra se refiere a cambio gradual. Lo que debe hacerse sostenible es y debe ser el proceso de mejoramiento de la condición humana, este es un proceso que no necesariamente engloba crecimiento indefinido del consumo de energía y recursos naturales. Mientras que según Bergh y Jeroen (1996), el concepto de desarrollo sostenible ha sugerido la posibilidad de una síntesis entre desarrollo económico preservado el medio ambiente. Así mismo, Brook (1992) dice que el desarrollo sostenible no puede existir como un estado de equilibrio estático.

En suma, se puede decir también que la tecnología y la innovación que siempre existe y debe existir en las organizaciones hace que el desarrollo sostenible sea más dinámico.

Algunas veces se puede realizar una confusión entre lo que es sustentabilidad, desarrollo sustentable con sostenibilidad, y otras confusiones semánticas. Según Gligo: “desarrollo es un término que significa un proceso necesario y abstracto, un proceso teórico sin espacio temporal. Si crecimiento económico, incremento de nivel de vida e industrialización son desarrollo. Por tanto, para tener una sostenibilidad se necesitaría una buena capacidad económica, científica y tecnológica para dominar los problemas planteados por la producción”. (Gligo, 2006, p. 12)

Según Sepúlveda y Reina (2015), los emprendimientos en la actualidad tienen mucha importancia en el mundo y son un factor clave del crecimiento económico y de la competitividad. Sin embargo es importante analizar los factores relevantes de la sostenibilidad en los emprendimientos.

Se puede decir que un buen plan de negocios, una buena ubicación, reinversión son factores determinantes en la sostenibilidad de un emprendimiento. Estos factores se pueden desligar al tener una ventaja competitiva.

Los emprendimientos hacen referencia al conjunto de actores como son las organizaciones públicas y privadas. Estas interactúan formal e informalmente para conectar entre ellas en un ambiente local de emprendimiento, a su vez desarrollan sosteniblemente la creación de nuevas empresas. (Mason y Brown, 2014).

Dimensiones de la sostenibilidad

Según Alaña, Capa y Sotomayor (2017) la visión tradicional del desarrollo económico siempre minimizó los componentes ambientales, el ser humano al relacionarse con el medio ambiente provoca un impacto ambiental.

La sostenibilidad se logra desde el aspecto económico, social y ambiental, siendo este el que engloba o envuelve a lo social y económico. Es decir, según Díaz (2009) el medio ambiente envolvió a la sociedad desde los primeros tiempos de la historia humana, la economía se halla dentro de la sociedad y la misma requiere de la interacción de la comunidad. Además, Belt (1997) afirma que la economía existe dentro de la sociedad y antes dentro del medio ambiente.

a. Sostenibilidad ambiental

Según Gallopin (2003), esta sostenibilidad pugna una solidaridad ecológica más fundamentalista con la tierra y toda la forma de vida dentro de esta. Para muchos es inaceptable perseguir la sostenibilidad ecológica mermando el interés por los aspectos sociales y económicos. Por tal sentido también se menciona lo siguiente,

un sistema formado por un componente (subsistema) social (o humano) en interacción con un componente ecológico (o biofísico). Puede ser urbano o rural y puede definirse a diferentes escalas desde lo local a lo global. (Gallopin, Gutman y Maletta, 1989)

A nivel socio ecológico hay propiedad importante como: La disponibilidad de recursos, la adaptabilidad y flexibilidad, la homeostasis y la capacidad de respuesta que es la característica socio ecológico frente al cambio (empoderamiento y auto dependencia)

- Política ambiental

Según Manuel Rodríguez: “Las políticas ambientales son un conjunto de objetivos orientados a generar la protección del medio ambiente de una sociedad en particular”. (Becerra, 2020).

Según Gligo: “Lo político en un sistema social hace referencia a la unidad del sistema social, a la síntesis social, a la reproducción de las relaciones sociales fundamentales. Lo político es lo que conserva o destruye la unidad”. (Gligo, 2006, p.24)

Así mismo, este sostiene que las políticas pueden ser explícitas e implícitas. Explícitas como los documentos oficiales de una nación como por ejemplo a Constitución del Perú.

Según la Constitución Política del Perú debe reconocerse que las personas son el fin supremo de la sociedad y del Estado, por tanto, se privilegia el derecho fundamental a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de la vida (artículo 2°, inciso 22). Así mismo, existe un decreto supremo de Numero 012 2009 MINAM, desarrollada y promulgada el año 2009 donde se estable una política nacional del ambiente en el Perú.

Según el Ministerio del Ambiente: El Código del Medio Ambiente y los Recursos Naturales de 1990, constituyó un hito a partir del cual se fortaleció el marco normativo e institucional en materia ambiental, contando inicialmente con autoridades ambientales sectoriales y una autoridad coordinadora, el Consejo Nacional del Ambiente (CONAM), establecido en 1994. (p.6)

De acuerdo con las políticas planteadas se identifican acciones que serán base fundamental para sostener los acuerdos.

E implícita cuando son decisiones tomadas por diversos ámbitos de la política pública o del sector productivo que influyen y transforman el ambiente (Gligo, 1997). Sin embargo, según Becerra estas políticas pueden traer consecuencias negativas o positivas para el medio ambiente.

- Impacto al medio ambiente

Tener en conciencia que el proceso producido por las empresas durante su operación genera un impacto ambiental, en sumas, estos deberían ajustarse a las políticas establecidas en beneficio del ambiente.

b. Sostenibilidad social

La sostenibilidad engloba también la responsabilidad social. Por lo que se trata de analizar el desempeño de las empresas en el ámbito de sus tres dimensiones, abordando las cuestiones sociales y medioambientales, sin despreciar los resultados económicos que garanticen la viabilidad y la supervivencia de la empresa, lo que se conoce como la denominada Triple Cuenta de Resultados (Elkington, 1997).

- Creación de empleos

Identificar las necesidades internas y externas, para elegir y formar una organización que pugna por un mejor nivel de vida de la sociedad o del entorno donde se estable la empresa. Logrando creación de empleos sobre la base de emprendimiento que a veces no necesariamente hacen una gestión adecuada.

- Responsabilidad social

Según Gligo la responsabilidad social es fundamental ya que corresponde a la participación colectiva, lo que sería contradictorio con la segregación del campo de control racional-técnico. (Gligo, 2006, p.91)

Es trascendente hacer participar las sociedades para lograr sostenibilidad, por tanto, se debe discutir, capacitar y analizar junto a la población para el bien sostenible, y generar empleos para los pobladores.

c. Sostenibilidad económica

Visto desde el punto empresarial, las instituciones tienen poco a poco mayor influencia cambiando las leyes del mercado por los valores democráticos, sin embargo, mencionara que este poder que consiguieron debe ser asumido con responsabilidad. La sostenibilidad económica hace que las empresas sobrevivan a largo plazo si estas

son económicamente viables sin dejar de considerar lo medioambiental y la responsabilidad social deberá estar ligado a convivir con una sociedad y el medio que la rodea.

Así mismo, la sostenibilidad económica implica el uso de prácticas económicamente rentables que sean tanto social, como ambientalmente responsables. (Fedepalma, 2020)

La inversión según Mario Rodríguez es: “Apostar por la construcción sostenible representa ahorrar(invertir) económicamente a largo plazo”. La inversión es un pilar fundamental para la continuidad a un largo plazo.

Las decisiones en el mercado son importantes para realizar una inversión, las acciones que se desarrollan en el mercado pueden de una u otra forma implicar las decisiones que se tomen dentro de le empresa.

Teniendo en cuenta que los recursos humanos son un ente fundamental de la empresa y un pipar de inversión, así como los demás recursos que se usa para el desarrollo del proceso. Catherine Rojas dice: “debe asegurar el desarrollo en un enfoque sostenible ara la gestión del personal como parte de la estrategia de negocio, otorgando al empleado bienestar salud y realizando una correcta administración. Se debe transformar una gestión de RRHH dirigida a los impactos que generan los empleados al negocio, a una gestión de RRHH sobre los impactos sostenibles que pueden realizar los empleados”. (Rojas, 2012).

Algunas teorías sobre de la sostenibilidad

Teoría Neoclásica	Bienestar no decreciente (antropocéntrico); crecimiento sostenible basado en tecnología y sustitución; optimiza las externalidades ambientales; mantiene el acervo agregado de capital natural y económico.
Teoría ecológico-evolutiva	Mantiene la resiliencia de los sistemas naturales, contemplando márgenes para fluctuaciones y ciclos
Teoría tecnológica evolutiva	Mantiene la capacidad de adaptación evolutiva en términos de conocimientos y tecnología para reaccionar a la incertidumbre; fomenta la diversidad económica de actores, sectores y tecnologías
Teoría ingeniería ecológica	Integración de las ventajas humanas y de la calidad y funciones ambientales mediante el manejo de los ecosistemas; diseño y mejoramiento de las soluciones ingenieriles en la frontera entre la economía, la tecnología y los ecosistemas.
Teoría Neoaustriaca temporal	Es la adaptación consciente y orientada al logro de las metas; previene los patrones irreversibles; mantiene el nivel de organización (neguentropía) del sistema económico; optimiza los procesos dinámicos de extracción y producción
Teoría ecológica humana	Permanencia dentro de la capacidad de carga (crecimiento logístico); escala limitada de la economía y la población; consumo orientado a la satisfacción de las necesidades básicas

Teoría socio biológica	Conservación del sistema cultural y social de interacciones con los ecosistemas; respeto por la naturaleza integrado en la cultura; importancia de la supervivencia del grupo
Teoría histórico institucional	Igual atención a los intereses de la naturaleza, los sectores y las generaciones futuras; integración de los arreglos institucionales en las políticas económicas y ambientales

Adaptado del libro de Bergh y Jeroen, 1996

Micro y pequeña empresa

A. Concepto de micro y pequeña empresa

Una organización puede ser definida como micro y pequeña empresa si opera combinando métodos y recursos para elaborar productos y servicios con la finalidad de colocarlos en el mercado. (Bermilla, 2014)

Sobre los emprendimientos de las mypes, se puede decir que todavía hay mucho por hacer para disminuir los índices de mortalidad de estas empresas, se debe mantener su competitividad para su supervivencia. En el Perú los micro y pequeñas empresas luchan frente a la informalidad, esta informalidad es la causa de la poca planificación y trae como consecuencia la no supervivencia de las mypes. Así lo explica, Mercedes Araoz, la exministra del Ministerio del Comercio Exterior y Turismo: “el Perú tiene buenas ideas, el problema es la informalidad que les impide tener acceso capacitaciones, ya que los emprendedores en su mayoría no cuentan con la documentación necesaria” (PERU 21, 2014).

Se puede decir que existe una dinámica económica directamente proporcional entre PBI y la concentración regional de las medianas, pequeñas y microempresas. Véase en el cuadro siguiente.

Según Ramírez (2012) Es una organización económica donde se combinan los factores productivos para generar los bienes y servicios que una sociedad necesita para poder satisfacer sus necesidades, por lo que se convierte en el eje de la producción.

Existen una estructura empresarial según la actividad que realizan las empresas, micro, pequeña y mediana. Según las estadísticas del Instituto Nacional de Estadística e Informática – Directorio Central de Empresas y Establecimientos, son 12 los tipos de segmentación empresarial por el tipo de actividad, las cuales son: Agricultura, minería, manufactura, electricidad, construcción, transporte, alojamiento, comida, comunicación, servicios profesionales entre otros (INEI, 2018). Se puede definir como mypes desde distintos puntos de vista:

-Por su dimensión. -Se toma en cuenta el volumen de venta o de producción.
(Bermilla, 2014, p.12)

-Por subtecnología. -Si la tecnología no tiene un nivel sofisticado o por trabajar.
(Bermilla, 2014, p.12)

-Por su organización. - si tiene métodos de organización directo. (Bermilla, 2014, p.12)

B. Característica de las Micro y pequeñas empresas

Microempresas. - de 1 a 10 trabajadores con ventas anuales de hasta 150 UIT.

Pequeñas empresas. - de 1 a 100 trabajadores con ventas anuales hasta 1700 UIT, sabiendo que una UIT 2018 es equivalente a 4,150 soles. (Base Legal D.S. N° 380-2017-EF). (SUNAT, 2019)

Según Valdivia (2004), “Una organización puede ser considerada como microempresa y pequeña empresa, MYPE, si es amparada por la ley N° 28015 cumpliendo los siguientes requisitos como que la MYPE sea constituida en una unidad económica que se caracteriza por los siguientes aspectos: Aspectos naturales y por la cantidad máxima de trabajadores”. (p. 22)

Además, las empresas requieren de criterios generales y políticas claras que guíen las acciones fijando parámetros bajo los cuales se deben desarrollar. Para eso es importante la promoción. (Valdivia, 2004, p. 23)

C. Clasificación de las mypes

Bermilla (2014) menciona que las micro y pequeñas empresas se clasifican de la siguiente manera:

TIPOS	VENTAS ANUALES	TRABAJADORES
Microempresa	Hasta 150 UIT	10
Pequeña Empresa	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	100
Mediana Empresa	Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay límites

Fuente: Adaptado Bermilla (2014)

Catering y organización de eventos

- Buffet: Incorpora a sus clientes objetivos corporaciones, instituciones, empresas que sean grandes y contemplen un servicio para numerosas personas. Se puede combinar platos fríos y calientes según la preferencia del cliente.

