



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA
SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
ESTACIONES DE SERVICIO, SATIPO, 2021.**

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

AUTOR

ASTO CLEMENTE, LINCOL MAEL

ORCID: 0000-0002-9419-2773

ASESOR

RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA

ORCID: 0000 – 0002 – 5034 -7024

SATIPO – PERU

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Asto Clemente, Lincol Mael

ORCID: 0000-0002-9419-2773

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

ASESOR

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

JURADO

Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Presidente

Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Limo Vasquez Miguel Angel

ORCID: 0000 0002 7575-3571

Miembro

Hoja de firma del jurado y asesor

Zenozain Cordero Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-6079-2319
Presidente

Espinosa Otoyá Víctor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
Miembro

Limo Vasquez Miguel Ángel
ORCID: 0000 0002 7575-3571
Miembro

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna
ORCID: 0000-0002-5034-7024
Asesor

Agradecimiento

A nuestro creador:

Dios Jehová, por darme una vida incomparable, por medio de la cual nos es posible experimentar la inteligencia, el amor, la razón, la conciencia sensible, comprensión en los momentos en que lo necesitamos y sentimientos que están presentes en el desarrollo del presente proyecto.

A mis padres, familia:

A mis padres por haberme dado la vida, por todo el afecto que han dado y me sigue brindando, hermanos presentes por su apoyo permanente e incondicional, por la confianza y libertad que me han permitido para seguir adelante y que contribuyeron con mi persona en el desarrollo personal y profesional.

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres, hermanos y familiares presentes quienes con su gran esfuerzo me brindan su apoyo incondicional, desde el momento que decidí hacerme profesional para cumplir mis objetivos y metas.

Contenido

Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Contenido.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. Introducción	xii
II. Revisión de literatura	16
2.1. Antecedentes	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	17
2.1.3. Antecedentes locales	20
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1. Trabajo en equipo.....	24
2.2.2. Sostenibilidad de los emprendimientos	27
2.3. Marco conceptual.....	31
III. Hipótesis	32
IV. Metodología.....	33
4.1. Diseño (tipo, nivel y diseño).....	33
4.2. Población y universo.....	33
4.2.1. Población.....	33
4.2.2. Muestra.....	34
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	34

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.4.1.Técnica	36
4.4.2.Técnicas e instrumento de recolección de datos	36
4.4.3.Escala de Likert	36
4.5. Plan de análisis.....	37
4.6. Matriz de la consistencia.....	38
4.7. Principios éticos	39
V. Resultados	40
5.1. Resultados	40
5.2. Análisis de resultados	57
VI. Conclusiones.....	60
VII. Aspectos complementarios	61
VIII. Referencias bibliográficas	65
IX. Anexos	73
9.1. Información relevante de Estaciones de Servicio	73
9.2. Protocolo de consentimiento informado para encuestas	74
9.3. Instrumento de recolección de datos.....	79
9.4. Galería de fotografías.....	86

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Trabajo en equipo</i>	40
Tabla 2. <i>Dimensión comunicación</i>	41
Tabla 3. <i>Dimensión Motivación</i>	42
Tabla 4. <i>Dimensión Inteligencia emocional</i>	43
Tabla 5. <i>Dimensión social</i>	44
Tabla 6. <i>Dimensión económica</i>	46
Tabla 7. <i>Dimensión ambiental</i>	47
Tabla 8. <i>Edad de los dueños de cuatro estaciones de servicio</i>	48
Tabla 9. <i>Género de los dueños de las estaciones de servicio</i>	49
Tabla 10. <i>Grado de instrucción de los dueños de las estaciones de servicio</i>	50
Tabla 11. <i>Tiempo que desempeña en el cargo los dueños de las estaciones de serv.</i>	51
Tabla 12. <i>Tiempo de permanecía en el mercado de las estaciones de servicio</i>	53
Tabla 13. <i>Número de los dueños que laboran dentro de las Mypes</i>	54
Tabla 14. <i>Objetivo de la empresa</i>	55
Tabla 15. <i>Tipo de constitución</i>	56

Índice de figuras

Figura 1 <i>Diagrama de barra sobre el trabajo en equipo.</i>	41
Figura 2. <i>Diagrama de barra de la dimensión comunicación.</i>	42
Figura 3. <i>Diagrama de barra de la dimensión Motivación.</i>	43
Figura 4. <i>Diagrama de barra de la dimensión inteligencia emocional.</i>	44
Figura 5. <i>Diagrama de barra de la dimensión social.</i>	45
Figura 6. <i>Diagrama de barra sobre la dimensión económica de las Mypes.</i>	46
Figura 7. <i>Diagrama de barra sobre la dimensión ambiental de las Mypes.</i>	47
Figura 8. <i>Diagrama de barra sobre la edad de los dueños de las Mypes.</i>	48
Figura 9. <i>Diagrama de barra sobre el género de los dueños de las Mypes.</i>	50
Figura 10. <i>Diagrama de barra sobre el grado de instruc. de los dueos de las Mypes...</i>	51
Figura 11. <i>Diagrama de barra sobre el tiempo que desempeña en el cargo.</i>	52
Figura 12. <i>Diagrama de barra sobre tiempo de permanecía en el mercado</i>	53
Figura 13. <i>Número de dueños por Mypes.</i>	54
Figura 14. <i>Diagrama de barra de los objetivo de la empresa.</i>	55
Figura 15. <i>Diagrama de barra del tipo de constitución de las Mypes.</i>	56

RESUMEN

Actualmente viene aconteciendo el problema de la incapacidad de poder trabajar en equipo, si un líder no tiene una posición clara y no sabe llevar al equipo, generará insatisfacción y desmotivación en los profesionales; por otra parte, se vive una crisis global socioeconómicos y ambientales, lo que nos lleva a la insostenibilidad de las Mypes. Por lo tanto el trabajo tuvo como objetivo identificar los factores relevantes del equipo de trabajo y la sostenibilidad de los emprendimientos, para proponer las mejoras de cada factor en estudio. La investigación es no experimental, tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de corte transversal, para dar las valorizaciones se trabajó con la escala de Likert, la población conformó 4 dueños o representantes de las estaciones de servicio, las variables fueron el equipo de trabajo con las dimensiones de comunicación, motivación e inteligencia emocional; la sostenibilidad de los emprendimientos con la dimensión social, económico y ambiental. Según los resultados, los porcentajes favorables son mínimas, en la variable de trabajo en equipo, en la dimensión de comunicación se obtuvo solo favorable el 25%, nivel de motivación favorable 25% y nivel favorable respecto a la inteligencia emocional en un 25%, en la sostenibilidad de los emprendimientos, en la dimensión social 25%, económica 50% y ambiental 25%. En conclusión se plantea incentivar la sostenibilidad en las empresas a fin de generar beneficios, pues los líderes de las empresas deben de realizar estrategias para motivar al equipo a contribuir la causa sostenible, buscando el compromiso de los empleados y generar mejores hábitos y buen clima laboral.

Palabras claves: comunicación, económico, dimensión, motivación y sostenibilidad.

ABSTRACT

Currently there is the problem of the inability to work as a team, if a leader does not have a clear position and does not know how to lead the team, it will generate dissatisfaction and demotivation in the professionals; on the other hand, there is a global socio-economic and environmental crisis, which leads us to the unsustainability of MSEs. Therefore, the objective of the work was to identify the relevant factors of the work team and the sustainability of the undertakings, in order to propose the improvements of each factor under study. The research is non-experimental, quantitative type, descriptive level, cross-sectional, to give the valuations we worked with the Likert scale, the population made up 4 owners or representatives of the service stations, the variables were the work team with the dimensions of communication, motivation and emotional intelligence; the sustainability of the undertakings with the social, economic and environmental dimension. According to the results, the favorable percentages are minimal, in the teamwork variable, in the communication dimension only 25% were obtained favorable, a favorable level of motivation 25% and a favorable level with respect to emotional intelligence in 25%, in the sustainability of the undertakings, in the social dimension 25%, economic 50% and environmental 25%. In conclusion, it is proposed to encourage sustainability in companies in order to generate benefits, since company leaders must carry out strategies to motivate the team to contribute to the sustainable cause, seeking the commitment of employees and generating better habits and a good work environment .

Keywords: communication, economic, dimension, motivation and sustainability

I. Introducción

La investigación se dio inicio teniendo en cuenta la línea de investigación y a su vez en el tiempo de confinamiento se ha tenido un radical cambio en torno a los negocios y a los trabajos que se realiza en los estaciones de servicios en la localidad de Satipo, debido a ello se inicia la investigación titulado “ Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro estaciones de servicio, Satipo,2021” por otro lado dicha investigación también se encuentra asociado a la línea de investigación, dicha investigación tiene por finalidad dar una propuesta para la sostenibilidad de la empresa en estudio, metodológicamente la investigación se tipificará como cuantitativa con diseño transversal y no experimental. Dicha investigación será importante desde el punto de vista teórico por que se consolidará los aportes científicos y estos servirán para futuras investigaciones puesto que en estos últimos años han decaído la teorización de los argumentos de la variable; también, será importante puesto con los resultados y las propuestas emitidas se pondrán en marcha en merito a la sostenibilidad de las empresas afines a la investigación.

La investigación estará conformado por los siguientes capítulos, el primer capítulo tratará sobre la introducción, el segundo capítulo sobre la revisión de la literatura y el Tercer capítulo sobre la hipótesis y el cuarto capítulo sobre la metodología, dentro de la metodología se tratará el diseño de la investigación, población y muestra, definición y operacionalización de las variables e indicadores, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia, principios éticos. En el capítulo cuatro se tratará sobre los resultados, análisis de resultados, y finalmente las conclusiones y sugerencias. La redacción se realizará en APA séptima edición y las corridas se realizarón con el R Studio o SPSS26.

La pandemia de COVID-19 es mucho más que una crisis de salud: La epidemia está afectando el núcleo de la sociedad y la economía. El impacto de la epidemia, Aunque el impacto variará de un país a otro, es probable que aumente a nivel mundial. Pobreza y desigualdad, haciendo aún más la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Si no se toman medidas de respuesta socioeconómica urgente, todas las estaciones de servicio de venta de combustible soportarán un sufrimiento más severo, lo que lo llevará a la vida y el sustento de hoy después de seguir siendo amenazado. Tomar medidas inmediatas en el campo del desarrollo. En esta crisis, debemos centrarnos en el futuro. Las actuales elecciones realizadas por el Perú, la elección y el apoyo que reciba afectarán la trayectoria de desarrollo a largo plazo.

Las empresas que reanuden el trabajo a nivel provincial antes de que se levante la respuesta deben establecer un grupo de liderazgo de prevención y control de epidemias liderado por la persona principal a cargo, y formar un equipo especial para ser responsable de la prevención y el control de epidemias; deben formular su propia prevención de epidemias. y planes de control y reanudación, incluyendo un sistema de liderazgo, división de responsabilidades, sistema de inspección, gestión y control diario, apoyo logístico, respuesta a emergencias, etc., deben implementarse en detalle en el taller, equipo y personal específico responsable. Antes de que la empresa reanude el trabajo, los materiales pertinentes, como el plan de trabajo de prevención y control de epidemias, el plan de reanudación de la producción y la carta de compromiso, deben informarse al departamento competente de la industria del condado (ciudad, distrito) para su registro y remitirse al grupo líder de prevención y control de epidemias locales antes de que se pueda iniciar la reanudación del trabajo. Es necesario implementar estrictamente el sistema de compromisos corporativos con los territorios y los

empleados con los compromisos corporativos, y fortalecer de manera efectiva la gestión y control de riesgos.

Las reglamentaciones del seguro de accidentes laborales promulgados por algunas provincias se considerarán accidentes laborales si el empleador es asignado a trabajar en un lugar declarado como área epidémica de acuerdo con la ley y contrajo la enfermedad. El “Reglamento sobre el seguro de accidentes del trabajo de la provincia de Satipo” aún no se ha estipulado claramente. Sin embargo, en la práctica judicial, el tribunal puede, en función de las circunstancias específicas del caso, explicar que la enfermedad es causada por un entorno laboral específico y es una lesión causada por el trabajo, y se considera una lesión laboral.