- Cocktail: Este tipo de servicio es para amenizar el ambiente, se tiene que incluir bebidas, infusiones, tragos para remplazar algún plato fuerte como desayuno o cena.

- Aperitivo: Se utiliza a menudo para celebraciones sencillas como apertura, cierre, felicitaciones, etc. Se degusta la comida y luego se vuelve a sus labores cotidianas.

- Brunch: Es la combinación entre un desayuno y almuerzo para celebrar bienvenidas, cierre de ventas por mes, etc.

Procedimientos de catering

Según Culinary arts (2019) la realización del catering puede tener un proceso sistemático que necesita ser controlado y supervisado, este proceso comprende los siguientes puntos:

- a. Tiempo. - los servicios de catering tienen un horario disponible de atención, estos dependerán de la empresa que ofrece el servicio y de la empresa o cliente contratante. Es decir, los eventos en otros horarios requerirán otra programación especial.
- b. Confirmación. - los pedidos se realizarán al menos una semana antes del evento, así mismo, cualquier cambio de un pedido deberá ser recibido y verificado un menos de 48 horas.

- c. Cancelación. - la cancelación o cambios tardíos se realiza el derecho de factura de 50 % del monto menos de 48 horas.
- d. Localización. - la localización de donde se requiera el servicio deberá hacerse previamente las coordinaciones, toda solicitud de equipos o configuración especial se realizará con 2 días de anticipación.
- e. Formulario. - las solicitudes de catering serán mecanografiadas e impresas de manera legible, se deberá llenar el formulario con las especificaciones del caso de manera específica.
- f. Pago. - el pago se deberá hacer en forma de cheque pagadero o vía depósito al banco. Previamente el depósito de pago ya se debió pagar una semana antes del 50%. El pago del saldo vence el día del evento.
- g. Fuera del área de trabajo. - todo servicio fuera del rango del área de trabajo mediado por la empresa de catering requerirá un monto extra de pago, se aplicarán cargos adicionales a eventos de fin de semana y noches.
- h. Precio. - los precios están sujetos a cambio, el impuesto sobre ventas se incluirá en los totales de alimentos y bebidas.
- i. Menú. - cualquier tipo de comida o bebida dependerá de la empresa o cliente que contrata el servicio, sin embargo, la empresa catering sugerirá los tipos de alimentos de acuerdo con la temporada del año, a la fecha, al tipo de evento, etc.

- j. Preguntas de parte de los clientes. - si se tiene dudas o consultas se deberá comunicar con la empresa a su número de asistente o extensión del jefe de departamento.

2.3. Marco Conceptual

- Catering. - Es la prestación que realizas para preparar, fabricar y distribuir menús elaborados en cualquier evento familiar, corporativo.
- Restaurante. - Lugar donde se adquiere comidas y bebidas de diversos tipos, ordenan de una carta o menú al personal en servicio.
- Gastronomía. - Estudia la relación entre el ser humano y su alimentación. Se encarga de varios componentes culturales tomando como eje central la comida.
- Nutrición. - Estudio de los alimentos con las necesidades de los seres vivos.
- Servicios. - Según Stanton, Etzel y Walker, los servicios se definen como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar satisfacción a los clientes.
- Creatividad. - “La creatividad puede considerarse como la capacidad de reconocer rápidamente la asociación entre los problemas y sus soluciones pretendidas mediante la identificación de asociaciones no evidentes o la formación o reforma de los recursos disponibles de una manera no obvia”. (Zampetakis y Moustakis, 2006).
- Formación Empresarial. - Detalla “indica que existe un creciente interés en intentar enseñar no sólo sobre el espíritu empresarial, sino también a través del espíritu empresarial, utilizando nuevos programas de educación para ayudar a los estudiantes a obtener una comprensión y transferencia de habilidades y competencias. Adelantó que a menudo estos programas igualan el espíritu

empresarial con la creación de nuevas empresas y educan ayudará en el desarrollo de las habilidades, atributos y comportamientos de los estudiantes para que sean empresarios exitosos”. (Kirbi, 2016)

- Emprendedor. - “El emprendedor desde la perspectiva psicológica es aquella persona que tiene inspiración por lograr algo más, experimentar o posiblemente desea ser su propio jefe; desde la perspectiva económica es la persona que busca incrementar sus ingresos de tal forma que combina recursos, trabajo, etc. Para crear un negocio que satisfaga las necesidades de los clientes y generar fuentes de empleo”. (Franklyn, 2020).
- Espíritu Emprendedor. - “Es un estilo de vida que expresa la actitud y aptitud del emprendedor en tener la iniciativa de crear algo nuevo y poder ejecutarla para cumplir con las metas del proyecto”. (Franklyn, 2020).

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

El diseño que se usó fue no experimental, ya que se estudió conforme a la realidad, sin alterar datos del contexto. Así mismo, este tipo de estudio se dio por que se recolectaron datos en un mismo tiempo y momento determinado con el propósito de describir variables, evaluar y analizar de manera adecuada.

La investigación no experimental es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tuvo un inicio y un fin. El diagrama es el siguiente:

Muestra → Observación

Dada una muestra se realiza una observación.

La investigación transversal o transaccional recolecta información en un mismo contexto y tiempo único (Hernández et al., 2014)

3.2 Universo y muestra

Población

Para la investigación la población estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos.

La población es el conjunto de sujetos que tienen propiedades en común, esta se encuentra en un espacio y varía en el transcurso del tiempo. (Vara, 2015, p. 261)

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por las 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019. Se escogieron 10 empresas porque son las empresas que se pudo obtener datos y permiso para la realización de la encuesta. Para Hernández Sampieri el muestreo no probabilístico se refiere a escoger por conveniencia del autor la cantidad de individuos dentro de conjunto muestral.

La muestra, es un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández et al., 2014, p. 175)

3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE		ESCALA DE MEDICIÓN			
		DIMENSIÓN			
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	DENOMINACIÓN	
Cultura organizacional	La cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por todos los miembros de la empresa, esta hace que dicha organización sea distinta a las demás. Además, esta se puede crear, se debe mantener y por consiguiente se necesita transmitir. (Robbins, 2013)	Creación de una cultura organizacional	La cultura organizacional hace énfasis en el desarrollo de las fortalezas de los empleados, recompensa en vez de castigo, y destaca la vitalidad y el crecimiento individual.	Desarrollo de fortalezas	Likert
				Recompensar	
				Énfasis en el crecimiento	
		Mantener la cultura organizacional	Ciertas prácticas al interior de la organización la mantienen brindando a los empleados un conjunto de experiencias culturales similares.	selección	
				Alta gerencia	
				Socialización	
Sostenibilidad de los Emprendimientos	Para Elkington la sostenibilidad está dividida en tres aspectos que contribuyen el desarrollo económico, social y protección del medio ambiente, a la vez estos están relacionados (Elkington, 1994)	Aspecto Económico	Se busca tener una eficiencia para obtener rentabilidad económica, con mayores beneficios y participación en mercado.	Efectividad	Likert
				Participación en el mercado	
				Rentabilidad	
		Aspecto Social	Son las acciones responsables con la sociedad para la mejora de la condición de vida.	Oportunidad laboral	
				Responsabilidad social	
				Equidad	

		Aspecto Ambiental	Se refiera a tomar acciones aplicando normas de responsabilidad ambiental para la disminución impacto.	Normas ambientales	
				Acciones de reciclaje	
				Cuidado del entorno ambiental	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

La técnica que se usó en la investigación fue el desarrollo de una encuesta a través de medios alternativos como el teléfono, whats app, vía correo electrónico o llamada virtual en esta etapa de cuarentena.

Según Novoa (2009): “La encuesta es una interrogación que puede o no ser personal directo, se aplica a cualquier tipo de persona en su propio medio para solicitarle una opinión o actitud sobre un tema determinado”. (p. 109).

El instrumento que se usó en la investigación fue el cuestionario ya que se elaboró interrogantes de acuerdo con la operacionalización de variables.

Para Novoa (2004), “un instrumento de investigación cumple un rol importante en la recogida de datos. Toda medición o instrumento de recolección de datos deben ofrecer validez y confiabilidad”. (p. 110).

4.5 Plan de análisis

En el proceso de análisis de datos e información se desarrolló con el uso de las matemáticas, así como el software estadístico como SPSS 23 para ordenar la data, presentar en forma de gráficos y tablas. Todos los datos deben ser válidos y confiables.

La fiabilidad de un instrumento se valoró a través de la consistencia y estabilidad. Por otro lado, el análisis de validez es el grado en que la evidencia acumulada justifica la particular interpretación que se va a hacer del instrumento. La validez del contenido se determina mediante el juicio de expertos en el tema. (Vara, 2015)

3.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>¿Cuáles son las mejoras en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la Urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019?</p>	<p>General: Proponer las mejoras de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la Urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar los factores relevantes de la cultura organizacional para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la Urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019. - Describir los factores relevantes de la cultura organizacional para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la Urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019. - Elaborar la propuesta de mejora de la cultura organizacional como factor relevante para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la Urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019 	<p>Cultura organizacional</p> <p>Sostenibilidad de emprendimiento</p>	<p>Población La población estará conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro catering y organización de eventos de la Urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres.</p> <p>Muestra El tamaño de la muestra se halla por el muestreo no probabilístico intencional; porque la población es pequeña, es decir consideraremos el 100% de la población. n= 10</p>	<p>Tipo: El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo empleando herramientas para el proceso de información.</p> <p>Nivel: El nivel de investigación ha sido descriptivo recolectando datos de la realidad natural.</p> <p>Diseño: El diseño de investigación fue no experimental. se observará el fenómeno tal como está en la realidad</p>	<p>Técnica: -Encuesta: ayudó a tener las opiniones o la actitud de las personas.</p> <p>Instrumento: -Cuestionario: conjunto de interrogantes que midió las variables</p> <p>Plan de análisis Se analizó con el programa spss y matemática estadística</p>

3.7 Principios éticos

El principio de confidencialidad: Este principio cuida la dignidad del investigado o los datos de las empresas investigadas a fin de que se cumpla con lo planteado en su reglamento.

De acuerdo con el código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en el proceso de la investigación se consideran algunos principios que administran la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2019, p. 2). A continuación, mencionaré los principios de ética.

- Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- Beneficencia y no maleficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación
- Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- Consentimiento informado y expreso. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

IV. Resultados

4.1 Resultados

Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

Tabla 1

Edad de representantes

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-30	0	0,0	0,0	0,0
	31-50	6	60,0	60,0	60,0
	51 a más años	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

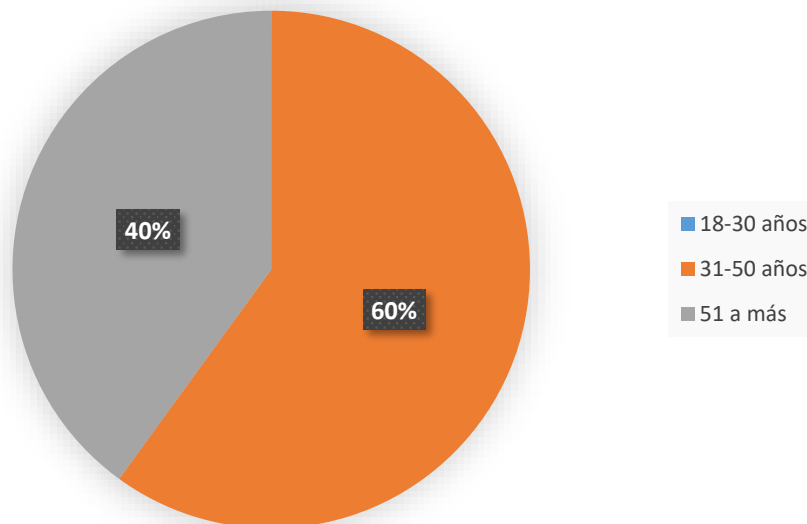


Figura 1. Edades de los representantes de las Mypes.

Interpretación: De los 10 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestados el 60% tiene entre 31 y 50 años, además, el 40% tienen de 51 años a más.