Es momento para trabajar y mejorar en equipo, por ello también es importante diagnosticar afín de conocer para elaborar propuestas adecuadas en beneficio de las estaciones de servicio. Por lo que se plantea el siguiente problema: ¿Cuáles son los factores relevantes del trabajo en equipo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021? Para lograr disolver el problema se tuvo como objetivo: Identificar y describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos y elaborar la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio. Lo cual teóricamente se justifica que es muy importante para el desarrollo de las ciencias, se basara en los conceptos previos del trabajo en equipo y a través de ello se sistematizaran los conocimientos y se incrementaran a producir nuevos conocimientos, y así mismo también de la variable sostenibilidad de los emprendedores que se encuentra

emergiendo de apoco con nociones y que en algún tiempo se sistematizaran y formaran parte de la investigación.

Los resultados en forma favorables son porcentajes mínimas: trabajo en equipos (comunicación 25 %, motivación 25% e inteligencia emocional 25%), la sostenibilidad de los emprendimientos (social 25%, económica 50% y ambiental 25%); en conclusión se plantea incentivar la sostenibilidad en las empresas con el fin de generar beneficios, pues los líderes de las empresas deben de realizar estrategias para motivar al equipo a contribuir la causa sostenible, buscando el compromiso de los dueños y generar un ambiente organizacional con mejores hábitos y buen clima laboral.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Yamaru et al. (2017). En Maracaibo, Venezuela, realizó un estudio sobre *emprendimiento sostenible para el desarrollo económico de las PYMES*. Con el propósito de describir las cualidades del ambiente para el emprendimiento sostenible en el desarrollo económico de la PyMES. La investigación está orientada bajo el paradigma cuantitativo, descriptivo, transaccional de campo. Los resultados obtenidos reportan que los gerentes de las PyMES del municipio Maracaibo, Venezuela en su gestión les confieren poca importancia a las cualidades del ambiente para aplicar estrategias en función de impulsar el desarrollo económico municipal.

Fuentes (2018), en su investigación denominado “*Propuesta de estrategia para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco*” desarrollado en México, la investigación fue un trabajo documental en el que se aplicó cuestionarios a los empleados y entrevista a los jefes directivos, con el objetivo de identificar las estrategias del trabajo en equipo en las pequeñas empresas del Chalco, el cual concluyeron que las estrategias aplicadas no son las adecuadas, debido a que la mayoría de los empleados afirman que aunque exista una comunicación afectiva en su trabajo, no se están aplicando de forma correcta o no son suficientes, lo que afecta en el proceso productivo y la interacción en el grupo de trabajo.

Pinzón (s.f), en su investigación titulada “*Emprendimiento verde como generador de sostenibilidad en la pequeña empresa de Bogotá del subsector de cosméticos*” desarrollado en Colombia, con el objetivo analizar el emprendimiento verde de las pymes como generador de sostenibilidad en el subsector cosméticos de la ciudad de Bogotá, la investigación fue cuantitativa, con una población 562 empresas y

muestra de 34 empresas, dicha investigación concluye que no poseen estudios referentes a la asociación de la sostenibilidad empresarial y la relación de los emprendimientos verdes.

Acosta y Cruz (2017) en su investigación titulada “*Factor de éxitos para el emprendimiento de egresados de ingeniería comercial de la universidad de Guayaquil*” desarrollado en Ecuador-Guayaquil, con el objetivo elaborar con un plan estratégico para contribuir al éxito y aumento de los emprendimiento de los egresados de la carrera de ingeniería Comercial de la universidad de Guayaquil, el tipo de investigación descriptiva, con una población de 1.613 egresados y muestra 117 egresados, dicha investigación concluye “Los factores que marcan el aumento de los índices de emprendimiento son diversos entre los cuales está el apoyo recibido por las redes del emprendimiento como son el gobierno, la universidad, empresas entre otros y motivación del emprendedor además de la percepción de poseer capacidades, habilidades y conocimientos es decir la formación en emprendimiento recibida que contribuyan el éxito de los emprendimiento”. (p.79)

Yamaru et al., (2016) en Baralat del estado Zulia-Venezuela, realizó un estudio sobre “*emprendimiento sostenible como modelo para Pymes*”, con el objetivo de proponer el emprendimiento sostenible como modelo para PyMES, considerando la innovación económica y social como pilar fundamental para su desarrollo. “Los resultados indicaron que existen elementos y condiciones del entorno tal como económico sociales políticos, culturales que inciden en el desarrollo del emprendimiento sostenible así mismo el perfil del emprendedor” (p. 30)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Morón (2019) en el Emporio comercial Gamarra , distrito de La Victoria-Lima, desarrolló un estudio sobre el “*impacto del clima laboral para el crecimiento de las*

MyPES exportadoras”, con la finalidad de realizar un análisis sobre la relación entre una eficiente Gestión del Capital Humano con el Clima Laboral, para reforzar la forma en las Mypes ejerzan sus labores y generen un clima laboral satisfactorio en beneficio de sus trabajadores. En esta investigación se planteó como la Gestión del Capital Humano que involucra las variables como: motivación, capacitación, formación, satisfacción laboral, informalidad y adaptación a la vanguardia tecnológica. En conclusión se logró analizar la relación del recurso humano y el clima laboral, pues “no tienen una motivación para trabajar, ni una satisfacción laboral conforme, sin todo ello no podrán tener una estabilidad dentro del área de trabajo, lo cual no traerá consigo mejores resultados económicos para cada empresa” (p.2).

Gonzalez, (2021) en Lima Metropolitana, realizó un estudio sobre “*el Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de las MYPES constructoras en obras públicas*”, con el objetivo de identificar la relación del clima laboral con el compromiso organizacional de los trabajadores de las MYPES constructoras en obras públicas. En conclusión, el clima laboral tiene un impacto negativo en la satisfacción de los trabajadores, además menciona que los trabajadores no están satisfechos con el trato, así como las condiciones de trabajo, por ello ante estos resultados se tiene que tener énfasis en la comunicación entre la alta dirección y los empleados directos y delegar la responsabilidad de la toma de decisiones a los empleados, y generar confianza y trabajo en equipo con los empleados.

Tafur (2019) en su investigación titulada “*propuesta de mejora de trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las organizaciones del Perú en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización paseo de la República, Distrito de Chorrillos, 2019*”. Desarrollado en Lima por la universidad católica los ángeles de Chimbote, cuya

investigación fue de diseño descriptivo, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, la población y muestra 18 personas conformado por las dos variables de trabajo en equipo y sostenibilidad de los emprendimientos, el cual concluye. Que el porcentaje mayoritario de las Mypes en estudio tuvieron de 31 a 50 años de edad y dichos restaurantes se encuentran laborando de 4 a 6 años, el 83.3% de los encuestados se encuentran en el nivel moderado, el 16.7% en el nivel favorables. Esto da de entender que el trabajo en equipo es muy importante para la sostenibilidad de las Mypes en estudio y necesita mejorar.

Granda (2018) en su tesis titulado *“Trabajo en equipo y sus efectos en el clima y satisfacción laboral de una Mype”*, desarrollado en Lima con el objetivo de evaluar los efectos de un programa de trabajo en equipo en el clima y satisfacción laboral de los trabajadores de una Mype. La investigación se orientó a una experimental, la población y muestra estuvieron conformados por 4 mujeres y doce varones haciendo un total de 16 personas. Los resultados de la investigación no corroboran totalmente lo planteado en la hipótesis general, ya que solo existen diferencias significativas en los resultados de post- test satisfacción laboral con p – valor 0.001.

Chinchayán y Zevallos (2018) en su tesis titulada *“Análisis de los factores de sostenibilidad en un emprendimiento social: estudio de caso laboratorio Perú-Sede Lima, desarrollado”* en la ciudad de Lima para optar el título profesional de licenciado en gestión, con mención en Gestión Empresarial, con el objetivo de analizar los factores críticos de sostenibilidad del emprendimiento social Laboratorio Perú-Sede Lima, cuya investigación es explorativo, descriptivo, enfoque cualitativo

Dicha investigación concluye “ahora bien podemos establecer que el modelo organizacional del sujeto de estudio se asemeja al modelo operativo de asociación, agregando a este la característica principal de tener clientes beneficiarios de la base de

la pirámide, en laboratorio Perú se genera una especie de círculo virtuoso, donde se refleja a laboratorio Perú como generadora de valor social, sus beneficios a la vez serán sus clientes generando valor económico a laboratorio Perú. A su vez los socios respaldan a laboratorio Perú económicamente y laboratorio Perú generando empleo a sus clientes/beneficios consiguen insertar a estos en las entidades de sus socios. Es importante hacer hincapié en la determinación de los investigadores al establecer que la priorización de laboratorio Perú es generar valor económico, a través de la oportunidad de generar valor social en las mujeres de bajo recursos sin acceso a educación superior”. (p.190)

2.1.3. Antecedentes locales

Sayago (2020) en un estudio sobre la “*Propuesta de mejora del marketing mix como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro empresas del sector comercio, rubro venta de café del Distrito de Chanchamayo, Junín 2019*”, desarrollado en Junín para optar el título profesional de licenciado en administración con el objetivo de proponer las mejoras del marketing mix como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro empresas del sector comercio, rubro venta de café, que es de tipo y enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental cuenta con una población de 11 micro empresad y muetsra 11 se aplico la tecnica de la cuenta con el instrumento del cuestionario, llegando a la conclusion que “ Se concluye que se indentifico cmo factor relevante la importancia del Marketing mix de acuerdo a las realidades y contextos de la empresa ya que este factor es trascendente para el desarrollo de un emprendimiento sostenible económico-ambiental y socialmente. Es decir, se identifico que el brindar herramienrtas para la ampliación del Marketing mix influye de manera positiva en la sostenibilidad de la empresa” segunda “para la mayoría de mypes la realización del marketing mix es una

gran inversión que no siempre está dispuestos a aplicar. Por otro lado, también se concluye que para la mayoría de mypes la sostenibilidad en sus emprendimientos tiene mucha relevancia” (p. 85).

Carhuancho (2019) En su investigación “El trabajo en equipo y el desarrollo organizacional en la corte superior de justicia de Junín 2018” desarrollado en Junín para optar el título profesional de maestro en Gestión estratégica empresarial, tiene como objetivo delimitar la relación entre el trabajo en equipo con el desarrollo organizacional en la Corte Superior de Justicia de Junín, 2018 de tipo correlacional con diseño no experimental cuenta con una población 125 trabajadores y muestra 95 trabajadores se aplico la tecnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario dicha investigación concluye “Los resultados del analisis estadístico referente una relación debil según Rho de Spearman de $Rho = 0,372$, entre el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional con un nivel de significancia de 0.000 mano a $< de 0,05$. Por lo que se concluye, que al ser el valor de significancia menor al valr de $0,05$ se encuentra dentro del valor permitido; y al existir una correlación debil entre el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional, se aepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma que existe una relación poco significatia entre el trabajo en equipo y el desarrollo organizacional de la corte Superior de Justicia de Junín, 2018” (p.83)

Uribe de la Cruz (2016) En su investigación titulada “Estrategias metodologicas bajo el enfoque socio cognitivo en el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo en estudiantes del IESTP “Teodoro Rivera Taipe” -Satipo 2016” desarrollado en Satipo para optar el titulo de Licenciado en Educación objetivo determinar la relación que existe entre las estrategias metodologicas y el desarrollo de habilidades de trabajo en equipo en estudiantes del “Teodoro Rivera Taipe” Satipo, 2016, tipo de investigacion aplicada, diseño correlacional cuenta con una población 350 estudiantes y muestra es de

30 estudiantes se aplicó la técnica de observación con el instrumento de ficha de observación dicha investigación concluye “Los resultados obtenidos permitieron llegar a las siguientes conclusiones: el resultado hallado mediante el programa SPSS v 22 es, $RS=0,250$ este coeficiente al ubicar en el baremos de interpretación se observa que existe una correlación positiva moderada entre las dimensiones lluvia de ideas e incrementar los niveles de seguridad. Como consecuencia de esta prueba mencionamos que existe correlación positiva moderada entre las dimensiones lluvia de ideas e incrementar los niveles de seguridad, por lo que coincide con la segunda hipótesis” (p.104)