Tabla 2

Sexo de los encuestados

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	3	30,0	30,0	30,0
	Masculino	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

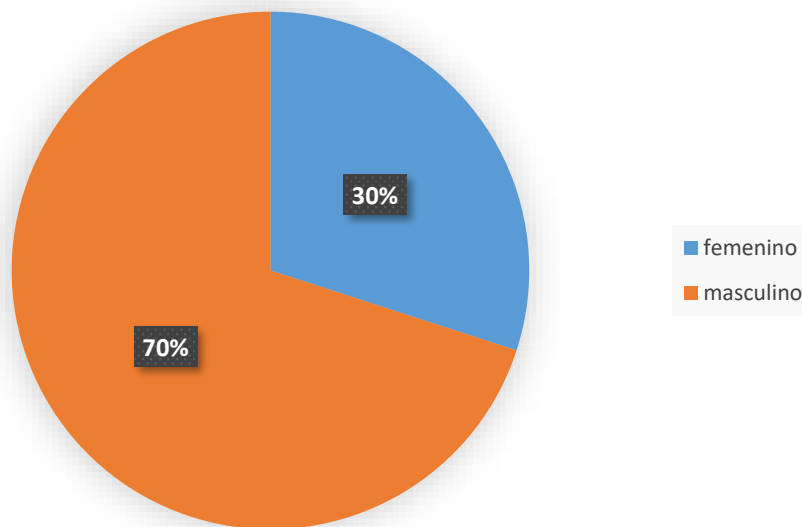


Figura 2: Género de los representantes de las Mypes.

Interpretación: De los 10 representantes de la micro y pequeñas empresas el 70% son sexo masculino y el 30% son de sexo femenino.

Tabla 3

Grado de instrucción

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	0	0	0	0
	Secundaria	4	40	40	40
	Superior no Universitaria	6	60	60	100
	Superior universitaria	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

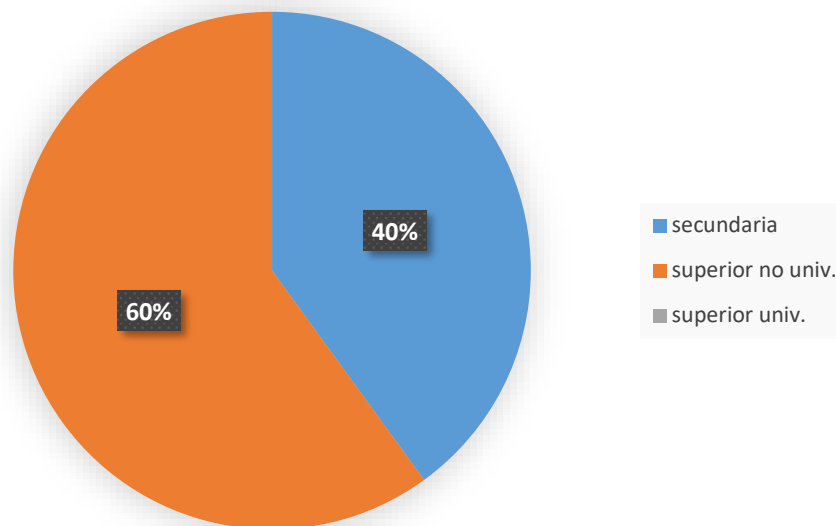


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes y/o gerentes.

Interpretación: De los 10 representantes de la micro y pequeñas empresas el 60% cuenta con grado de instrucción superior no universitaria, mientras que el 40% tiene grado de instrucción secundaria.

Tabla 4

Cargo que desempeña

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	8	80	80	80
	Administrador	2	20	20	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

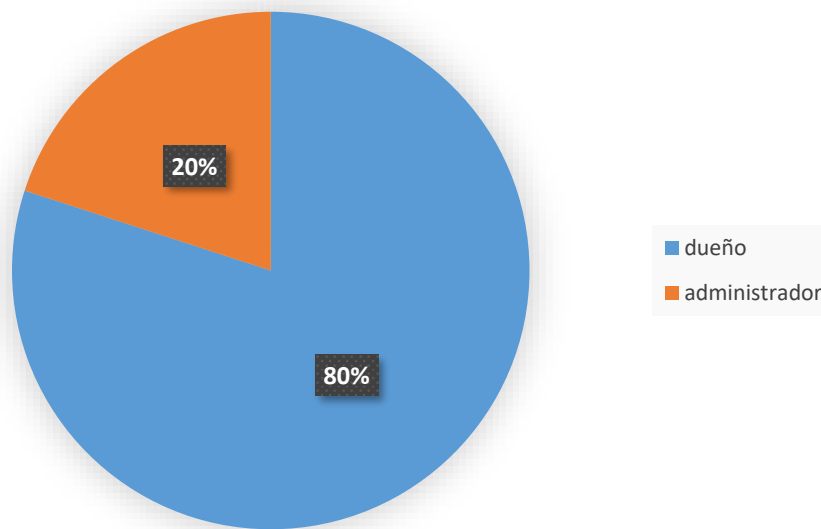


Figura 4. Cargo que desempeña los gerentes

Interpretación: De los 10 representantes de las micro y pequeñas empresas el 80% son dueños y el 20% son solo administradores de las mypes.

Tabla 5

Tiempo que desempeña en el cargo

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0-3 años	3	30	30	30
	4-6 años	6	60	60	90
	7 a más años	1	10	10	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro pequeñas empresas.

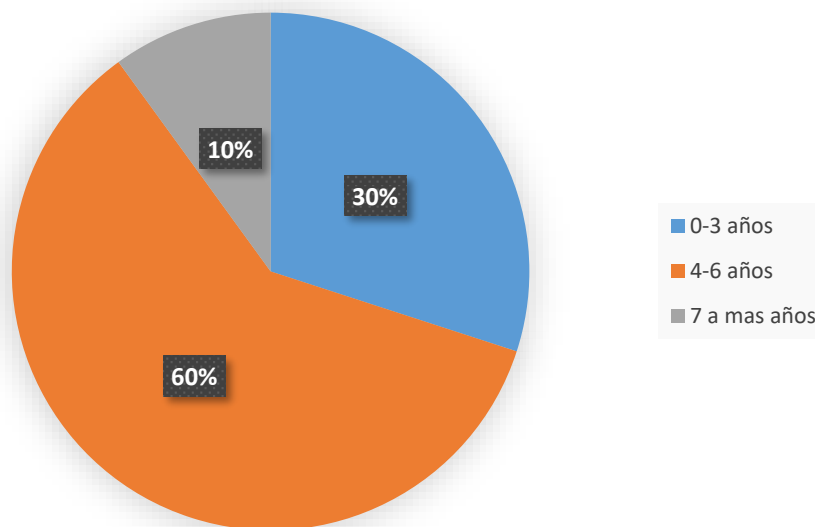


Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo

Interpretación: De los 10 representantes de las micro y pequeñas empresas el 60% tiene entre 4 -6 años ejerciendo el cargo, mientras que el 30% tiene 0-3 años.

Tabla 6

Tiempo de permanencia de la empresa

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0-3 años	4	40	40	40
	4-6 años	5	50	50	90
	7 a más años	1	10	10	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

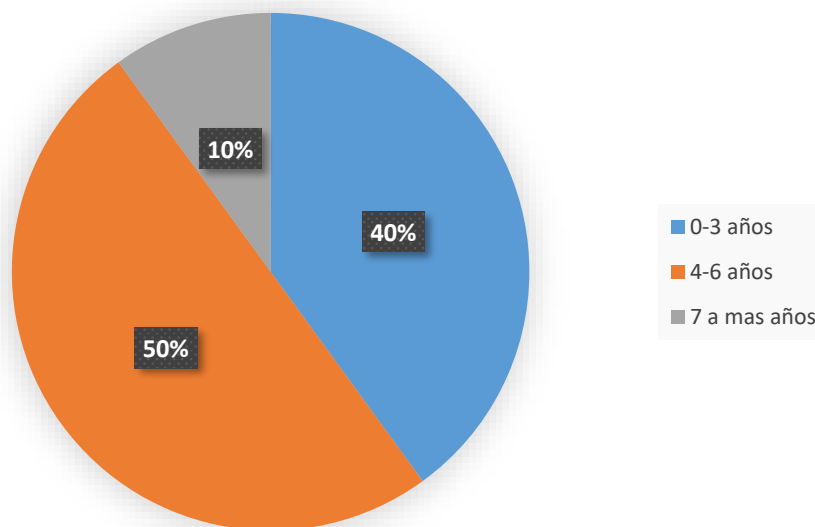


Figura 6. Tiempo de permanencia de empresa

Interpretación: De los 10 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestadas solo el 10% manifiesta que el tiempo de permanencia de la empresa tiene 7 a más años, mientras que el 50% tiene de 4-6 años en el mercado, y un 40% dice que tiene de 0-3 años de permanencia en el mercado.

Tabla 7

Número de trabajadores

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1-5 trabajadores	10	100	100	100
	6-10 trabajadores	0	0	0	100
	11 a más trabajadores	0	0	0	100
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

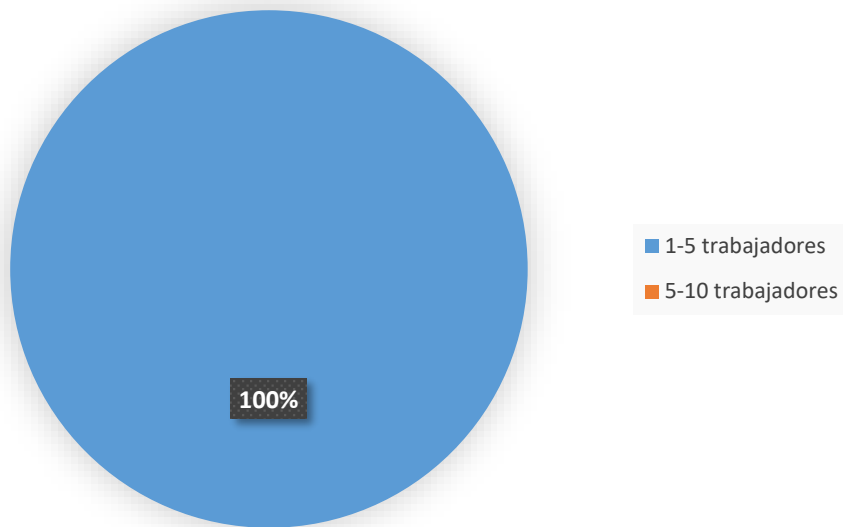


Figura 7. Número de trabajadores

Interpretación: De los 10 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 100% manifestó que el número de personas que laboran en su empresa son de 1 a 5 trabajadores.

Tabla 8

Tipo de personas que trabajan

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiares	7	70	70	70
	No familiares	2	20	20	90
	Familiares y no familiares	1	10	10	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

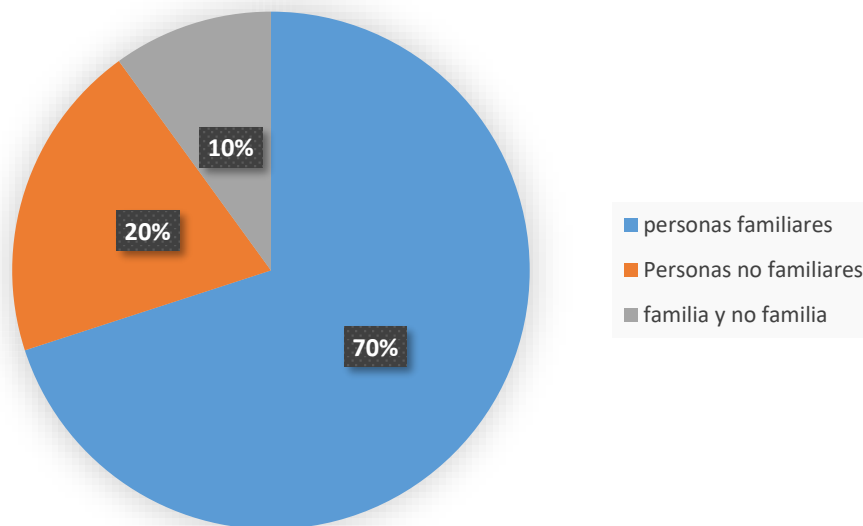


Figura 8. Tipo de personas que trabajan

Interpretación: De los 10 representantes de las micro y pequeñas empresas se manifestó que el 20% de estas tiene el tipo de trabajador no familiar y solo el 10% de las empresas tiene tipo de trabajador familiar y no familiar.

Tabla 9:

Objetivo de creación

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Generar ganancias	10	100,0	100,0	100,0
	Subsistencia	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

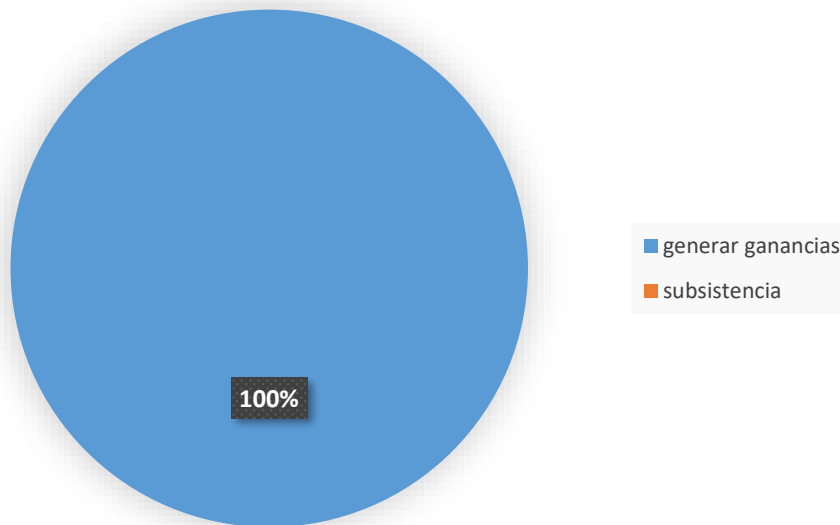


Figura 9. Objetivo de creación de la empresa

Interpretación: De los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 100% son Empresa que se crearon con el objetivo de generar ganancias.