Alarcón (2020) En su investigación titulada “Propuesta de mejora del liderazgo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector comercio, rubro venta de productos de tubérculos” objetivo proponer mejoras en las estrategias y herramientas con todos los pasos y métodos del proceso del liderazgo carismático describir los factores relevantes de atención al cliente para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro venta de producto de tubérculo, que tiene como diseño no experimental transversal-descriptivo de tipo de investigación cuantitativo, de nivel descriptivo cuenta con una población de 12 Mypes y muestra 12 Mypes se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario. Dicha investigación concluye “proponer mejoras en las estrategias y herramientas con todos los pasos y métodos del proceso del liderazgo carismático describir los factores relevantes de atención al cliente para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeña empresas del sector comercio, rubro venta de producto de tubérculo, se evidenció que gran parte de las Mypes en estudio cumplen con el rol importante en la variable de estudio como es el liderazgo, sin bien es cierto no conocen los conceptos teóricos de lo que implica lo

aplican de manera empírica y cotidiana, ya que forma parte de sus actividades diarias como empresa, vemos que la mayoría de los empresarios encuestados solo an cursado secundaria completa, pero eso no les limita para ser buenas personas y cumplir como líder dentro de su empresa, así mismo en la variables de sostenibilidad de los emprendimientos apreciamos que aún existe gran desconocimiento por parte de ellos y que tratan por todos los medios de permanecer en el rubro, mucha veces contando con prestamos bancarios a largo plazo a tratando de respetar en lo posible el coesistema en el área de trabajo en el cual se desempeñan, optar el exceder a capacitarse ellos y su personal en cuanto al tema para mejorar su conocimiento y contar con la aceptación de sus cliente” (p. 89)

Carhuavilca (2019) En su investigación titulada “La relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en el área de tesorería del Gobierno Regional Junín - 2016” desarrollado en Junín para optar el Título de Licenciado en Administración determinar la relación entre la selección de personal y el trabajo en equipo en el área de tesorería del gobierno regional Junín-2016, tiene como método científico y de tipo básica y nivel descriptivo con diseño no experimental Transeccional-Descriptivo correlacional cuenta con una población de 10 trabajadores y muestra de 10 trabajadores se aplico la tecnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario dicha investigación concluye “ Se determinó que, si existe relación directa entre la selección de personal y el trabajo en equipo en el área de tesorería del Gobierno Regional Junín - 2016, con una relación positiva y media, segn los resultados de la investigación se determino que las selección positiva y media, segin resultados de la investigación se determinó que la selección de personal no es favorable para el desarrollo del trabajo en equipo de esta área. Se identifico que no se respeta el Manual de Organizaciones y

Funciones (MOF), según la investigación realizada, y plasmada en la ficha de observación” (p.95)

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Trabajo en equipo

2.2.1.1. Definición de trabajo en equipo.

Según Katzenbach y Douglas (1993) define el equipo como “un grupo pequeño de gente con habilidades complementarias quienes están comprometidos a un propósito común, metas de rendimiento y enfoque por lo cual ellos son mutuamente responsables de rendir cuentas” (p.24)

Blanchard (1996) considera que el grado de implementación del trabajo en equipo se puede comprender tomando en consideración la fase de evolución en el que se encuentran los equipos de trabajo dentro de la organización empresarial.

Tolleres et al. (2011) indica que trabajar en equipo requiere de la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos y habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un contenido

Ishikawa (2005) define sobre el trabajo en equipo. “Al iniciar los círculos de calidad puso un especial énfasis al trabajo en equipo. Estos círculos se basan en el hecho que la calidad es responsabilidad de los actores que participan en los procesos” (p.45).

Katzenbach (2000) señala que “son importantes los equipo en la implantación de los programas de mejora y plantea las etapas de madurez de los mismos” (p.98).

Friedman (2004) añade que “en la organización sistémica hablamos de personas, seres humanos, integrantes de la organización, colaboradores y los conjuntos de personas pasan a ser, instituciones, empresas, equipos de trabajo” (p.123). Por ultimo Fischman

(2000) señala que el trabajo en equipo “en la actualidad las nuevas tendencias laborales y la necesidad de reducir costos, llevaron a las empresas a pensar en los equipos como una forma de trabajo habitual” (p.79).

El trabajo en equipo contribuye a la realización de los objetivos corporativos. La realización de los objetivos corporativos requiere el esfuerzo de todos los empleados. Un equipo con espíritu de equipo respeta la individualidad de los miembros, da importancia a las diferentes ideas de los miembros, estimula el potencial de los empleados y realmente permite que cada miembro participe en el trabajo en equipo, compartir riesgos, compartir beneficios, cooperar entre sí, lograr los objetivos del trabajo en equipo (Katzenbach, 2000).

2.2.1.2. Dimensiones del trabajo en equipo

2.2.1.2.1. Comunicación

Pascual (2013) indica que la comunicación en las empresas es uno de los más importantes y críticos, pues de esta depende el desarrollo de todas las actividades y proyectos.

Lamb et al. (2006) “la comunicación es el proceso por la cual intercambiamos o compartimos significado mediante un conjunto común de símbolos” (p.884)

Chiavenato (2006) dice que “el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social” (p.256)

Robbins y Coulter (2010) “comunicación es la transferencia y a la comprensión de significados” (p.313)

2.2.1.2.2. Motivación

Segura (2014) indica que es uno de los factores fundamental para el éxito de una empresa, pues de ello depende el logro de los objetivos. Muchos podrían considerar

como motivación el dinero, lo cual es totalmente erróneo, pues la mayoría de los abandonos de los empleos no es por situaciones salariales, sino más bien por razones que se crean ambientes desagradables en el trabajo.

Chiavenato (2006) es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la vida, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo.

Herzberg (1987) los factores de motivación (Logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador.

McClelland (1989) afirma que la motivación de un individuo se debe a la búsqueda de satisfacción de tres necesidades.

- La necesidad del logro
- La necesidad del poder
- La necesidad de afiliación

El Maslow psicólogo norteamericano en 1954 indica que la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades y los clasifica estas necesidades en 5.

- a) autorrealización
- b) Reconocimiento
- c) afiliación
- d) seguridad
- e) fisiología

2.2.1.2.3. *Inteligencia emocional*

ESAN (2019) son habilidades psicológicas que nos permite de manera razonable expresar nuestras emociones y poder entender las de los demás. En el trabajo interviene en la buena toma de decisiones, calidad de relaciones interpersonales y control de inquietudes.

Golemen (1995) la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivar-nos y de manejar adecuadamente las relaciones.

Mayer y Salovey (1990) “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (p.189).

2.2.2. Sostenibilidad de los emprendimientos

2.2.2.1. *Definiciones de sostenibilidad*

Madroñero et al. (2018) el proceso capaz de satisfacer las necesidades de las generaciones presentes son comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas.

La gestión de la sostenibilidad es una tarea interdepartamental, desde el líder del grupo hasta el departamento del grupo y el departamento corporativo, todos tienen responsabilidades. La función principal “Sostenibilidad corporativa” define el marco para la estrategia y organización de desarrollo sostenible de Voith. El “Comité de Sostenibilidad Corporativa” está compuesto por trabajadores de desarrollo sostenible dentro del grupo y ejerce sus competencias como organismo central de control. La implementación de las medidas de acción es responsabilidad de los departamentos del

grupo y departamentos corporativos (como el departamento de recursos humanos y el departamento de compras) (Madroñero et al., 2018)

2.2.2.2. Definiciones de emprendimiento

Tulio et al. (2012) la actividad emprendedora es la gestión del cambio radical y discontinuo, o renovación estratégica, sin importar si esta renovación estratégica ocurre a dentro o fuera de organizaciones existentes y sin importar que esta renovación da lugar, o no, a la creación de una nueva entidad de negocios.

Sánchez y Hernández (s.f) “el emprendimiento siempre ha estado presente en el transcurso de la historia de la humanidad, pues es inherente a ésta. En las últimas décadas este concepto se ha vuelto de suma importancia, ante la necesidad de superar los constantes y crecientes problemas económicos de las distintas sociedades” (p.1)

Asqueta(s.f.) “análisis de dos cuestiones: la limitación del concepto emprendedor a un significado puramente económico, que oculta el sentido más extenso del término. Y la influencia del racionalismo, el subjetivismo y el individualismo metodológico que han contribuido a asentar el capitalismo, absolutizando al homo económico. De estos resultados que concluye la necesidad de reforzar el valor antropológico de esta materia, puesto que se trata de un fenómeno que posee una fuerte identidad económica” (p. 32)

2.2.2.3. Definiciones de sostenibilidad de los emprendimientos

Se define como el emprendimiento que genera ideas y negocios desde la perspectiva de sostenibilidad generando impactos positivos en el desarrollo social, económico y ambiental (Parra, 2013)

Tilley y Young (2009) el emprendimiento sostenible requiere de la integración de tres objetivos: ambientales, sociales y económicos. Además Schaltegger y Wagner (2011) consideran la transparencia y la ética de los negocios, pues son necesarios para el

buen funcionamiento del mercado. Esta afirmación es congruente por el “Pacto Mundial” que pide a las empresas la práctica de valores como derecho humano, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Los seres humanos constituyen el centro del desarrollo sostenible pues tienen el derecho a una vida productiva, saldable y en armonía con la cultura (ONU, 1992). Así que los estados deben reducir la producción y consumo no sostenible” (p. 18).

Rodrigues (2016) el término sostenible inicialmente se usó, casi siempre, para referirse a lo ambiente, luego se comprendió que también incluye el aprovechar el dinamismo empresarial para promover el desarrollo y reducir la pobreza.

Rodrigues (2016) el emprendimiento sostenible involucra términos como eco emprendimiento, emprendimiento social y emprendimiento empresarial.

Guzmán y Dávila (2008) “el emprendimiento sostenible, implica un proceso cuyo fin es lograr el desarrollo sostenible, mediante el descubrimiento, evaluación y explotación de oportunidades y la creación de valores que provoca la prosperidad económica, la cohesión social y la protección del medio ambiente. El emprendimiento social, ambiental y comercial coexisten” (p.15).

2.2.2.4. Dimensiones de Sostenibilidad de los emprendimientos

2.2.2.4.1. Social

Pizarro (1998) “define como orden social y de las relaciones de ambos con el orden natural imperante desde los orígenes de la cultura occidental hasta la emergencia de la sociedad burguesa” (p. 12)

Friedlander (1973) trabajo social es un servicio profesional basado en el conocimiento científico y en las destreza de las relaciones humanas que ayuda a los individuos (Individualmente o en grupo), a obtener independencia y solución a sus problemas.

Para Yamarú del Valle et al. (2017) la dimensión social está determinada por las características de la sociedad donde opera la empresa, como puede ser a demografía, nivel educativo, envejecimiento de la población, incorporación laboral de mujeres y jóvenes, valores culturales. Ética y estilos de vida.

2.2.2.4.2. Económico

Samuelson (2006) el estudio de la manera de la sociedad utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos.

Ricardo (1817) afirma que el principal problema de la economía política es determinar las leyes que rigen la distribución del ingreso entre los diferentes agentes económicos.

Samuelson y Nordhaus (2010) “la economía es el estudio de la manera en que las sociedades utilizan los recursos escasos para producir mercancías valiosas y distribuirlas entre los diferentes individuos” (p. 35).

2.2.2.4.3. Ambiental

Foy (1998) los seres desarrollan su vida en un espacio físico rodeado por otros organismos y el medio físico y socioeconómico. Los factores bióticos y abióticos interaccionan entre si generando un lugar propio y dicho espacio se denomina ambiente. Las conferencias de las naciones unidas sobre medio ambiente. Estocolmo (1972) define como “medio ambiente es el conjunto de componentes físico, químicos, biológicos y sociales capaces de causar efectos directos o indirectos, en un plazo corto o largo, sobre los seres vivos y las actividades humanas” (p.39).

Valverde (2009) en términos macroscópicos se suele considerar al medioambiente como un sector, una región o un todo (escala global). En cada uno de esos niveles o alcances de estudio hay una interacción entre los factores anteriormente mencionados, especialmente del aire, del agua o del suelo como agentes abióticos y de

toda una gran variedad de organismo animales y vegetales, con distintos niveles de organización celular, como integrantes del mundo biótico.

2.3. Marco conceptual.

2.3.1. Desarrollo Sustentable

“Es la teoría de las tres sostenibilidades que convierte sus tres dimensiones en tres sostenibilidades: sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad social” (Vera et al., 2014. P. 4)

2.3.2. Emprendimiento

“El emprendimiento empresarial se puede definir como la acción de convertir una idea viable, en un modelo de negocio que tenga oportunidad de mercado, sea rentable y de beneficio a la sociedad” (Moya y Santana, 2016. P.7).

2.3.3. Propuesta de mejora

“Con las propuestas mejoras se ofrecen soluciones a problemas como por ejemplo en el caso que se describe, la reducción de productos defectuosos, que a su vez genera una consecuencia positiva de ahorro en materias primas, y que beneficia a producir solo lo necesario” (Zuñiga et al., s.f p. 5)

2.3.4. Mypes

“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (SUNAT, 2020, p. 1)

III. Hipótesis

En el presente estudio no se planteó las hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva, el cual no trabaja con relación de causa y efecto. Peña (2012) Hernández, Fernández y Baptista (2014) refiere: “ No todas las investigaciones plantean hipótesis más aun que la investigación es de tipo descriptivo, por tanto, no las requieren, es suficiente solo plantear algunas preguntas de investigación ya que depende de los factores esenciales el enfoque de estudio y el alcance inicial del mismo”(p.97)

IV. Metodología.

4.1. Diseño (tipo, nivel y diseño)

La investigación fue de tipo cuantitativo, pues se trabajó través de la recopilación de datos y se vale del uso de herramientas matemáticas, estadísticas e informáticas para medirlos. Esto permitió hacer conclusiones generalizadas que pueden ser proyectadas en el tiempo.

El nivel de investigación es descriptiva por que miden las variables relevantes, efectivamente en la investigación se describió las dos variables y se elaboró la propuesta,

El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal. Se trabajó sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observaron el fenómeno tal como se encontró dentro de su contexto.

La investigación fue de tipo descriptivo simple y de corte transversal como se observa en la figura.

$$M \Rightarrow O$$

Donde:

M= Representa la muestra

O= Representa lo que observamos

4.2. Población y universo

4.2.1. Población

La población estuvo conformada por 04 estaciones de servicio ubicados en la provincia de Satipo, los que se aplicó las encuestas serán a la totalidad de los trabajadores haciendo un aproximado de 4 dueños o representantes de las Mypes.

Rodríguez (2007) sostiene “es el conjunto de todo los individuos, objetos observaciones que poseen algunas característica observable común una población puede clasificarse como finita o infinita”. (p.23).

Por otro lado define como un “Aspecto muy importante, es definir con claridad y de modo específico la población objetivo de la investigación. Para ello se debe tener determinadas las características de los elementos que posibiliten identificar la pertenencia o no a la población objetivo” (Hernández (2006).

4.2.2. Muestra

La muestra estuvo comprendido por el 100% de la población, es decir a 04 estaciones de servicio y un total de 4 dueños o representantes de las Mypes.

De acuerdo a Rodríguez (2007) muestra “es una parte o un sub conjunto representativo de la población y al proceso de obtener la muestra se llama muestreo. La selección y el estudio de la muestra tienen por objeto la extracción de conclusiones que sean válidas para la población de la cual se obtuvo dicha muestra”. (p.23).

4.3. Definición y operacionalización de las variables

La operacionalización de la variable es pasar de la parte abstracta a la parte concreta para finalmente construir el instrumento apropiado para el estudio.

El autor Mejia (2012) indica que es especificar lo que debe hacerse para poner en evidencia un concepto si es que este está formulando en un nivel de abstracción que aún no permite la particularización del fenómeno..

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala de medición
Trabajo en equipo	“Es el conjunto de personas que interactúan unas con otras, son conscientes unas con otras y se perciben así mismas como un equipo de objetivos y visiones comunes” (Acosta, 2011, p.22)	Consideramos como trabajo en equipo al conjunto de personas que desarrollan específicamente una actividad con la finalidad de cumplir las metas programadas.	Comunicación	Es la capacidad que tiene el equipo de expresarse con los demás miembros	Normas de convivencia Capacidad de escucha Libertad de expresión	Escala de Likert
			Motivación	Es el impulso interno externo del ser humano que lo lleva al cumplimiento de objetivos.	Interna Externa	
			Inteligencia Emocional	Es el dominio y gobierno de las emociones.	Control de emociones Autoconocimiento Empatía	
Sostenibilidades los emprendimientos	El desarrollo sostenible en la organización, contribuye a la gestión responsable mediante la entrega al mismo tiempo de beneficio económico, social y medio ambiental	Las Mypes deben establecer un equilibrio con su entorno, pues en la medida que este se mantenga sano y productivo.	Social	Procura que las generaciones futuras posean las mismas o mejores oportunidades que las generaciones pasadas	Preservación y creación de empleos Inclusión social Concienciación hacia el desarrollo sostenible	
			Económico	Intenta promover el desarrollo, quiere decir que las generaciones futuras sean más prosperas, tengan una mejor renta precipite y calidad de vida.	Uso adecuado del capital y cumplimiento de intereses Atención de quejas, consultas y sugerencias Mejora de la productividad y competitividad	
			Ambiental	Intenta garantizar una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales	Cumplimiento de normas ambientales Reducción de emisiones contaminantes	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Cuauro (2014) define “técnica es un conjunto de saberes prácticos o procedimientos para obtener el resultado deseado, una técnica puede ser aplicada en cualquier ámbito de la ciencia, arte, educación, comunicación, entre otras; por lo tanto, la técnica para recolección de información se extiende como el medio práctico que se aplica en la obtención de información en una determinada investigación” (p.14).

La técnica apropiada para la recogida de datos fue la encuesta que consistió en la obtención de información según criterios previos de sistematización que se efectuó con un propósito específico en la población o en un sector de ella.

4.4.2. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para recoger la opinión de cada uno de ellos se empleó el cuestionario, pues este instrumento contenía preguntas sistemáticamente elaboradas que se formularon al encuestado o entrevistado con el propósito de obtener datos de las variables consideradas en estudio.

Barreto (2016) señala “la recolección o recopilación de datos es el momento en el cual el investigador se pone en contacto con los sujetos, objetos o elementos sometidos a estudio con el propósito de obtener los datos o respuestas de las variables consideradas; a partir de estos datos se prepara la información estadística y se calcula las medidas de resumen e indicadores para el análisis estadístico” (p.21).

4.4.3. Escala de Likert

Hernández et al. (2014) es el “conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p.238). Por lo tanto La escala de Likert que se establecerá tendrá cinco valores de tipo ordinal, de nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

4.5. Plan de análisis.

Para conocer la validez del instrumento se procedió a validar por expertos que según, Hernández et al. (2016) “el grado en que un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema” (p.204) y la confiabilidad que se entiende como señala Hernández et al. (2014) “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200). Luego se aplicó los instrumentos y finalmente se tabularon haciendo uso de las tablas frecuencias e interpretación de los resultados..

4.6. Matriz de la consistencia

Problema	Objetivo	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procesamientos
¿Cuáles son los factores relevantes del trabajo en equipo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021?	<p>Objetivo General</p> <p>Proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021.</p> <p>Objetivo Específico</p> <p>Identificar y describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en el micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021.</p>	<p>Variable 01</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Variable 02</p> <p>Sostenibilidad de los emprendedores.</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población.</p> <p>04 estaciones de servicio</p> <p>Muestra</p> <p>4 dueños o representantes legales de las Mypes de las estaciones de servicio</p>	<p>Tipo investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño investigación</p> <p>Descriptivo simple, no experimental, transversal</p>	<p>de Técnicas e instrumentó de recolección de datos</p> <p>de Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento. Cuestionario</p> <p>de Estadístico de prueba</p> <p>Estadística descriptiva: tablas y frecuencias de datos.</p>

4.7. Principios éticos

Los principios éticos que se tomaron en cuenta en la investigación fueron:

- **Principio de confidencialidad.** En la investigación se garantizó la confiabilidad, en este apartado se explicó que las conclusiones de las investigaciones y procedimientos realizados no se deben exhibir sin antes haber llegado a la culminación de la investigación.
- **Principio de confiabilidad.** Las investigaciones que se realizaron fueron reales y categóricas, no se manipuló ni alteró los datos y ni las respuestas de los encuestados.
- **Respecto a la Persona Humana.** Las ideas de las personas y los autores; además, de los encuestados se respetaron siempre teniendo en cuenta el benéfico común.
- **El principio de justicia.** Durante la investigación se dió cumplimiento a través del trato adecuado y respetuoso, manteniendo la postura adecuada en el momento de la aplicación de la encuesta.
- **Consentimiento informado.** El cual cumplió al momento de informar sobre los procesos de la investigación y se explicaran los objetivos de la investigación y así mismo los objetivos de la instrumentalización.
- **Honestidad.** Esto se cumplió garantizado que los resultados solo se utilizaron para fines de la investigación y así mismo, las citas bibliográficas fueron redactados de acuerdo a las normas APA séptima edición.

V. Resultados

5.1. Resultados

Objetivo: Identificar y describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021

Variable en equipo

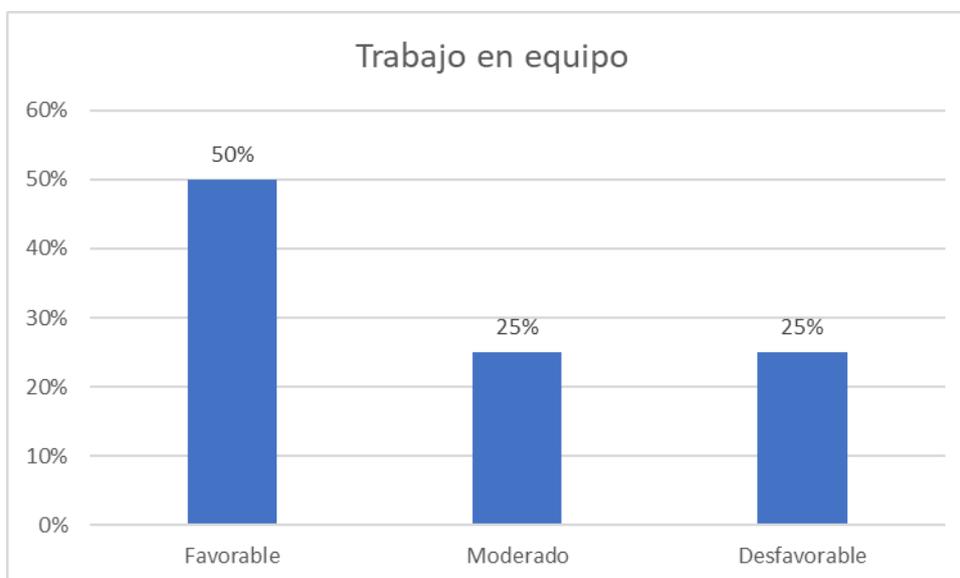
Tabla 1.

Trabajo en equipo

Trabajo en equipo	fi	hi	hi%
Favorable	2	0.5	50%
Moderado	1	0.25	25%
Desfavorable	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 1 muestra sobre el trabajo en equipo de la Mypes. En el que para 1 representante o dueño el trabajo en equipo en su empresa es de nivel moderado y desfavorable respectivamente, 2 perciben un trabajo favorable un trabajo en equipo.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 1

Diagrama de barra sobre el trabajo en equipo.

En el diagrama de barra muestra que el 25% perciben una situación de trabajo en equipo de nivel moderado y desfavorable respectivamente, el 50% indican que el trabajo en equipo de las Mypes favorable.