Tabla 10:
Tipo de constitución de la empresa

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona natural	4	40,0	40,0	40,0
	EIRL	6	60,0	60,0	100,0
	SRL	0	0	0	100,0
	Sociedad anónima cerrada(SAC)	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

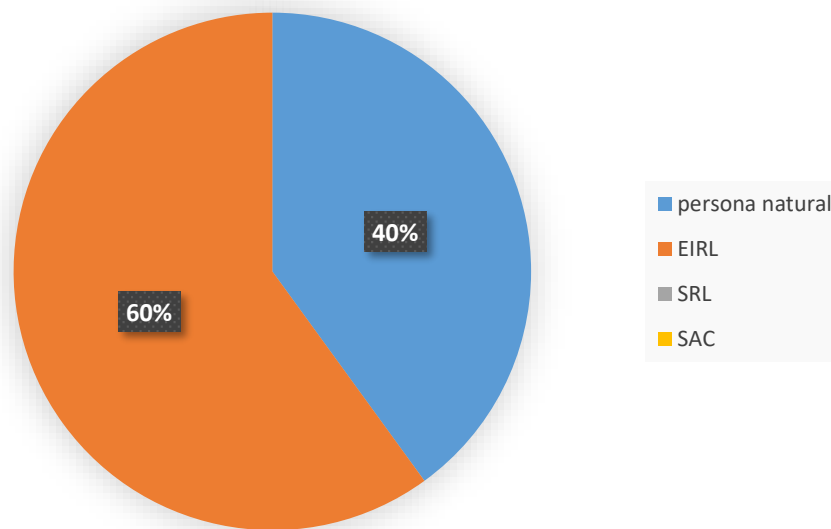


Figura 10: Tipo de constitución de empresa

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas, el 40% tiene tipo de constitución Personal Natural, y un 60% son de tipo de constitución EIRL.

CULTURA ORGANIZACIONAL

DI Creación de cultura organizacional

Tabla 11

La empresa promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros de la organización

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	10	10	10
	Muy pocas veces	0	0	0	10
	Algunas veces	5	50	50	60
	Casi siempre	3	30	30	90
	Siempre	1	10	10	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

***Fuente:** cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.*

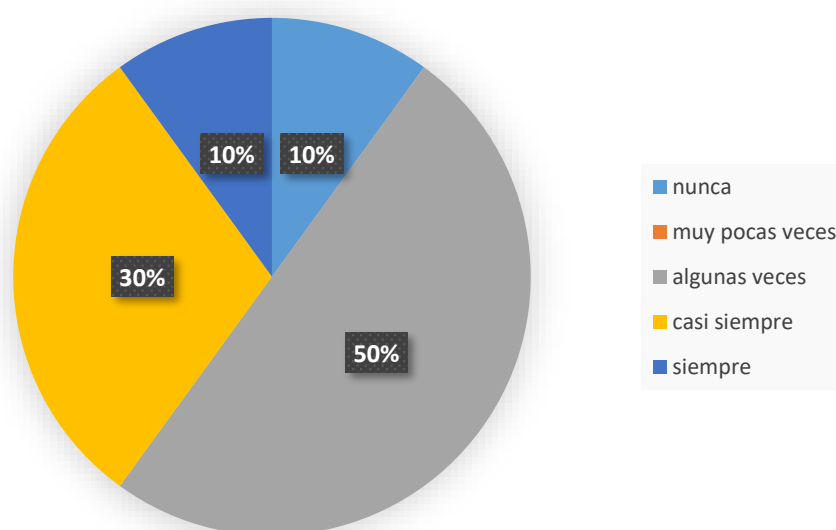


Figura 11. *La empresa promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros de la organización*

Interpretación: De las 10 Micro y pequeñas empresas el 30% de las mypes casi siempre promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros de la organización. Y el 50% algunas veces lo hace.

TABLA 12

La empresa recompensa a los trabajadores de la organización

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	2	20	20	20
	Algunas veces	6	60	60	80
	Casi siempre	1	10	10	90
	Siempre	1	10	10	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

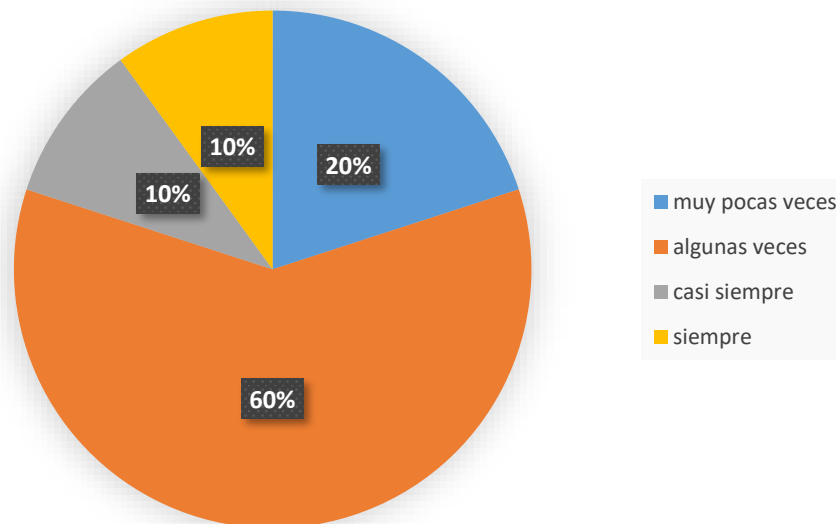


Figura 12. *La empresa recompensa a los trabajadores de la organización*

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas solo el 10% casi siempre recompensa a los trabajadores de la organización y un 60% algunas veces lo hace.

TABLA 13

La empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores y de la organización.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Algunas veces	6	60	60	60
	Casi siempre	4	40	40	100
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

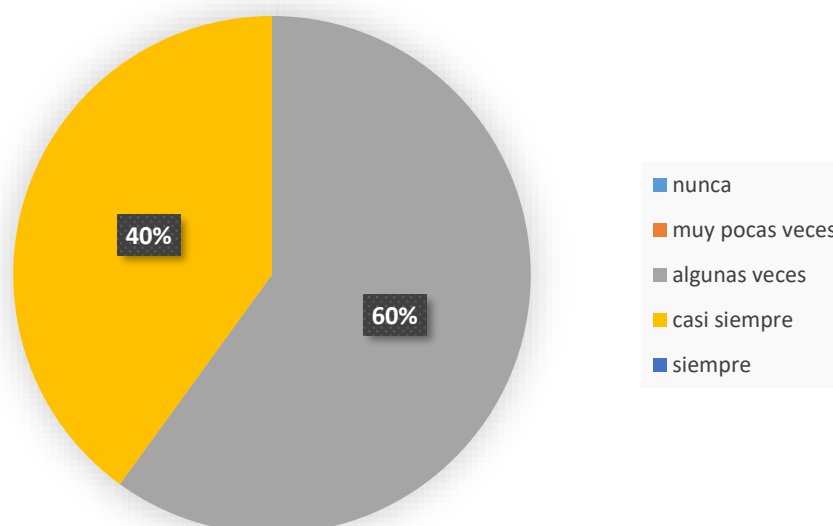


Figura 13. *La empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores y de la organización.*

Introducción: De las 10 micro y pequeñas empresas encuestadas el 60% algunas veces la empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores y de la organización, y el 40% casi siempre hace lo hace.

D2: Mantenimiento de cultura organizacional
TABLA 14

La empresa realiza una buena selección de la cultura organizacional

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Algunas veces	5	50	50	50
	Casi siempre	3	30	30	80
	Siempre	2	20	20	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

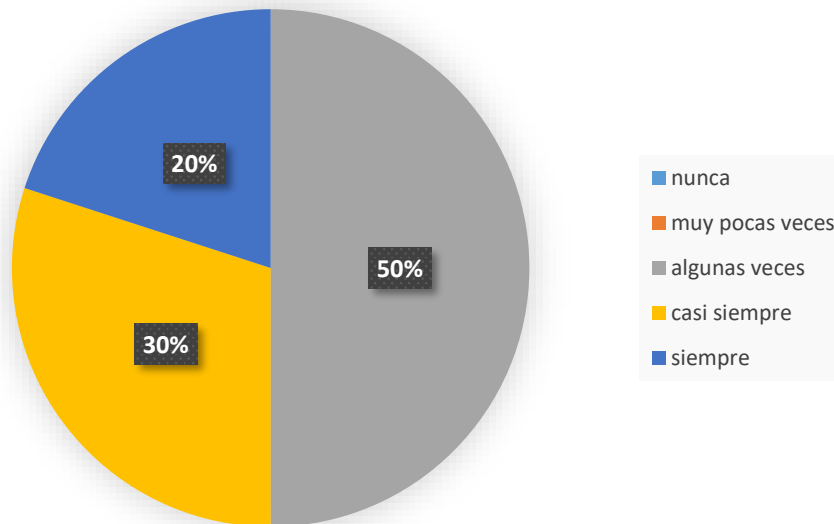


Figura 14. *La empresa realiza una buena selección de la cultura organizacional*

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas encuestadas solo el 20% siempre realiza una buena selección de la cultura organizacional, mientras que el 30% casi siempre lo hace. Además, el 50% algunas veces lo realiza.

TABLA 15

La empresa promueve la cultura organizacional a través de la alta gerencia.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	3	30	30	30
	Algunas veces	1	10	10	40
	Casi siempre	6	60	60	100
	nunca	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

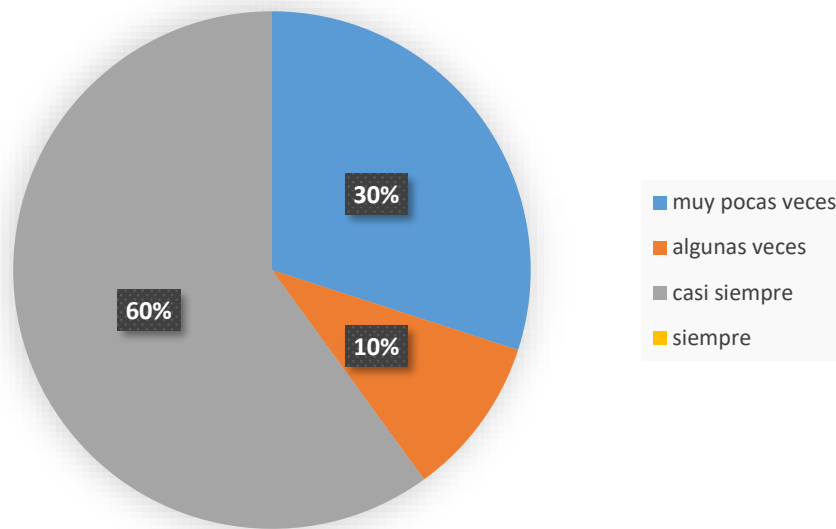


Figura 15: *La empresa promueve la cultura organizacional a través de la alta gerencia.*

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas encuestadas el 10% algunas veces promueve la cultura organizacional a través de la alta gerencia., mientras que solo el 60% casi siempre lo hace.

TABLA 16

La empresa socializa su cultura organizacional.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	2	20	20	20
	Algunas veces	4	40	40	60
	Casi siempre	4	40	40	100,0
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

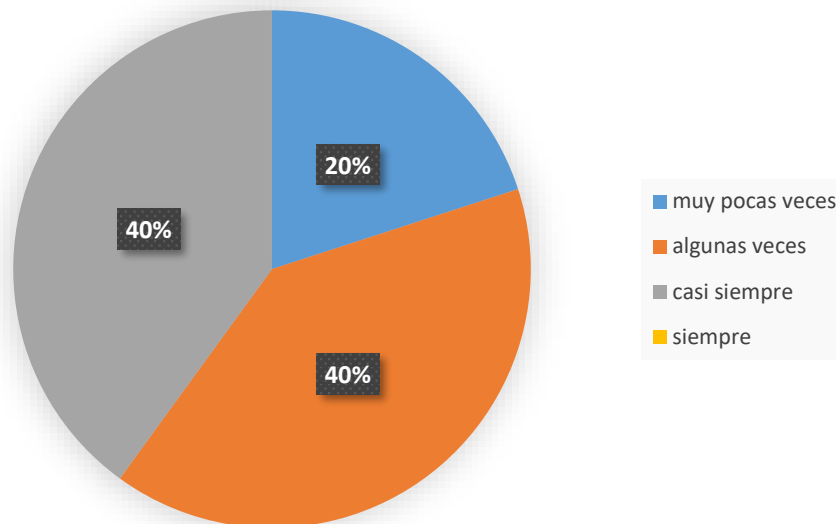


Figura 16: *La empresa socializa su cultura organizacional.*

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas el 40% casi siempre socializa su cultura organizacional. Mientras que el otro 40% algunas veces lo hace y el 20% de estas mypes muy pocas veces lo realiza.

D3: Transmisión de cultura organizacional

TABLA 17

La empresa comparte historias con los actores de la organización.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Algunas veces	6	60	60	60
	Casi siempre	4	40	40	100,0
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

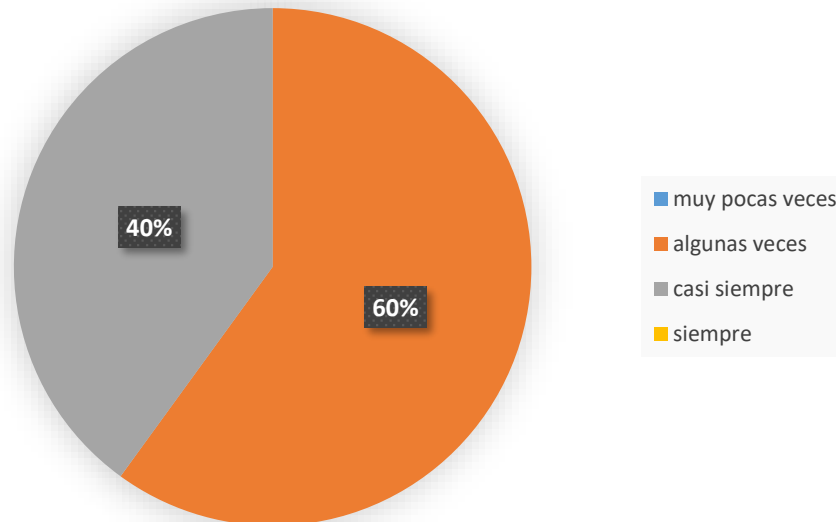


Figura 17: *La empresa comparte historias con los actores de la organización.*

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas el 60% algunas veces comparte historias con los actores de la organización. Y el 40% casi siempre lo realizan.

TABLA 18

La empresa usa símbolos materiales como parte de su cultura organizacional.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Algunas veces	6	60	60	60
	Casi siempre	1	10	10	70
	Siempre	3	30	30	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

***Fuente:** cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.*

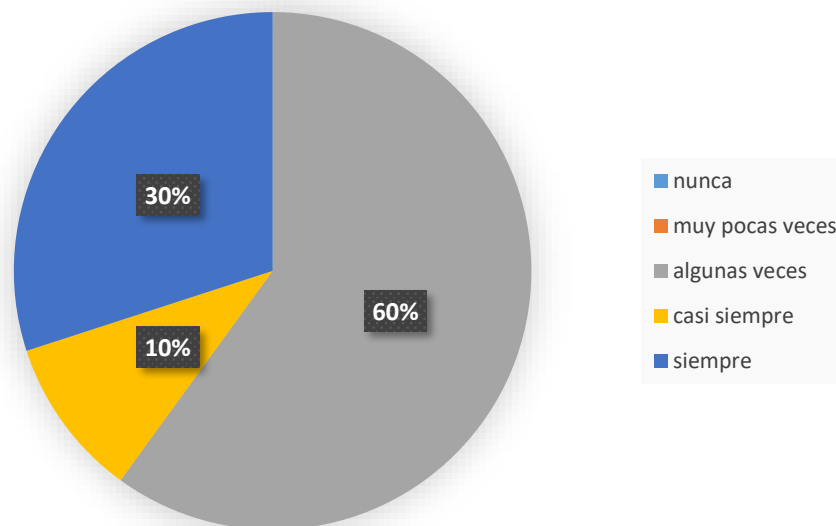


Figura 18: *La empresa usa símbolos materiales como parte de su cultura organizacional.*

Interpretación: De las 10 Micro y pequeñas empresas el 60% algunas veces usa símbolos materiales como parte de su cultura organizacional y el 10% casi siempre lo hacen.

V2: SOSTENIBILIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS

TABLA 19

La empresa aplica un método de servicio eficiente.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Algunas veces	5	50	50	50
	Casi siempre	4	40	40	90
	Siempre	1	10	10	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

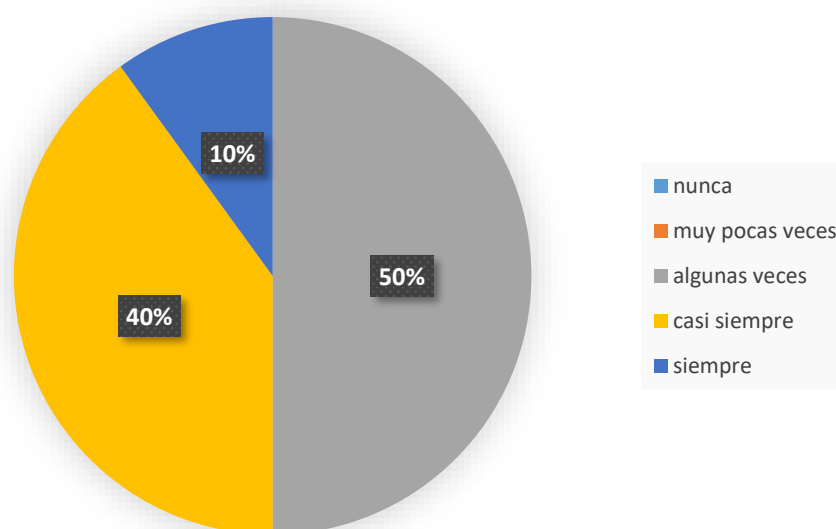


Figura 19: *La empresa aplica un método de servicio eficiente.*

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas se puede mencionar que el 50% algunas veces aplican un método de servicio eficiente, además un 40% de estas mypes casi siempre lo realizan.

TABLA 20

La empresa desarrolla una participación en el mercado.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Algunas veces	6	60	60	60
	Casi siempre	4	40	40	100
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

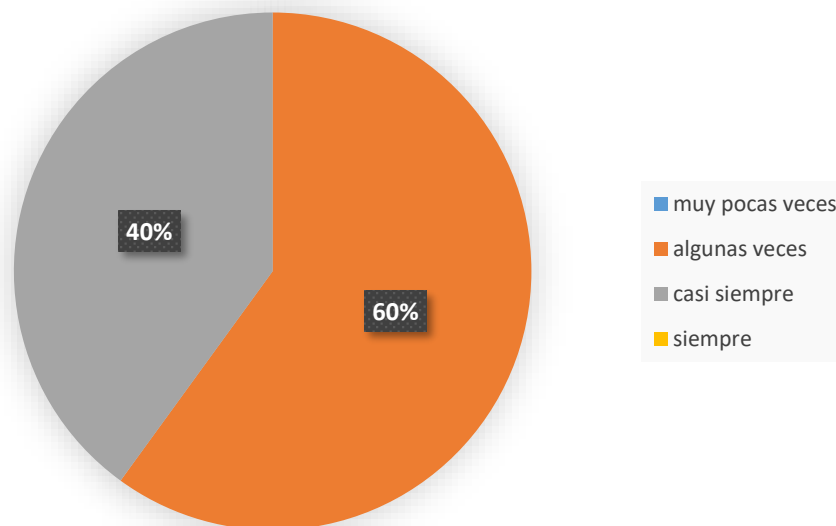


Figura 20: *La empresa desarrolla una participación en el mercado.*

Interpretación: De las micro y pequeñas empresas que fueron encuestados se puede mencionar que el 60% algunas veces desarrolla una participación en el mercado, además, un 40% casi siempre lo aplican.

TABLA 21

Empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	3	30	30	30
	Algunas veces	4	40	40	70
	Casi siempre	3	30	30	100
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

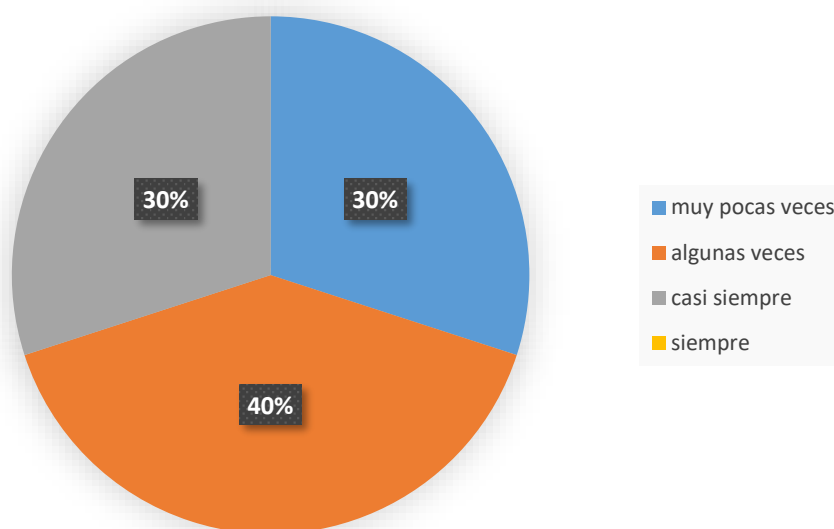


Figura 21: *La empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad.*

Interpretación: De los 10 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 30% muy pocas veces ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad. Y solo el 40% algunas veces lo hace.

D2: Aspecto social

TABLA 22

La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	3	30	30	30
	Algunas veces	4	40	40	70
	Casi siempre	3	30	30	100
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

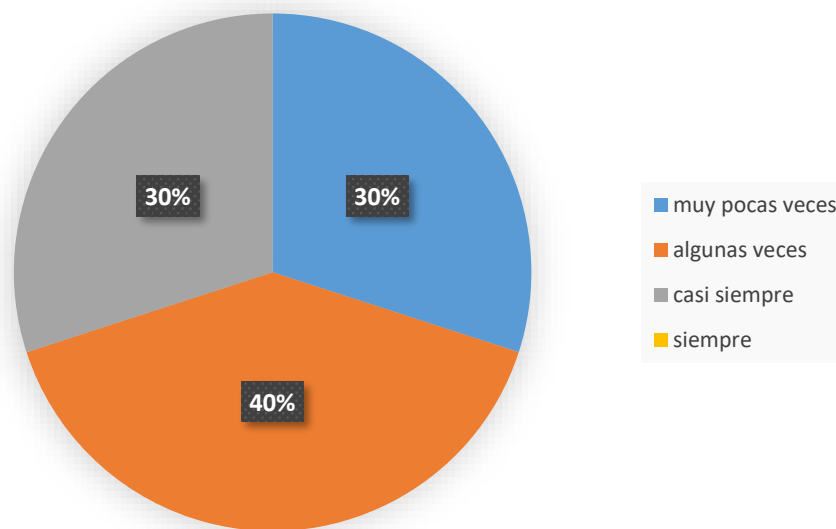


Figura 22: *La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación.*

Interpretación: De los 10 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 30% muy pocas veces y brinda oportunidad laboral sin discriminación, mientras que el 40% algunas veces lo hace.

TABLA 23

La empresa desarrolla un plan social responsable

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	6	60	60	60
	Algunas veces	3	30	30	90
	Casi siempre	1	10	10	100,0
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

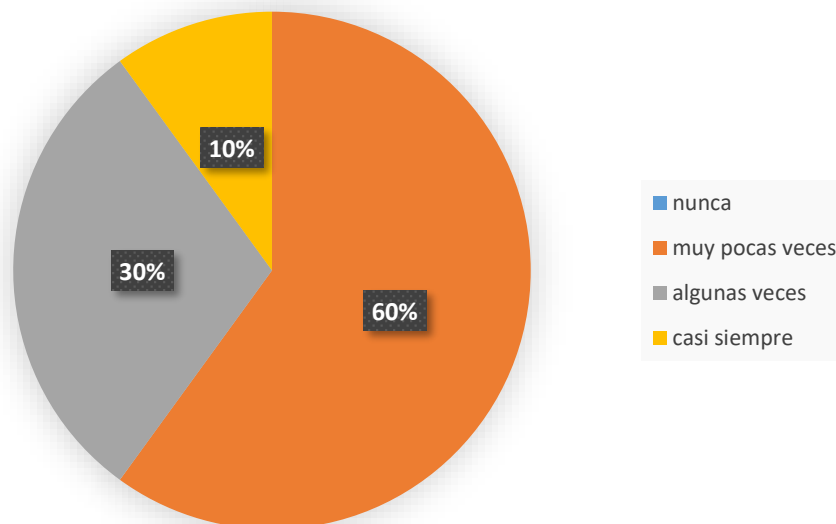


Figura 23: *La empresa desarrolla un plan social responsable*

Interpretación: De los 10 representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas el 0% nunca desarrolla un plan social responsable. Y solo el 10% casi siempre lo hace, así mismo, el 60% muy pocas veces lo realiza.