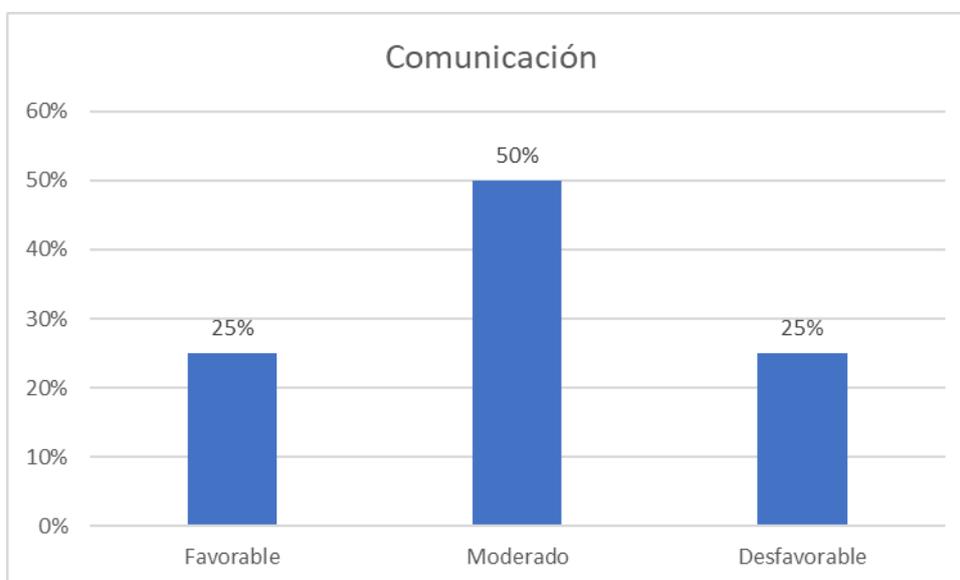
Tabla 2.

Dimensión comunicación.

Comunicación	fi	hi	hi%
Favorable	1	0.25	25%
Moderado	2	0.5	50%
Desfavorable	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 2 indica sobre la dimensión de comunicación de la Mypes. En el que 1 representante o dueño considera una comunicación favorable y desfavorable, y 2 dueños o representantes de las Mypes consideran Moderado.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 2.

Diagrama de barra de la dimensión comunicación.

En el diagrama de barra muestra que, el 25% de los representantes o dueños considera una comunicación favorable y desfavorable, y 50% de los dueños o representantes de las Mypes consideran Moderado.

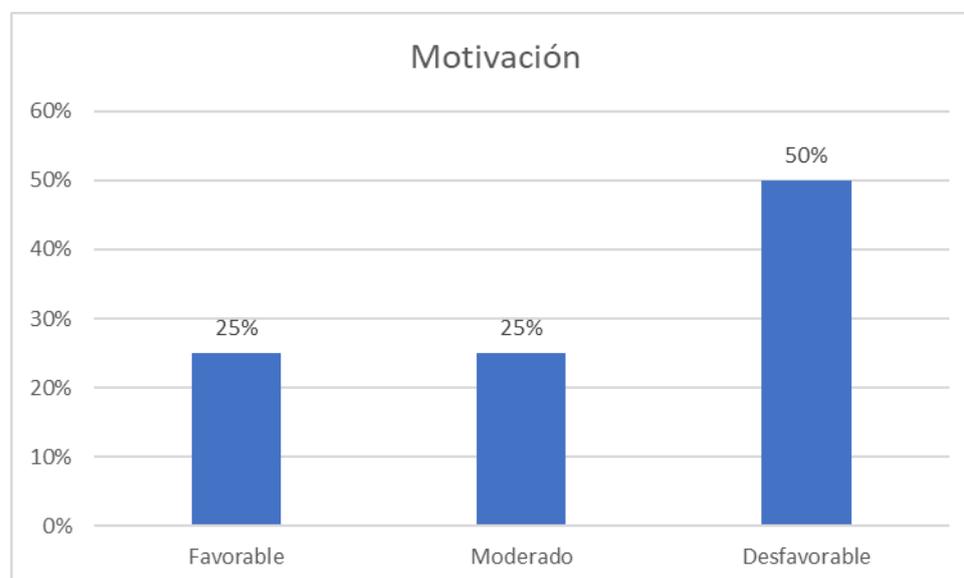
Tabla 3.

Dimensión Motivación

Motivación	fi	hi	hi%
Favorable	1	0.25	25%
Moderado	1	0.25	25%
Desfavorable	2	0.5	50%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 3 muestra sobre la motivación hacia los dueños y propietarios en la Mypes. En el que 1 trabajador considera que la motivación dentro de la empresa es favorable o moderado, 2 dueños o representantes indican que la empresa brinda una motivación desfavorable.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 3.

Diagrama de barra de la dimensión Motivación.

En el diagrama de barra muestra que el 25% de dueños o representantes consideran que la motivación es favorable y moderado respectivamente, el 50% indican que la empresa brinda una motivación desfavorable.

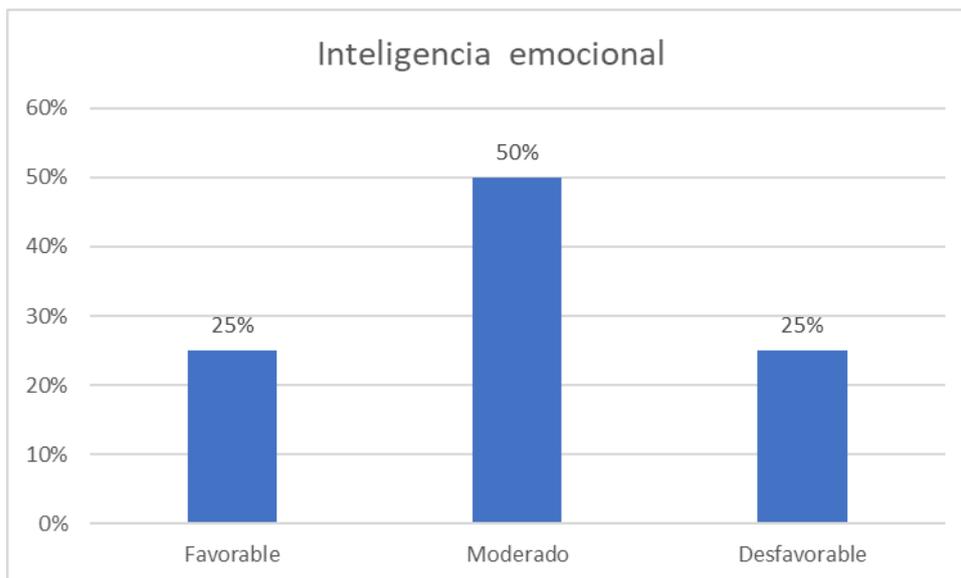
Tabla 4.

Dimensión Inteligencia emocional.

inteligencia Emocional	fi	hi	hi%
Favorable	1	0.25	25%
Moderado	2	0.5	50%
Desfavorable	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 4, muestra sobre la dimensión de la inteligencia emocional en la Mypes. En el que un trabajador considera que la inteligencia emocional en los dueños o representantes de la Mype en estudio es de nivel favorable y desfavorable respectivamente, y 2 dueños o representantes consideran que la inteligencia emocional en la empresa es favorable.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 4.

Diagrama de barra de la dimensión inteligencia emocional.

En el diagrama de barra muestra que el 50% de los dueños o representantes consideran que la inteligencia emocional es de nivel moderado, el 25% de los dueños o representantes indican que la inteligencia emocional es desfavorable favorable respectivamente.

Variable sostenibilidad de los emprendimientos.

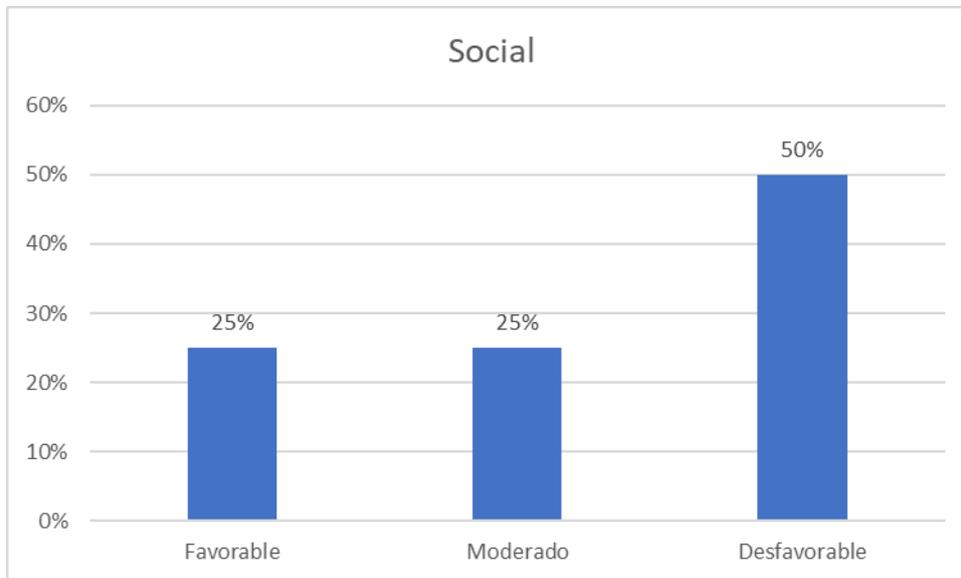
Tabla 5.

Dimensión social

Social	fi	Hi	hi%
Favorable	1	0.25	25%
Moderado	1	0.25	25%
Desfavorable	2	0.5	50%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 5 muestra sobre la dimensión social de los emprendimiento en la Mypes. En el que solo 1 dueño o representante considera que presenta un nivel desfavorable y moderado, 2 dueño o representante indican que en su empresa la dimensión social es desfavorable.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 5.

Diagrama de barra de la dimensión social.

El diagrama de barra muestra que el 25% consideran una dimensión social favorable y moderada respectivamente, el 50% de los dueños o representantes la dimensión social es desfavorable.

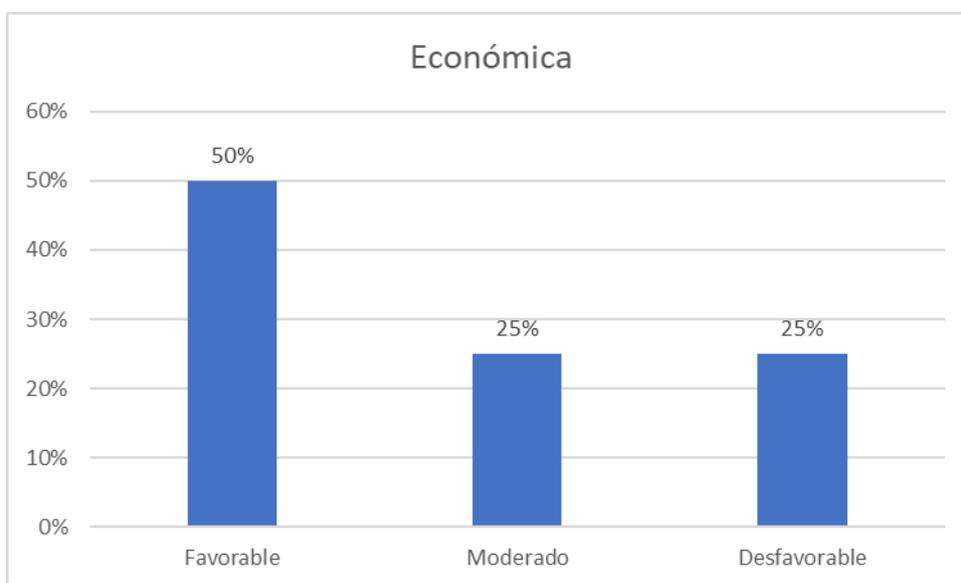
Tabla 6.

Dimensión económica

Económico	fi	Hi	hi%
Favorable	2	0.5	50%
Moderado	1	0.25	25%
Desfavorable	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 6 muestra sobre la dimensión económica en la Mypes. En el que solo 1 dueño o representante de la Mype considera un nivel desfavorable y moderado, y 2 dueños indican el nivel favorable.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 6.

Diagrama de barra sobre la dimensión económica de las Mypes.

El diagrama de barra muestra que el 50% de los dueños o representantes de las Mypes indican que la variable de la dimensión económica en el estacionamiento es de nivel desfavorable y moderado respectivamente, y el otro 25% consideran el nivel Favorable.