TABLA 24

La empresa promueve el principio de igualdad en la organización

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Algunas veces	4	40	40	40
	Casi siempre	5	50	50	50
	Siempre	1	10	10	10
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

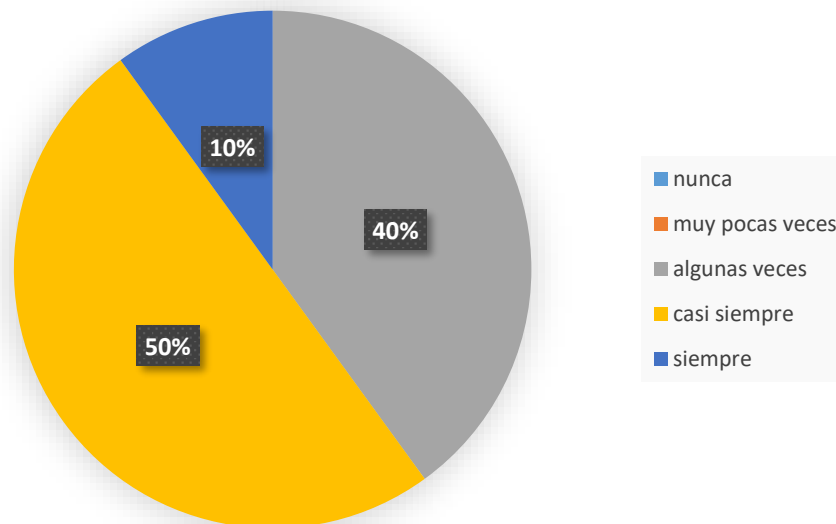


Figura 24: *La empresa promueve el principio de igualdad en la organización*

Interpretación: De los 10 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas el 40% algunas veces promueve el principio de igualdad en la organización. Mientras que 50% casi siempre lo realiza.

D3: Aspecto ambiental

TABLA 25

La empresa promueve el cumplimiento de las normas ambientales.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	1	10	10	10
	Algunas veces	4	40	40	50
	Casi Siempre	5	50	50	100,0
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

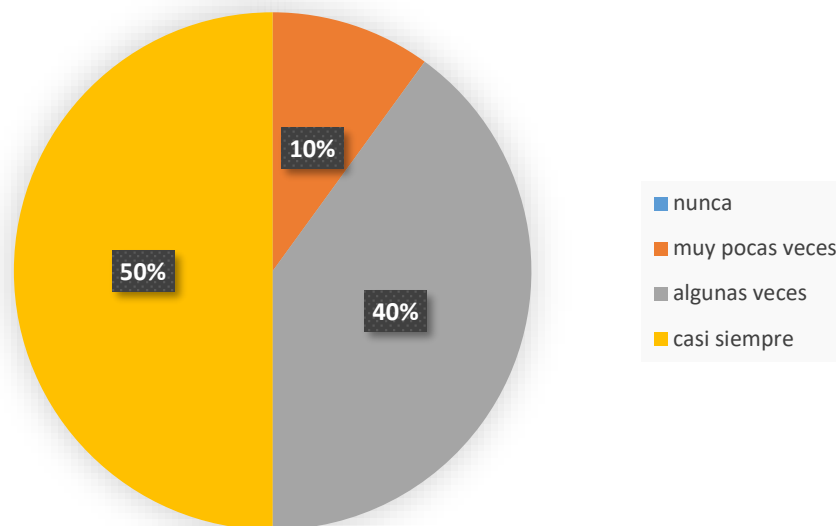


Figura 25: *La empresa promueve el cumplimiento de las normas ambientales.*

Interpretación: De los 10 representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas solo el 10% muy pocas veces promueve el cumplimiento de las normas ambientales y 50% casi siempre promueve el cumplimiento de las normas ambientales.

TABLA 26

Empresa recicla de forma continua los materiales desechables diariamente.

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	4	40	40	40
	Algunas veces	6	60	60	100
	Casi siempre	0	0	0	100,0
	Siempre	0	0	0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

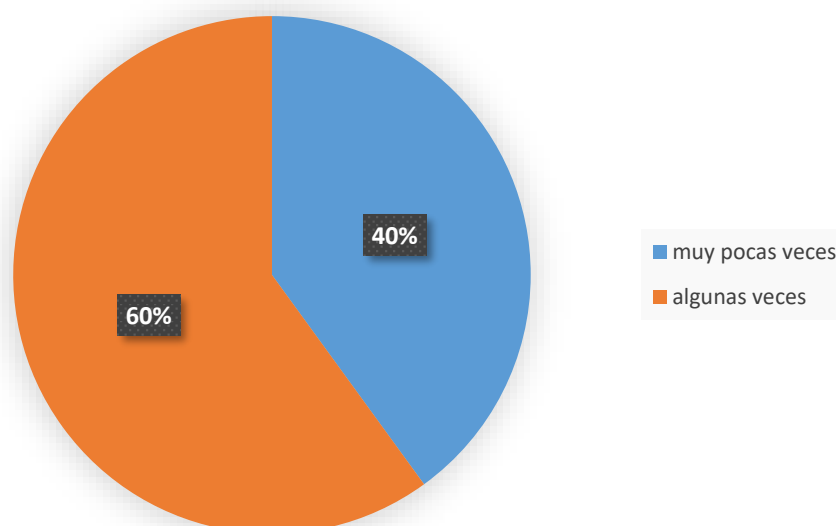


Figura 26: *Empresa recicla de forma continua los materiales desechables diariamente.*

Interpretación: De las 10 micro y pequeñas empresas que se encuestó se puede decir que solo el 40% de estas mypes muy pocas veces recicla de forma continua los materiales desechables diariamente y el 60% algunas veces lo hacen.

TABLA 27

La empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente

		N	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0	0	0
	Muy pocas veces	0	0	0	0
	Casi siempre	5	50	50	50
	Siempre	4	40	40	90
	Casi siempre	1	10	10	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario aplicado a los gerentes y o representantes de las micro y pequeñas empresas.

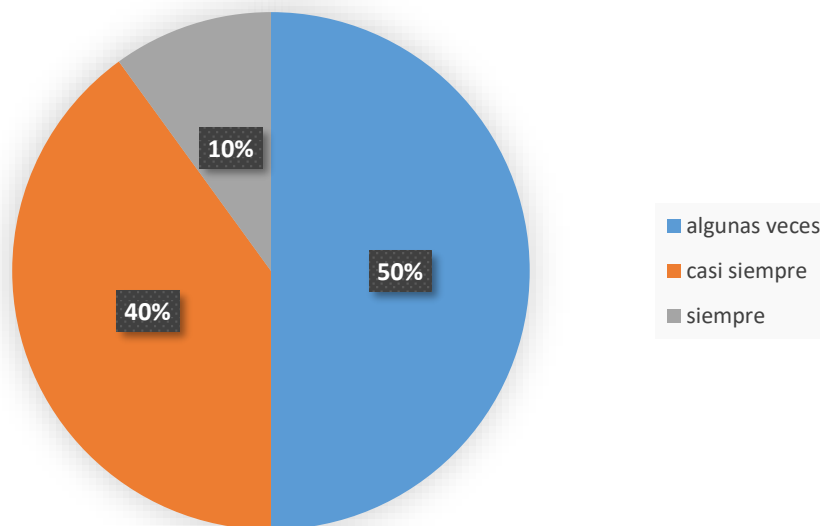


Figura 27: *La empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente*

Interpretación: De las 10 empresas, el 50% de las micro y pequeñas empresas algunas veces se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente. Y el 40% casi siempre se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente.

4.2 Análisis de resultados

i. Cultura organizacional

Referente a si la empresa promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros de la organización se puede decir que el 30% de las mypes casi siempre promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros de la organización y el 50% algunas veces lo hace (tabla11). Esto contrasta con Rojas (2018) que manifestó que el 96% de los colaboradores mencionan que les motiva estar empoderados con los conocimientos en sus fortalezas. Así mismo, sobre si la empresa recompensa a los trabajadores de la organización se puede mencionar que el 10% casi siempre recompensa a los trabajadores de la organización y un 60% algunas veces lo hace (tabla 12). Esto contrasta con Castillo (2016) quien menciona que el 62,5% de los representantes si da recompensa a sus trabajadores.

Referente a si la empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores y de la organización se puede decir que el 60% algunas veces la empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores y de la organización, y el 40% casi siempre hace lo hace. (tabla13). Esto contrasta con Castillo (2016), que menciona que el 100% de los representantes afirman que la cultura organizacional mejora la competitividad de la empresa y de los trabajadores. Sobre si la empresa realiza una buena selección de la cultura organizacional, solo el 20% siempre realiza una buena selección de la cultura organizacional, mientras que el 30% casi siempre lo hace. Además, el 50% algunas veces lo realiza (tabla14). Gallardo (2018) que menciona que ciertos factores hicieron

que los precios en el sector disminuyan, estas empresas siguen combatiendo y tratando de plantear una estrategia de precios.

Referente a si la empresa promueve la cultura organizacional a través de la alta gerencia, el 10% algunas veces promueve la cultura organizacional a través de la alta gerencia., mientras que solo el 60% casi siempre lo hace (tabla15). Según Castillo (2016) de acuerdo con su investigación en el rubro de empresas de estudio, menciona que las empresas promueven una cultura organizacional relacionada a la competitividad.

Referente a si la empresa socializa su cultura organizacional el 40% algunas veces lo hace y el 20% de estas mypes muy pocas veces lo realiza (tabla16). Esto contrasta con Castillo (2016) que menciona que el 66.67% de empresas considera tiene buen clima organizacional por la socialización.

Referente a si la empresa comparte historias con los actores de la organización el 60% algunas veces comparte historias con los actores de la organización. Y el 40% casi siempre lo realizan (tabla 17). Esto contrasta con Castillo (2016) que menciona que el 100% de empresas tiene a sus trabajadores motivados e identificados con la empresa, esto se debe a que los trabajadores se identifican con las historias culturales de la empresa, es decir, los trabajadores asocian sus valores con las historias contadas en sus respectivas empresas. También sobre si la empresa usa símbolos materiales como parte de su cultura organizacional (tabla 18) mencionó que el 60% algunas veces usa símbolos materiales como parte de su cultura organizacional y el 10% casi siempre lo hacen.

ii. **Sostenibilidad en los emprendimientos**

Referente a si la empresa aplica un método de servicio eficiente se puede decir que el 50% algunas veces aplican un método de servicio eficiente, además un 40% de estas mypes casi siempre lo realizan (tabla 19). Esto contrasta con Velásquez (2019) que menciona que el 100% de trabajadores realiza una buena atención. Y respecto a si la empresa desarrolla una participación en el mercado se puede decir que, el 60% algunas veces desarrolla una participación en el mercado, además, un 40% casi siempre lo aplican (tabla20).

Además, respecto a si la empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad, se determinó que el 30% muy pocas veces ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad y solo el 40% algunas veces lo hace (tabla21). Según Castillo (2016), en la investigación que hizo menciona que las empresas están mejorando su rentabilidad gracias a nivel de competitividad que incrementan.

Referente a si la empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación, se determinó que el 30% muy pocas veces y brinda oportunidad laboral sin discriminación, mientras que el 40% algunas veces lo hace (tabla22). Esto coincide Casanova (2016) que menciona que la de acuerdo con la formulación del plan de negocios en la comercialización del café, la hacienda dispondrá trabajadores de la zona cercanos para la propuesta de puestos de labor. Y de acuerdo con si las mypes desarrollan un plan social responsable se determinó también que solo el 10% casi siempre lo hace, así mismo, el 60% muy pocas veces lo realiza (tabla23). Esto contrasta con Castillo (2016) que dice que 58.33% dice que la empresa a los trabajadores les permite apoyar en planes

de mejoramiento. Por otro lado, del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio sobre si la empresa promueve el principio de igualdad en la organización, se determinó que el 40% algunas veces promueve el principio de igualdad en la organización (tabla24). Esto es similar a Portillo (2019), quien consideró que el 39% de mypes fomentan la participación de todos los trabajadores, es decir, de esta manera promueven la igualdad dentro de la organización donde cada opinión cuenta.

Referente a si la promueve el cumplimiento de las normas ambientales se determinó que solo el 10% muy pocas veces promueve el cumplimiento de las normas ambientales (tabla25). Esto contrasta con Castillo (2016), quien consideró de acuerdo con su análisis que, las mypes implementan políticas y normas dentro de la empresa.

Del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que el 40% de estas mypes muy pocas veces recicla de forma continua los materiales desechables diariamente y el 60% algunas veces reciclan de forma continua los materiales desechables a diario (tabla26).

Por último, del total de las mypes encuestadas del rubro en estudio se determinó que el 50% de las micro y pequeñas empresas algunas veces se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente. Y el 40% casi siempre se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente (tabla27). Esto coincide con Portillo (2019), quien consideró que la praxis de una buena gestión de calidad tiene efectos positivos frente al impacto económico socio ambiental.

V. Conclusiones

Para la formulación de conclusiones del trabajo de investigación desarrollado se tomó en cuenta todos los objetivos específicos establecidos para dicho trabajo.

Objetivo 1:

Se identificó los factores relevantes de la cultura organizacional para la sostenibilidad de acuerdo con las realidades de cada empresa, ya que estos factores como la identificación de parte del trabajador con la empresa mediante historias trascendentes, son importantes para encaminar hacia una determinada línea de pensamiento, es decir estos pensamientos o forma de comportarse dentro de la organización serán guiados mediante valores que la empresa quiere transmitir a los trabajadores. Así mismo, se identificó que pocas empresas brindan y promueven una cultura organización estratégica y planificada.

Objetivo 2:

De acuerdo con el segundo objetivo específico se concluye que, muy pocas micro y pequeñas empresas pueden describir y practicar de manera clara una cultura organizacional, esto se debe a que no todas, o casi ninguna mype cuenta con una cultura organizacional. Se puede describir de acuerdo con la investigación planteada que la capacidad de saber promover y socializar una cultura organizacional es importante porque esta tiene impacto en la sostenibilidad social, económica y ambiental. Si parte de la cultura de la organización trata de disminuir el impacto ambiental en todo lo posible entonces a la largo y mediano plazo la mype sería sostenible en el tiempo ya que sus trabajadores ponen en práctica dicha forma de pensar, porque son parte de la organización.

Así mismo, sabiendo que estos factores de la cultura organizacional son trascendentes se puede decir que, para instaurar una cultura dentro de una organización se debe concientizar, socializar con los trabajadores, se debe identificar los valores de la empresa y si estos tienen relación con los valores de los trabajadores, y por último enseñar con el ejemplo desde los altos mandos. Ponerlos en práctica constantemente hará que a largo y mediano plazo la sostenibilidad de la empresa mejore desde sus distintos enfoques.

Objetivo 3:

De acuerdo con el objetivo 3 que dice elaborar una propuesta de mejora de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos micro y pequeñas empresas del sector servicio. Se puede decir que para realizar la propuesta de mejora se pondrá en práctica los conocimientos de los factores relevantes para la sostenibilidad. Por tal motivo es muy importante realizar la propuesta de mejora para llevar a la praxis de manera sencilla todo el conocimiento encontrado, y esta pueda aplicarse a las mypes en el rubro de estudio de manera estándar desde distinta realidad.

Como principal aporte concluimos que las normas y valores que nos brinda la implementación de una cultura organizacional siempre beneficiara al emprendimiento, debido a que tendremos un horizonte visible al cual podamos alcanzar.

Como valor agregado a las organizaciones estudiadas tenemos, la correcta identificación y valoración de los diferentes Core Values a los que podemos implementar como misión y visión de empresa. Correcto funcionamiento y adecuación de la cultura organizacional en todas las areas de la misma.

VI. Recomendaciones

A. Objetivo 1

Se recomienda identificar de manera adecuada los factores relevantes tomando en cuenta las características de las mypes y la variable de cultura organizacional. Se recomienda así mismo, abordar más en el tema y profundizar la investigación en los factores relevantes las importante que la cultura organizacional puede tener para la mejora de la sostenibilidad.

B. Objetivo 2

Para poder describir de manera específica y puntual los factores relevantes de la cultura organizacional para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos, se tomó en consideración los resultados obtenidos en la investigación; sin embargo, se recomienda tomar en cuenta los antecedentes de otras investigaciones en relación con el tema para tener un panorama más amplio, profundo y objetivo. Cada miembro es importante dentro de la organización, esta debe ser parte de una buena cultura organizacional. Debe desarrollarse una socialización de la cultura organizacional de manera dinámica y que fomente la unidad, ya que es la base para un buen trabajo en equipo.

Se recomienda tener presente en la vida laboral dentro de la cultura organizacional de la empresa que el tema de sostenibilidad les compete a todos los miembros de la organización. Ya que es fundamental que cada miembro de la organización aporte a la mejora de la sostenibilidad desde sus determinas áreas mediante la cultura organizacional. Es recomendable siempre enfocar la cultura organizacional en relación con la sostenibilidad Social, económico y ambiental.

C. Objetivo 3

Se recomienda innovar y mejorar la propuesta de mejora que se propone en esta investigación. En adición se deberá siempre tomar en consideración las realidades y los contextos de tiempo por los cuales pasa cada periodo histórico, es decir, tomar en consideración las contingencias y acontecimientos históricos dentro de la una propuesta de mejora. Por último, se recomienda también, la creación de un comité que planifique supervise, controle y mejore de manera continua el método o las forma de aplicar la propuesta de mejora.

Referencias bibliográficas

- Blas Soto, A. F. (2016). *Cultura organizacional en la Dirección Desconcentrada de Cultura de Junín y el Instituto de la Juventud y la Cultura de Huancayo*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4722>
- Brooks, Harvey (1992), *Sustainability and Technology, Science and Sustainability: Selected Papers on IIASA's 25h Anniversary*, pp. 29-60, Viena, International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA) Luxemburgo, Austria.
- Becerra, M. (2020). Las políticas ambientales. Recuperado de:
<http://www.manuelrodriguezbecerra.org/bajar/gestion/capitulo7.pdf>
- Bergh, van den, y C.J.M. Jeroen (1996), "Sustainable Development and Management", *Ecological Economics and Sustainable Development: Theory, Methods and Applications*, pp. 53-79, Edward Elgar Publishing Cheltenham, Reino Unido.
- Brooks, Harvey (1992), *Sustainability and Technology, Science and Sustainability: Selected Papers on IIASA's 25h Anniversary*, pp. 29-60, Viena, International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA) Luxemburgo, Austria.
- Bonilla Rodríguez, V., & Alvarez Romero, C. (2010). Diseños de investigación cualitativa: Parte
- Burrell, G. y Morgan, G. (1979). *Sociological paradigms and organizational analysis. Elements of the sociology of corporate life*. Londres, Heinemann
- Casas, C (2013) ¿Emprendimiento o enanismo empresarial? *Nuevo diseño*. Recuperado de:
(<http://www.carbonelllaw.org/NuevoDiseno/peruglobal/revista72/articulos/articulo4.html>)
- Cummings T. y Huse E. (1989). *Organization development and change*. New York, West Publishing Company.

- Culinary arts (2019). Catering manual, San Pablo: Contracosta.
<https://www.contracosta.edu/wp-content/uploads/2019/01/Catering-Manual.pdf>
- Díaz, S. (2009). *Desarrollo sustentable, oportunidad para la vida*. México: Mc Graw Hill
- Fedepalma (2020) Sostenibilidad económica. Recuperado de:
<http://web.fedepalma.org/node/308>
- Elkington, J. (1997) *Cannibals with Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, John Wiley.
- Elkington, J. (1994) Towards the Sustainable Corporation: Win-Win-Win Business Strategies for Sustainable Development. *California Management Review*, 36, 90-100. <http://dx.doi.org/10.2307/41165746>
- Gligo, N. (1997). Institucionalidad pública y políticas ambientales explícitas e implícitas. Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/12071-institucionalidad-publica-politicas-ambientales-explicitas-implicitas>
- Gallopín G.C., P. Gutman, y H. Maletta, (1989), Global Impoverishment, Sustainable Development, and the Environment: A Conceptual Approach, *Int. Journal Social Science (ISSJ) I2I: 375 39*
- Gapollin, G. (2013). Sostenibilidad y desarrollo sostenible. Naciones Unidas. Recuperado de:
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5763/S033120_es.pdf?sequence=1
- INEI (2018). Estructura empresarial 2018. Recuperado de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/libro.pdf
- PERU 21 (2014) El problema de las MYPES es la informalidad (2009). Recuperado de: <http://peru21.pe/noticia/331925/problema-mype-informalidad>
- Sepúlveda, C. y Reina, W. (2015). Sostenibilidad de los emprendimientos. Un análisis de los factores determinantes. Universidad de Antioquía, Colombia.

- Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29045347003/html/index.html>
- Rojas, C. (2012). Recursos humanos y sostenibilidad. Recuperado de:
<https://www.eoi.es/blogs/msoston/2012/06/12/recursos-humanos-y-sostenibilidad/>
- Hernández, R., Fernández, C., Y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación (4ª ed.). México: McGraw Hill
- Neri, A. (2017). Cultura y justicia organizacionales en el hospital la carlota de Montemorelos, Nuevo León (Tesis de maestría). Descargado el 05 de agosto del 2017 en: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Ismary%20Gissel%20Neri%20Aranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013) *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación
- SUNAT. (2019). *Características de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Torres Arce, L. H. (2017). Cultura organizacional en Empresas Familiares. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5078>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación, México DF, México: McGraw – Hill
- y pequeña empresa, Oportunidad de crecimiento*. Lima, Perú: Edigrafer.
- Novoa, E. (2004). *Elaboración de tesis*, Lima, Perú: Escuela de Periodismo Jaime Bausate y Meza
- Hernández, S., & Pulido, A. (2015). Fundamentos de gestión empresarial. México: The McGraw-Hill.
- Hernández, S., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, México: McGraw-Hill Interamericana editores.

Uladech (2016). *Código de ética para la investigación*. Versión 001. Chimbote, Perú.
 Recuperado de
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Education.

Rodríguez, R. (2009). La cultura organizacional, un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio, 12* (22). Dialnet.

Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. Barcelona. Plaza & Janés.

Valdivia, C. (2004). *Nuevo manual teorico practico de las MYPES. Sumillado, comentado, concordado, anotado*. Lima, Perú: Berrio

Anexos

Anexo 01: Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	2020															
		octubre		noviembre				diciembre			enero						
1	Inicio de taller	X	X														
2	Elaboración de proyecto de tesis		X	X	X	X	X	X	X								
3	Aprobación del proyecto de tesis						X	X	X								
4	Trabajo de campo								X	X							
5	Procesamiento de datos									X	X	X					
6	Análisis de resultado										X	X					
6	Elaboración del informe de tesis											X					
7	Elaboración del artículo científico											X	X				
8	Elaboración de la ponencia												X	X			
9	Pre-banca de sustentación													X	X		
10	Levantamiento de observaciones														X	X	
11	Sustentación final													X	X	X	
12	Finalización del taller																X

Anexo 02: Presupuesto

DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNIDAD S/.	COSTO TOTAL, S/.
Equipos			
-Tablet y celular inteligente	01	1000.00	1,500.00
-Memoria	01	25.00	25.00
Subtotal			1,525.00
Materiales			
-Lápices	5	1.00	5.00
-Papeles boom	1 millar	30.00	30.00
-Hojas cuadriculadas	1000 hojas cuadriculadas	0.10	100.00
- Libros electrónicos compra	50	4.00	200.00
Subtotal			335.00
Servicios			
-Movilidad	10 veces	13.00	130.00
-internet	60 horas	1.00	60.00
-Impresión espiro lados	400	0.50	200.00
-Copias y escaneos	100	0.10	10.00
-Almuerzo	30 veces	10.00	300.00
-Desayuno	30 veces	10.00	300.00
-Cena	30 veces	10.00	300.00
Subtotal			1,300.00
TOTAL			3,160.00

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Preguntas

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS: Propuesta mejora en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el rubro Catering y organización de eventos del distrito de San Martín de Porres, 2019

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos 27 preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Femenino
- b) Masculino

3. Grado de Instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no Universitaria
- e) Superior Universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares

- b) Personas no familiares
- c) Familiares y Personas no Familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar Ganancia
- b) Subsistencia

10. Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

Nunca	Muy pocas veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Alternativa				
V1: CULTURA ORGANIZACIONAL						
D1: Creación de cultura organizacional						
1	La empresa promueve el desarrollo las fortalezas de los miembros de la organización	1	2	3	4	5
2	La empresa recompensa a los trabajadores de la organización	1	2	3	4	5
3	La empresa se preocupa por el crecimiento de los trabajadores y de la organización.					
D2: Mantención de cultura organizacional						
4	La empresa realiza una buena selección de la cultura organizacional	1	2	3	4	5
5	La empresa promueve la cultura organizacional a través de la alta gerencia.	1	2	3	4	5
6	La empresa socializa su cultura organizacional.	1	2	3	4	5
D3: Transmisión de cultura organizacional						
7	La empresa comparte historias con los actores de la organización.	1	2	3	4	5
8	La empresa usa símbolos materiales como parte de su cultura organizacional.	1	2	3	4	5

V2: SOSTENIBILIDAD EN LOS EMPRENDIMIENTOS						
D1: Aspecto económico						
9	La empresa aplica un método de servicio eficiente.	1	2	3	4	5
10	La empresa desarrolla una participación en el mercado.	1	2	3	4	5
11	La empresa ejecuta una gestión de mejora para incrementar la rentabilidad.	1	2	3	4	5
D2: Aspecto social						
12	La empresa brinda oportunidad laboral sin discriminación.	1	2	3	4	5
13	La empresa desarrolla un plan social responsable	1	2	3	4	5
14	La empresa promueve el principio de igualdad en la organización	1	2	3	4	5
D3: Aspecto ambiental						
15	La empresa promueve el cumplimiento de las normas ambientales	1	2	3	4	5
16	La empresa recicla de forma continua los materiales desechables diariamente.	1	2	3	4	5
17	La empresa se preocupa por la reducción de impacto al medio ambiente	1	2	3	4	5

San Martín de Porres, diciembre de 2020

Anexo 04: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula Propuesta de mejora en la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos de la urbanización Chicmabamba, distrito de San Martín de Porres, 2019. y es dirigido por CHECKLEY LOO, William, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Proponer las mejoras de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos del distrito de San Martín de Porres, Urbanización Chicmabamba, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la página web de la universidad . Si desea, también podrá escribir al número 991575730 para recibir más información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: -----

Fecha: -----

Correo electrónico: -----

Firma del participante: -----

Firma del investigador (o encargado de recoger información): -----

Anexo 05: Propuesta de mejora

1. Título: PROPUESTA DE MEJORA EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO CATERING Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA URBANIZACIÓN CHICMABAMBA, DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2019.