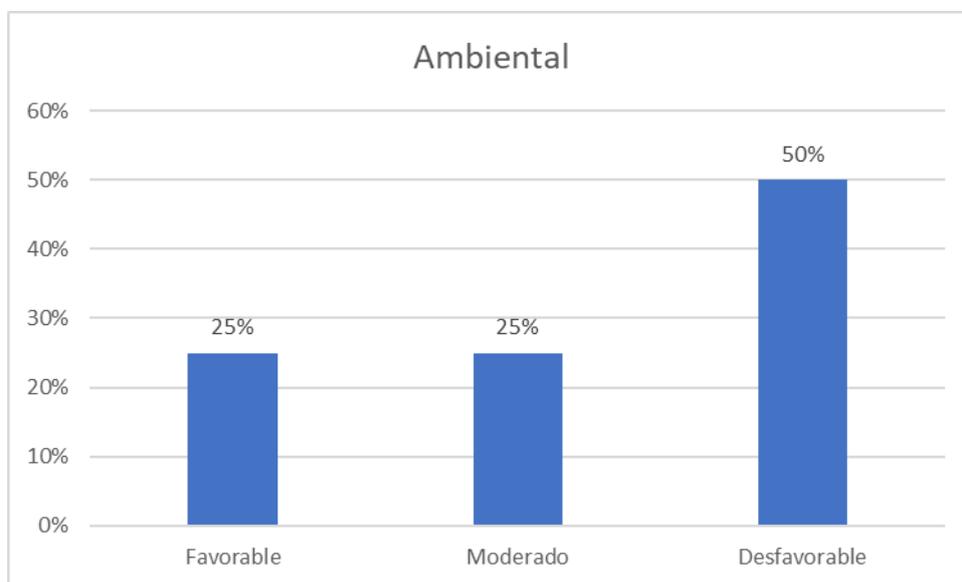
Tabla 7.

Dimensión ambiental

Ambiental	fi	hi	hi%
Favorable	1	0.25	25%
Moderado	1	0.25	25%
Desfavorable	2	0.5	50%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 7 muestra sobre la dimensión ambiental en la Mypes. En el que solo 1 de los dueños o representantes considera en nivel favorable o desfavorable respectivamente, y 2 dueños o representantes consideran el nivel moderado.



Fuente elaboración propia (2021).

Figura 7.

Diagrama de barra sobre la dimensión ambiental de las Mypes.

El diagrama de barra muestra que el 25% de los dueños o representantes de las Mypes indican que la dimensión ambiental es de nivel moderada y favorable respectivamente, el 50% se encuentran en el nivel desfavorable.

Sobre las características de las Mypes

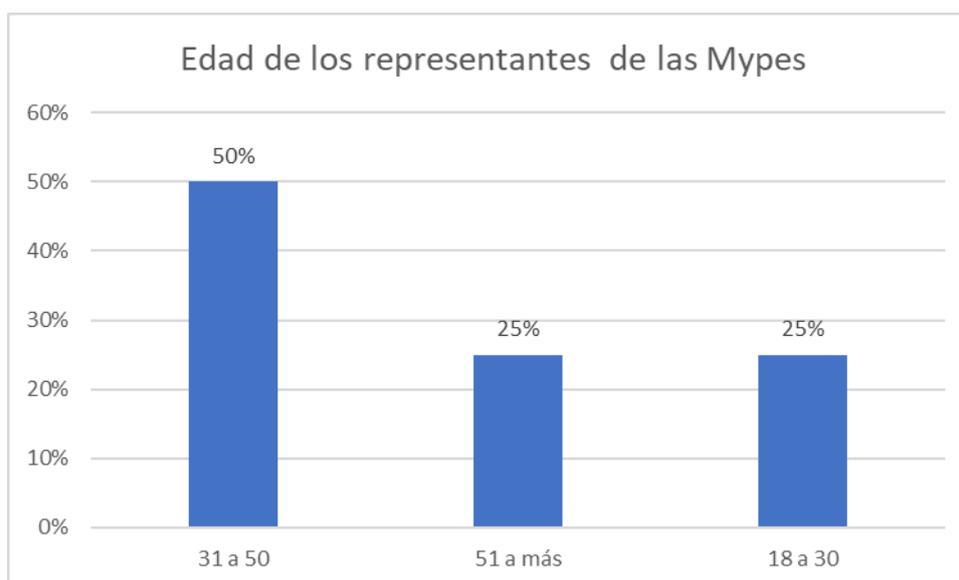
Tabla 8.

Edad de los dueños o representantes de la Mypes de cuatro estaciones de servicio.

Edad de los trabajadores	fi	hi	hi%
31 a 50	2	0.5	50%
51 a más	1	0.25	25%
18 a 30	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

En la tabla 8 muestra la distribución de frecuencias sobre la edad de los dueños o representantes de 4 estaciones de servicio del distrito de Satipo, pues 2 dueños están entre 31 a 50 años correspondiente al 50 %, 1 dueño con 51 años a más comprenden el 25% y 1 dueño o representante tiene entre 18 a 30 años de edad los que corresponde a un 25 % de la muestra.



Fuente: Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 8.

Diagrama de barra sobre la edad de los trabajadores de las Mypes.

En el diagrama de barra muestra la distribución de frecuencias sobre la edad de los dueños o representantes de 4 estaciones de servicio del distrito de Satipo, pues 2

dueños están entre 31 a 50 años correspondiente al 50 %, 1 dueño con 51 años a más comprenden el 25% y 1 dueño o representante tiene entre 18 a 30 años de edad los que corresponde a un 25 % de la muestra

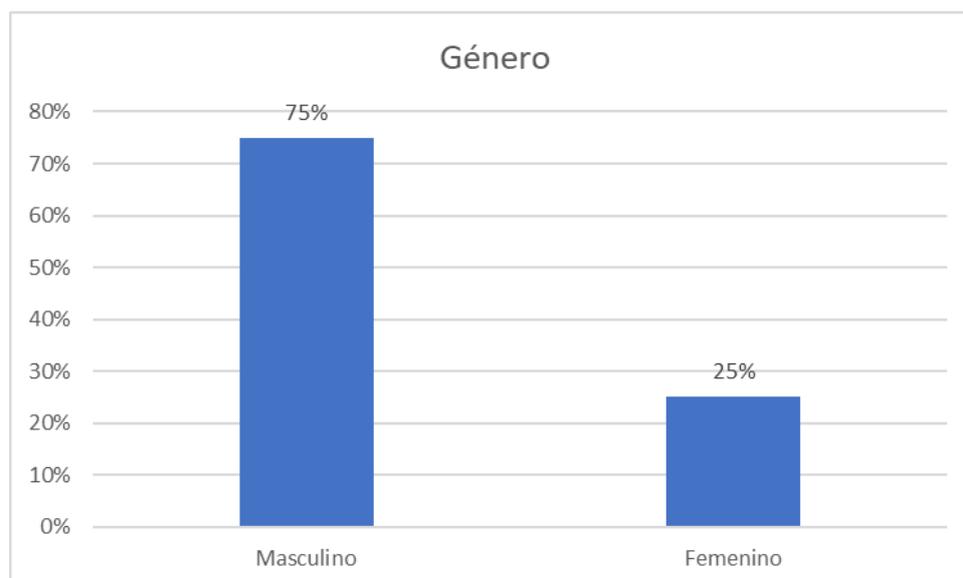
Tabla 9.

Género de los trabajadores de las estaciones de servicio.

Género	fi	hi	hi%
Masculino	3	0.75	75%
Femenino	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 9 muestra la distribución de frecuencias sobre el género de los dueños o representantes de las estaciones de servicio, en el que 3 dueños o representantes de las estaciones de servicio son de género masculino lo que corresponde a un 75% del total y solo un dueño o representante es de género femenino correspondiente al 25 %.



Fuente: Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 9.

Diagrama de barra sobre el género de los trabajadores de las Mypes.

El diagrama de barra muestra frecuencias sobre el género de los dueños o representantes de las estaciones de servicio, en el que 3 dueños o representantes de las estaciones de servicio son de género masculino lo que corresponde a un 75% del total y solo un dueño o representante es de género femenino correspondiente al 25 %.

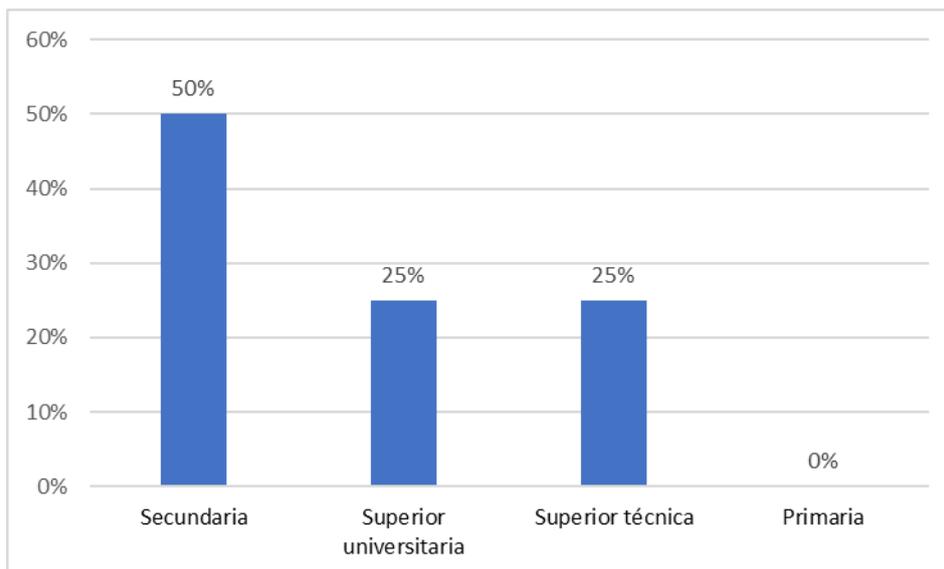
Tabla 10.

Grado de instrucción de los trabajadores de las estaciones de servicio.

Grado de Instrucción	fi	hi	hi%
Secundaria	2	0.35	50%
Superior universitaria	1	0.3	25%
Superior técnica	1	0.2	25%
Primaria	0	0.15	0%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 10 indica el grado de instrucción de los dueños de las Mypes de las estaciones de servicio. En el que 2 dueños tienen estudios secundarios lo que equivale a un 50 %, 1 trabajador tiene estudio superior universitario que es igual a un 25%, 1 trabajado con estudio de superior técnica que es un 25 %, no encontrándose trabajadores con estudio de primaria.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 10.

Diagrama de barra sobre el grado de instrucción de los trabajadores de las Mypes.

En el diagrama indica el grado de instrucción de los dueños de las Mypes de las estaciones de servicio. En el que 2 dueños tienen estudios secundarios lo que equivale a un 50 %, 1 trabajador tiene estudio superior universitario que es igual a un 25%, 1 trabajado con estudio de superior técnica que es un 25 %, no encontrándose trabajadores con estudio de primaria

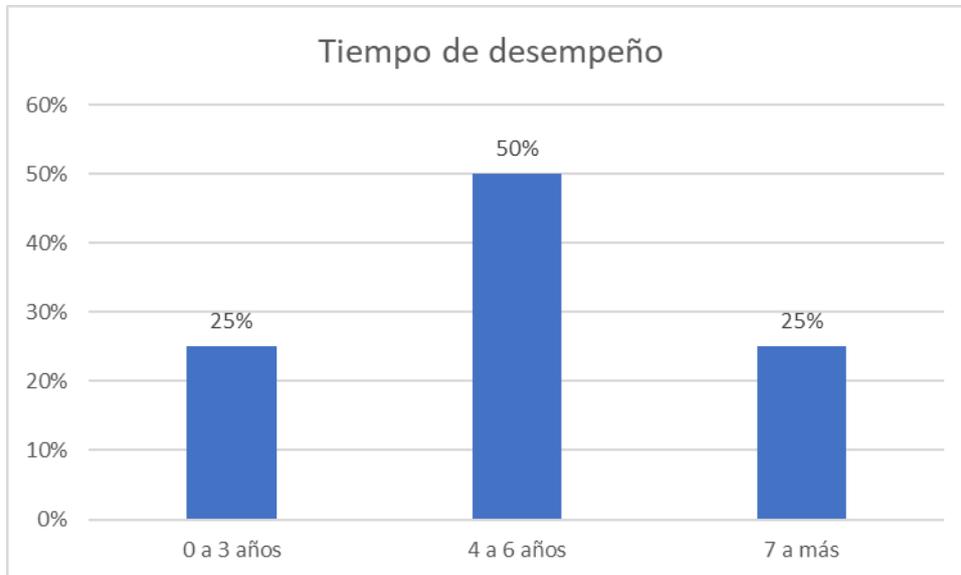
Tabla 11.

Tiempo que desempeña en el cargo los trabajadores de las estaciones de servicio.

Tiempo que desempeña en el cargo	fi	hi	hi%
0 a 3 años	1	0.25	25%
4 a 6 años	2	0.5	50%
7 a más	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 11 indica sobre el tiempo que desempeñan en el cargo los dueños de las estaciones de servicio. En el que solo 1 dueño ya va desempeñando el cargo durante 3 años, 2 dueños entre 4 a 6 años y solo un dueño ya viene desempeñando durante siete años a más.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 11.

Diagrama de barra sobre el tiempo que desempeña en el cargo.

El diagrama de barra muestra que el tiempo que desempeñan en el cargo los dueños de las estaciones de servicio. En el que solo 1 dueño ya va desempeñando el cargo durante 3 años, 2 dueños entre 4 a 6 años y solo un dueño ya viene desempeñando durante siete años a más.

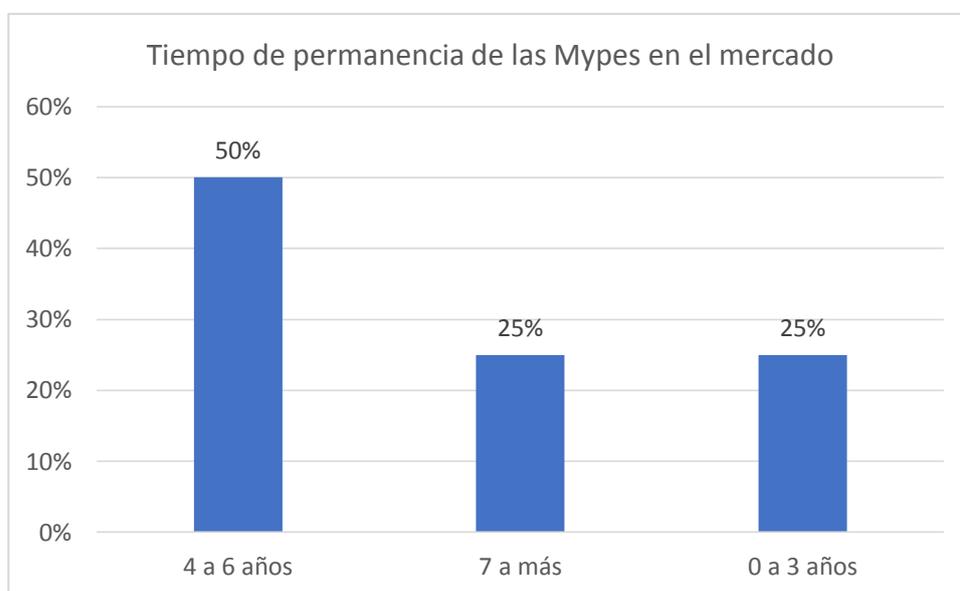
Tabla 12.

Tiempo de permanecía en el mercado de las estaciones de servicio.

Tiempo de permanencia en el mercado	fi	hi	hi%
4 a 6 años	2	0.5	50%
7 a más	1	0.25	25%
0 a 3 años	1	0.25	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 12 indica sobre la permanencia en el mercado de la Mypes. En el que 2 empresas llevan de 4 a 6 años a más de permanencia en el mercado, 1 empresa de 7 años y 1 empresa lleva un tiempo de permanencia de 3 años.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 12.

Diagrama de barra sobre tiempo de permanecía en el mercado

El diagrama de barra muestra que el 50 % tiene entre 4 a 6 años a más de permanencia en el sector, 25% tiene entre 7 años y el otro 25 % las Mypes tienen entre 0 a 3 años.

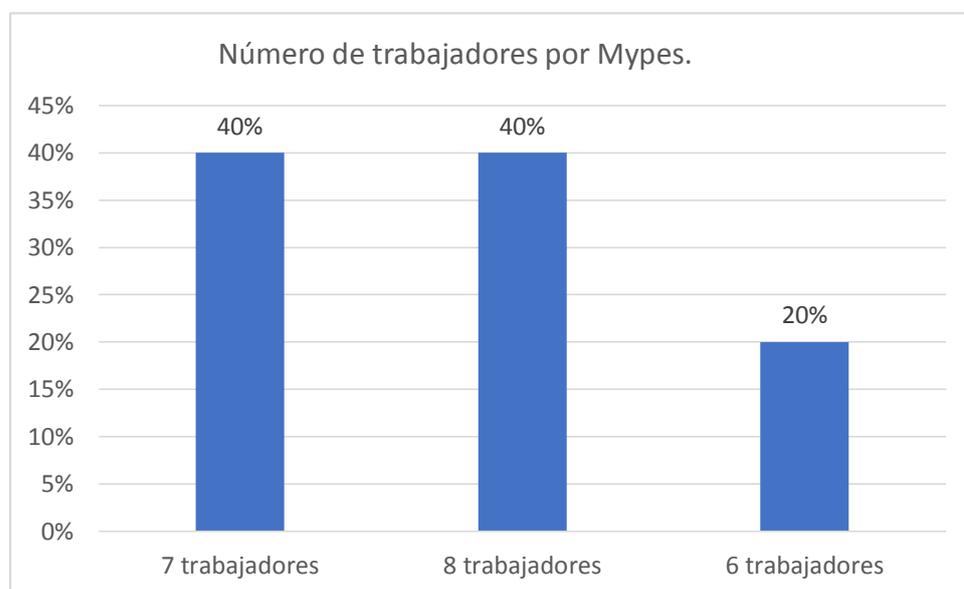
Tabla 13.

Número de trabajadores dentro de las Mypes.

Número de trabajadores	fi	hi	hi%
7 trabajadores	2	0.40	40%
8 trabajadores	2	0.40	40%
6 trabajadores	1	0.20	20%
Total	20	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 13 indica sobre el número de trabajadores de la Mypes. En el que 2 empresas tienen 7 trabajadores y 2 empresas tienen 8 trabajadores y 1 empresa tiene 6 trabajadores.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 13.

Número de trabajadores por Mypes.

El diagrama de barra muestra que el 40% de las Mypes tiene entre 7 trabajadores en su establecimiento y otro 40% tiene 8 trabajadores y el 20% tiene 6 trabajadores.

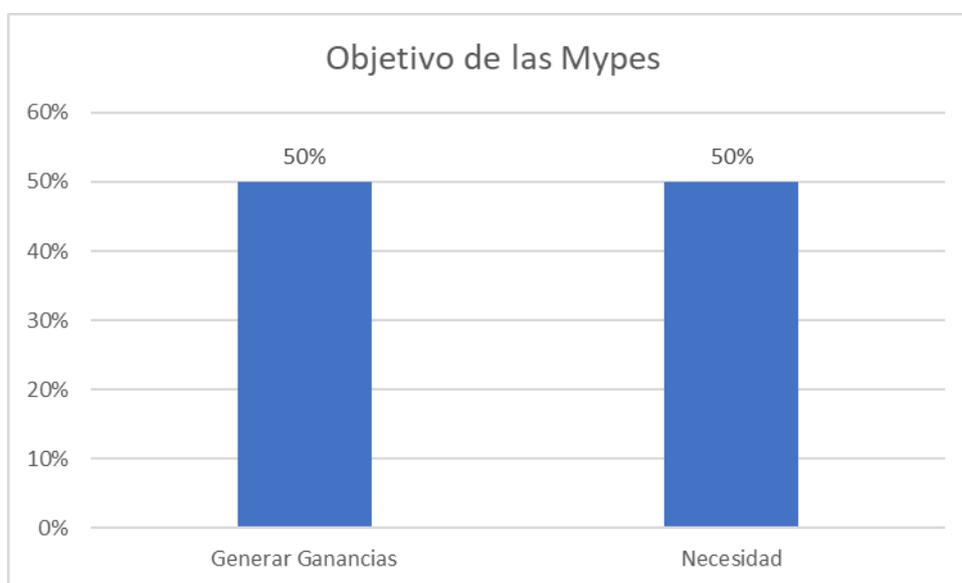
Tabla 14.

Objetivo de la empresa.

Objetivo de crear empresa	fi	hi	hi%
Generar Ganancias	2	0.60	50%
Necesidad	2	0.40	50%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 14 indica sobre los objetivos de la Mypes. En el que 2 Mypes tienen como objetivo de la empresa generar ganancias y 2 Mypes indican que su objetivo de la empresa es por necesidad.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 14.

Diagrama de barra de los objetivo de la empresa

El diagrama de barra muestra que el 50% de las Mypes creó la empresa para generar ganancias y el 50% por necesidad

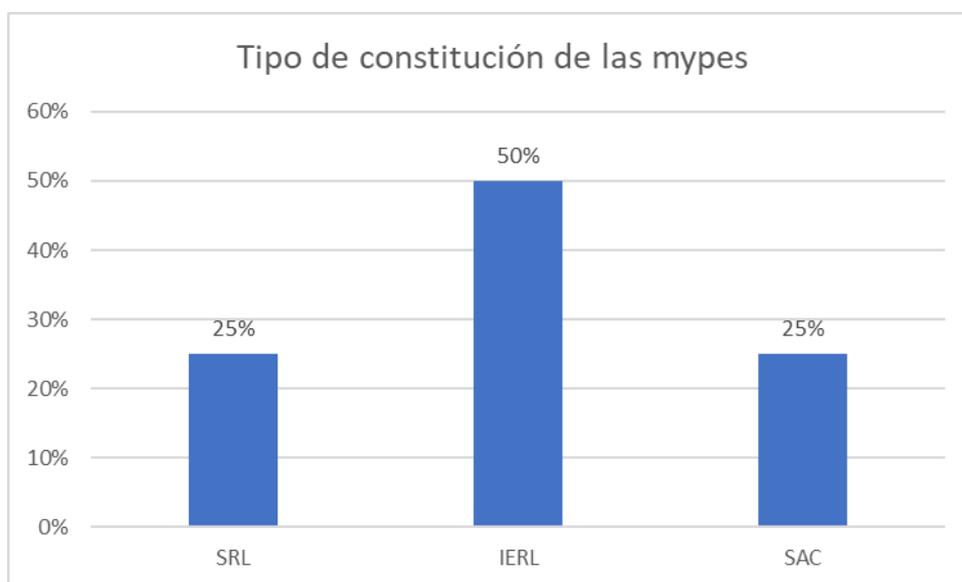
Tabla 15.

Tipo de constitución

Tipo de constitución	Fi	hi	hi%
SRL	1	0.4	25%
IERL	2	0.4	50%
SAC	1	0.2	25%
Total	4	1	100%

Fuente: elaboración propia (2021).

La tabla 15 indica sobre el tipo de constitución de la Mypes. En el que 1 Mypes están constituidos como Sociedades de Responsabilidad Limitada, 2 como E.I.R.L., 1 como SAC.



Fuente: elaboración propia (2021).

Figura 15.

Diagrama de barra del tipo de constitución de las Mypes.

El diagrama de barra muestra que el 25% es una Sociedades de Responsabilidad Limitada (SRL) y el otro 50% es un Empresario Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) y el 25% de las Mypes está constituida como Sociedad Anónima Cerrada (SAC).