2. Introducción

La cultura organizacional es trascendente en la vida de una empresa y está relacionado con la sostenibilidad ya que, el desarrollar una estrategia de cultura organizacional, dará como resultados mejoras para la empresa, esto se verá reflejado en que la empresa será sostenible en el tiempo, tanto social, económica y ambiental. Además, se puede decir que esta investigación será de mucha ayuda para futuras investigación en el marco y línea de investigación establecida, la aplicación de la propuesta de mejora debe ser revisada periódicamente para la mejora continua en temas de sostenibilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio y rubro restaurantes.

3. Justificación

La propuesta de mejora permite poner en marcha la teoría planteada de acuerdo con los conocimientos de datos adquiridos, es decir desarrollar métodos y plantear estrategias para la mejor forma de viabilizar una cultura organizacional. Las mejoras están encaminadas a minimizar las falencias de la organización. Así mismo, se justifica porque la capacitación de personal es un factor relevante para la sostenibilidad y mejora de la empresa, ya que está relacionado con la mejora de procesos entre otros. Al desarrollar una cultura organizacional se tendrá resultados positivos para la empresa, estos se verán reflejados en sostenibilidad económica, social y ambiental. Es decir, al tener una sostenibilidad económica, quiere decir que la empresa es rentable, tiene mejor productividad y es sostenible en el tiempo, ya que esta sostenibilidad implica cuidar el medio ambiente y así segregar residuos.

4. Objetivo

Formular una propuesta de mejora de la cultura organizacional como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro catering y organización de eventos del distrito de San Martín de Porres, Urbanización Chicmabamba, 2019.

5. Recursos y materiales

- Recurso o capital humanos (colaboradores de todos los cargos jerárquicos)
- Se necesita un equipo que realice el plan de cultura organizacional
- Se necesita una historia o anécdota (antecedente), el cual será parte de la forma de pensar dentro de la cultura organizacional de la empresa, este tema será elegido de acuerdo con las necesidades y objetivos de la empresa.
- Predisposición de los encargados y dueño de las mypes para aprender en cultura organizacional.
- Predisposición de los miembros trabajadores de las mypes para practicar una buena cultura organizacional
- Disponibilidad de un investigador para la evaluación del comportamiento de los trabajadores.
- Multimedia para promover y difundir la cultura organizacional.
- Material didáctico relacionados a los temas de cultura organizacional.
- Control y monitoreo, antes y después de la praxis de la propuesta.
- Material audiovisual de información sobre cultura organizacional a empresas.
- Aulas virtuales, o lugares idóneos amplio para informar sobre cultura organizacional.

6. Acciones

Buscar una historia apropiada, relacionada a cultura organizacional

Historia debe ir de acuerdo con la realidad.

Historia de vida que sirva como motivación para los colaboradores en general

Puesta en práctica de los valores encontrados en la historia

Felicitar y motivar cuando se cumple estos valores

Estimular el cumplimiento de los valores de la empresa.

Inevitablemente, toda empresa tiene una cultura organizacional. Por eso se debe estructurar y planificar una buena cultura organizacional.

Encaminar a que la empresa adquiera una personalidad propia en conjunto con sus trabajadores.

Hacer de las personas que forman parte del equipo trabajar en esa misma línea de cultura organizacional.

Especialmente de los fundadores o líderes, deben fortalecer constantemente de diversas formas, organizando un almuerzo con todos los trabajadores.

El paso del tiempo fortalece la cultura organizacional, evitando en lo posible que se desvirtúe.

Las acciones para hacer el plan de cultura organizacional se dividirán en tres, abordando los siguientes indicadores:

Realización del plan de cultura organizacional

- Para la realización del plan se necesita es un equipo que desarrolle y realice el plan.
- Se deberá hacer reuniones para fijar todas las necesidades de la empresa.
- Se deberá aplicar una encuesta para poder saber las necesidades de la organización en general.
- Así mismo, se deberá gestionar la información o resultados de la encuesta.
- Se deberá hacer el plan tomando en cuenta los objetivos de le empresa.
- Es importante fijar un plazo para la realización del plan de acuerdo con la realidad de cada empresa, puede ser una semana, un mes, etc.

- Para la ejecución del plan, es fundamental como mínimo tener un representante de cada Área de trabajo de la organización, y expertos en temas de planificación.
- Se debe contar con un presupuesto de acuerdo con los días y tiempo que durará la capacitación.
- Los representantes deben ser capacitados ya que estos promoverán y compartirán la cultura de la organización.
- La empresa que brindará la difusión masiva de la cultura, y compartirá de manera amigable sobre cultura organizacional que se plantea.
- Se deberá plantear una cotización y formular un plan de acuerdo con los objetivos y necesidades de la empresa, para saber los gastos adecuados provistos.
- Se formulará actividades para la difusión de la cultura organizacional dentro de la empresa.

La ejecución del plan cultura organizacional

- Se deberá desarrollar las actividades del plan de cultura organizacional de acuerdo con los días planificados.
- Al inicio de cada actividad para la difusión de la cultura organizacional deberá ser de forma que los participantes se motiven en participar y ser activos para desarrollar un buen proceso de estimulación y que los miembros de la empresa en general interioricen la cultura de la organización.
- Estimular brindando, bonos viajes regalos, felicitar, entre otros.
- Ejemplo, aumentar el sueldo por cumplir metas trazadas de acuerdo con los objetivos o metas de cada área de trabajo.
- Felicitar al área, o áreas por mantener una buena cultura organizacional, y seguir la meta trazada.
- Por lo cual se deberá hacer un cronograma.
- Se deberá contar con un equipo encargado del control y monitoreo permanente.

- Dotar de los materiales adecuados a los participantes.
- Deberá facilitar de herramientas necesarias para desarrollar el plan de fomento de la cultura organizacional.
- Deberá ser una difusión de cultura organizacional dinámica y productiva de acuerdo con la realidad y contexto de cada mype.
- Cada actividad fijará un punto temático de la cultura para inspirar a los trabajadores, es decir, se deberá dar inspiración a todos los trabajadores sobre la forma de pensar y actuar dentro de la empresa, encaminar cada actividad desde los enfoques de sostenibilidad económica social y ambiental.
- Realizar capacitaciones y entrenamiento para las mejora y crecimiento de los trabajadores de cada área, una capacitación al mes.
- Para el desarrolla de un buen clima organizacional dentro de la cultura de la empresa, se deberá realizar reuniones e integración, está se desarrollará terminando cada semestre.
- Otra acción es capacitar a todos los líderes ya que estos deberán cultivar las buenas relaciones con sus liderados con un trato más horizontal.
- Deberá haber días de códigos de vestimenta más informales, por ejemplo, si es verano y hace mucho calor no se deberá obligar a usar ropas muy formales. Se deberá organizar los días y fechas esto de acuerdo con el contexto de cada empresa.

La evaluación

- En esta parte se deberá tomar acciones sobre cómo se desarrollará la difusión y fomento de la cultura organizacional de manera sistemática y ordenada, se hará una retroalimentación de todos los puntos de la cultura organizacional que se desea impartir a los trabajadores.
- Se deberá analizar también si los trabajadores muestran mejores resultados luego de un tiempo de haber sido concientizados sobre la cultura de la organización.

- La evaluación y análisis se realizará en el desarrollo del pre-proceso, en el proceso y en el post proceso de difusión de la cultura organizacional. Se medirá las capacidades y/o actitudes de los trabajadores antes de ser capacitados. Y luego se comparará si en el tiempo fueron mejorando e interiorizando los valores de la cultura organizacional, si estas mejoras ayudan a la sostenibilidad de las empresas.
- En tal sentido para poder evaluar a los trabajadores en general de cada área, se hará uso de instrumentos de medición como el cuestionario con técnicas de breves encuestas a los trabajadores y la empresa que impartirá la cultura organizacional.
- Se deberá instalar un software si es posible, Stratws one es un software que hoy en día sería necesario en estas situaciones por la que el mundo está aconteciendo, la pandemia o cuarentena, este software es un sistema desarrollado para acompañar los indicadores de rendimiento, alineando toda la empresa en relación con las metas y objetivos de la empresa. Para tal sentido se empezará a capacitar a cada jefe de cada área, y sobre todo a la comisión de evaluación y control de esta propuesta de mejora.
- El instrumento como cuestionarios se podrá aplicar siempre que se necesite y dependerá de la comisión del equipo de trabajo.
- El instrumento se aplicará periódicamente a los trabajadores de la empresa y servirá para analizar si la organización está mejorando la sostenibilidad desde sus tres aspectos, sostenibilidad social, económica y ambiental.
- Se hará uso de una encuesta de tipo escala de Likert.

Cuestionario de trabajadores (se aplicará antes y después de impartir la cultura a todos los miembros de la empresa).

NUNCA	MUY POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
--------------	--------------------------------	--------------------------	-------------------------	----------------

1	2	3	4	5
----------	----------	----------	----------	----------

Cuestionario					
La empresa motiva a los trabajadores de manera constantes mediante la cultura organizacional para el desarrollo de la sostenibilidad.	1	2	3	4	5
La sostenibilidad empresarial se ve reflejada en las diferentes áreas de trabajo de manera objetiva y clara, gracias a la nueva cultura organizacional desarrollada y promovida.	1	2	3	4	5
Los valores aprendidos en las charlas dinámicas de difusión de la cultura organizacional ayudan a que los participantes mejoren la sosteniblemente desde trabajando en conjunto.	1	2	3	4	5
La empresa se encamina a la mejora sostenible mediante la difusión de la cultura organizacional.	1	2	3	4	5

Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	Enero y primera semana de febrero (semanas)				
1	Inicio de promoción de la nueva cultura dentro de la empresa- medición y control	X				
2	Actividad1	X				
3	Actividad 2		X			
4	Actividad3		X			
5	Actividad4			X		

6	Actividad5			X		
7	Actividad6 medición y control				X	
8	Actividad7				X	
9	Actividad8					X
10	Actividad9					X
11	Finalización de las acciones – medición y control					X

Plan de mejora

Plan de mejora							
Áreas de oportunidad de mejora	Actividades	Responsable de la tarea	Tiempo	Recursos necesarios	Financiamiento	Indicador	Responsable de seguimiento
Maquinaria	Capacitación en su uso.	Personal de elaboración de insumos.	Permanente	Personal de la empresa y técnicos.	Empresa	Mayor tiempo de vida en máquinas.	Administrador
	Elaborar manuales sobre el uso de las máquinas.					Mayor elaboración de insumos.	
	Orden y limpieza al inicio y final de su uso.						
Catálogo de productos y publicidad en redes	Crear e inventariar todos los productos ofrecidos.	Administrador o community manager.	Permanente	Personal de la empresa y servicios externos.	Empresa	Mayor oportunidad de ofrecer productos.	Administrador
	Agregar contenido interdigital en las páginas web.						
Búsqueda de una frase distintiva	Elaboración de frases que nos ayuden a sobresalir del resto.	Administrador y dueños.	Permanente	Personal de la empresa	Empresa	Crecimiento en la visualización de la marca.	Administrador
Estandarización de procesos	Elaboración de manuales, check list, organigramas, etc.	Administrador y dueños.	Permanente	Personal de la empresa	Empresa	Menor tiempo de capacitación en empleados. Menor tiempo en elaboración de productos.	Administrador

Anexo 06: Directorio de empresas en estudio

Nº	Denominación	R.U.C	Dirección
1	TERESITA'S BUFFET S.A.C.	20554791434	JR. MIGUEL GRAU NRO. 335
2	CUCHARITA Y CUCHARON S.A.C.	20602488846	CAL.1 MZA. CH LOTE. 03 COO. AMA KELLA 2DA ET. LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES
3	CATERING ANCESTROS GOURMET E.I.R.L.	20604102872	CAL.HUANDOY NRO. 455
4	EVENTOS MARVIC S.A.C.	20602008381	JR. LEOPOLDO ARIAS NRO. 120
5	CAZADOS E.I.R.L.	20557658981	AV. SALAVERRY NRO. 1831
6	GUSTOS BUFFET'S S.A.C.	20511263515	MZA. B LOTE. 27 URB. PUERTA DEL SOL
7	PASTELERIA SARELA S.A.	20384201432	PROLG. HUAMANGA NRO. 1196
8	MURU CATERING E.I.R.L.	20565739761	PJ. PORRAS BARRENECHEA NRO. 621
9	DOÑA LUCY CATERING AND COFFEE BREAK S.A.C.	20604684502	JR. ENRIQUE LOPEZ ALBUJAR NRO. 1632
10	EL CATERING DE ANDREA E.I.R.L.	20522283101	JR. HONDURAS NRO. 218