5.2. Análisis de resultados

- El factor de **trabajo en equipo** y sus dimensiones como la comunicación, motivación e inteligencia emocional es primordial para el desarrollo y éxito de una empresa; sin embargo, en el estudio desarrollado solo el 25 % de las Mypes mantienen un nivel favorable de comunicación y el 75% no logran llevar una comunicación satisfactoria entre los dueños o representantes legales así mismo el 25% de los dueños carecen desfavorablemente sobre motivación laboral y solo el 25% percibe que existe una motivación laboral favorable, por otra parte el 75% de los dueños no expresan sus emociones razonablemente y no logran comprender a sus compañeros, provocando deteriorar las relaciones interpersonales y de no tener el control de sus inquietudes, pues solo el 25% sabe manejar sus emociones laborales. Ante ello comparando con otros estudios realizados, Morón en el 2019 en el Emporio comercial Gamarra , distrito de La Victoria-Lima, llegó a la conclusión que los trabajadores no tienen una motivación para trabajar, ni una satisfacción laboral conforme, sin todo ello no podrán tener una estabilidad dentro del área de trabajo, lo cual no traerá consigo mejores resultados económicos para cada empresa. Teóricamente Concepción (2015) indica que el éxito de una empresa está en compenetración, comunicación y compromiso que hay entre los trabajadores y Segura en el 2014 muchos podrían considerar como motivación el dinero, lo cual es totalmente erróneo, pues la mayoría de los abandonos de los empleos no es por situaciones salariales, sino más bien por razones que se crean ambientes poco agradable en el trabajo y ESAN (2019) indica que la inteligencia emocional ha sido reconocida por lo que conlleva al éxito en el trabajo, pues un trabajador capaz de comprender y gestacionar sus emociones y las de los demás y contribuir grandemente con el negocio.

En cuanto a la **sostenibilidad de los emprendimientos**, el 25% de la Mypes no le da valor al contexto social y no tienen en cuenta las características de la sociedad donde está operando la empresa, el ámbito económico también carece de valor, pues el 25% de las Mypes no se involucran del todo en el crecimiento económico de toda sociedad encontrándose en el nivel desfavorable y por último el 50% consideraron desfavorable. Es decir, no se involucran en toma de conciencia sobre el problema del cambio climático que azota a nivel mundial. Ante ello comparando resultados de estudios de Yamarú et al., (2017) indica que las pymes del municipio Maracaibo, Venezuela en su gestión les confieren poca importancia a las cualidades del ambiente para aplicar estrategias en función de impulsar el desarrollo económico municipal, por otra parte Yamaru et al. (2015) en el municipio de Baralt del estado de Zulia-Venezuela concluyó que existen elementos y condiciones del entorno tal como económico, sociales, políticos, culturales que inciden en el desarrollo del emprendimiento sostenible así mismo el perfil del emprendedor. Teóricamente Yamarú del Valle et al. (2017) señala que el emprendimiento sostenible como forma de organización ayuda al avance económico, desarrollo local, generando nuevos empleos, creación de bienes y servicios que aportan al crecimiento de las comunidades donde se desarrolla el negocio. También señala que la dimensión social está bajo las características de la sociedad donde opera la empresa, como puede ser la demografía, nivel educativo, envejecimiento de la población, incorporación aboral de mujeres y jóvenes, valores culturales, ética y estilos de vida, pues. y que el desarrollo económico crea riquezas con el objetivo de promover y mantener la prosperidad y bienestar económico y social de sus habitantes, y según la Escuela Europea de Excelencia (2015) todas las empresas, según las actividades que realizan, repercutan sobre el medio ambiente en

mayor o menor medida, ante un impacto ambiental hoy en día la sociedad demanda a las empresas que compliquen en el cuidado del medio ambiente, en respuesta a ello las empresas manejan el sistema de gestión ambiental con el objetivo de mejorar el comportamiento ambiental de la organización.

VI. Conclusiones

- **Identificar y describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021.**

En conclusión los factores identificados y sus dimensiones se encuentran en carencia, donde el 75% no logran llevar una comunicación satisfactoria entre los dueños o representantes; el 75% de los dueños o representantes legales carecen de motivación laboral y solo el 25% percibe que existe una motivación laboral favorable, por otra parte el 25% considera desfavorable. Es decir, los dueños o representantes de las Mypes no expresan sus emociones razonablemente y no logran comprender a sus compañeros, provocando deteriorar las relaciones interpersonales y de no tener el control de sus inquietudes, pues solo el 25% son favorables y sabe manejar sus emociones laborales. La sostenibilidad, de igual manera se encuentra en situación de carencia ya que el 50% de la Mypes consideran desfavorable o sea no le da valor al contexto social y no tienen en cuenta las características de la sociedad donde está operando la empresa, el ámbito económico también carece de valor, pues el 50% de las Mypes no se involucran del todo en el crecimiento económico de toda sociedad y por último el 75% de las Mypes no se involucran favorablemente en la dimensión ambiental.

- **Elaborar la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021**

Según la encuesta realizada se pudo identificar las debilidades de las dimensiones del trabajo en equipo y la sostenibilidad de los emprendimientos, para ello se plantea incentivar la sostenibilidad en las empresas con el fin de generar beneficios, para ello los líderes de las empresas deben de realizar estrategias para motivar al equipo a contribuir la causa sostenible, buscando el compromiso de los empleados y generar un ambiente organizacional con mejores hábitos. Ante ello es importante crear un ambiente favorable en el día a día de la empresa y recompensar a los empleados que ejecutan las prácticas sostenibles; los líderes de las empresas deben estar abierto a sugerencias y aportaciones de todos los integrantes del equipo, provocado que los empleados se sientan motivados y comprometidos con la causa. Por otra parte no debe faltar la capacitación de los empleados, pues para poner en prácticas las acciones ellos deben conocer su importancia y de cómo contribuyen a la sostenibilidad y entender su papel dentro de la empresa y los beneficios de participar en la causa. Otro factor a tener en cuenta son las campañas de concientización donde es esencial que los empleados conozcan las acciones que pueden desarrollar en el día a día, como separar de forma correcta la basura, reducir los gastos de energía y agua reutilizar materiales, para ello el emprendedor debe utilizar estrategias como la distribución de manuales o fijar carteles en el ambiente de trabajo, de esta manera estará generando prácticas sostenibles dentro de empresa.

VII. Aspectos complementarios

PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ESTACIONES DE SERVICIO, SATIPO, 2021.

7.1. Introducción

De acuerdo a los resultados de la investigación fue necesario realizar una propuesta de mejora; motivado en ello considero su importancia desarrollar dicha propuesta. La propuesta contine las variables de trabajo en equipo y la sostenibilidad de los emprendimientos con sus respectivas dimensiones.

7.2. Matriz de plan de mejora

Plan de implementación de actividades

Problema encontrado	Objetivos	Acciones	Responsable	Metas	Cronograma	Indicadores	Presupuesto
Escaso conocimiento sobre trabajo en equipo	Mejorar los conocimientos sobre el trabajo en equipo	<p>a. Los dueños de las Mypes serán capacitados sobre el tema: Instalaciones Mecánicas (Recepción, Almacenamiento y Despacho de combustibles).</p> <p>b. Los dueños y trabajadores de la las Mypes serán capacitados sobre el tema “Contacto directo con el abastecedor del combustible”</p>	Administrador en negocios internacionales	Cuatro representantes del sector de servicio, rubro estaciones de servicio.	16 de octubre del 2021	Encuesta a los dueños de las Mypes en estudio	400 soles
		Los dueños o representantes legales de la empresa serán capacitados para conocer “D.S. N° 054-93-EM Reglamento de Seguridad para Establecimientos de Venta al Público de Combustibles Derivados de Hidrocarburos (Modificatorias: DS 020-2001-EM; DS 027-2005-EM; DS 037-2007-EM)”	Administrador	Cuatro representantes del sector de servicio, rubro estaciones de servicio.	17 de Octubre del 2021	Evaluación a los cuatro representantes de las Mypes en estudio.	500 soles
	Implementar las herramientas del control en el proceso	A los dueños de las Mype se les reunirán para explicar sobre el manejo de las herramientas (ficha de cotejo, ficha observación, diagramas de causa efecto diagramas de Pareto, y el bootstraping” control de calidad..	Especialista en Estadística aplicada	Cuatro representantes del sector de servicio, rubro estaciones de servicio.	Del 12 de octubre al 15 de octubre del 2021	Ficha de cotejo	400 soles

Falta de estrategias de trabajo en equipo	Aplicar talleres de trabajos en equipo para sostenibilidad	Los dueños de Mypes serán reunidos para formar grupos de trabajo en: (simulación de focos, grupos por zum, grupos por selección al azar)	Docente en estrategias didácticas	Cuatro representantes del sector de servicio, rubro estaciones de servicio.	Los fines de semana del mes de noviembre	Ficha de evaluación	800 soles
	Fomentar a través de videos en las oficinas sobre emprendimiento	Visualización de los videos sobre emprendimientos en los frontis de las estaciones de servicios. Temas: (control emocional, control emocional de los dueños de las Mype, en estudio, etc)	Administrador de la empresa	Cuatro representantes del sector de servicio, rubro estaciones de servicio.	Todos los días	Ficha de observación	400 soles

7.3. Financiamiento

La ejecución del plan e mejora será implementado en base a convenios del tesista.

VIII. Referencias bibliográficas

- Acosta Zambrano , M., & Cruz Villao, K. (2017). *Factor de éxitos para el emprendimiento de egresados de ingeniería comercial de la universidad de Guayaquil*. tesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de ciencias administrativas, Ecuador-Guayaquil. Recuperado el 2021 de Julio de 26, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20713/1/trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n%2028tesis%29.pdf>
- Arnao Quispe, J., Rojas Torres, J., & Hajar Guzman, J. (1997). *Metodología de la investigación*. Huacho, Huacho, Peru-Lima. Recuperado el 01 de Setiembre de 2019
- Araujo, L. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - período 2018. (Tesis de maestría. Centro de Altos Estudios Nacionales). Perú. <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/205/TESIS%20%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asqueta Díaz de Alta , A. (s.f.). *El Concepto de emprendedor: Origen, Evolución e Interpretación*. informe , Universidad de Navarra, Campus univeritario, 31009, Pamplona, España, España . Recuperado el 2021 de Julio de 28, de <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-tecnica-particular-de-loja/introduccion-a-la-energia-ambiente-y-desarrollo-sostenible-b/el-concepto-de-emprendedor-origen-evolucion-e-introduccion/10195135>
- Barreto Rodríguez, C. R. (2016). *Estadística básica*. Recuperado el 2 de Abril de 2019, de <http://files.uladech.edu.pe/docente/32765808/LIBRO%20%20ESTADISTICA%20BASICA%20APLICACIONES%20-R.pdf>
- Beltran. M., Pacheco A., Serrano, B. y Brito L. (2016). Influencia Del Nivel De *Instrucción En La Capacidad Emprendedora*. file:///D:/Downloads/8008-Article%20Text-23388-1-10-20160929.pdf
- Blanchard, K. (1996). *Empowerment*. Caracas: Ediciones Santa Cruz.
- C. McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea.

- Calvache, L. (2019). La edad influye en el desarrollo laboral.
<https://www.elcomercio.com/tendencias/sociedad/edad-profesionales-desarrollo-laboral-empresas.html>
- Cervantes, L. y Gallardo, L. (2012). Permanencia de PyMES: Estrategias de viabilidad y riesgos. <file:///D:/Downloads/cap20.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). Administración de recursos humanos (Vol. Octava edición). México, México: McGrawHill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chinchayán Oliva , R., & Zevallos Ramos , G. (2018). Análisis de los factores de sostenibilidad en un emprendimiento social: estudio de caso laboratoria Perú-Sede Lima. tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Gestión y Alta dirección, Lima. Recuperado el 2021 de Julio de 26, de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12214/CHINCHAY%c3%81N_ZEVALLOS_ANALISIS_DE_LOS_FACTORES_DE_SOSTENIBILIDAD_EN_UN_EMPRENDIMIENTO_SOCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chirino. Araque., Meriño, V., Martínez, C. y Pérez C. (2017). *Emprendimiento sostenible para el desarrollo económico de las Pymes.*
[file:///D:/Downloads/a18v39n07p03%20\(2\).pdf](file:///D:/Downloads/a18v39n07p03%20(2).pdf)
- Concepcion, S. (2018). La importancia del Trabajo en Equipo en las Organizaciones.
https://www-emprendices-co.cdn.ampproject.org/v/s/www.emprendices.co/la-importancia-del-trabajo-equipo-las-organizaciones/amp/?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACAw%3D%3D#aoh=16308013181847&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=De%20%251%24s&share=https%3A%2F%2Fwww.emprendices.co%2F%2Fla-importancia-del-trabajo-equipo-las-organizaciones%2F
- Cortés Castillo , L. (28 de Mayo de 2014). Conocimiento, Poder, Comunicación y relación con el ordenamiento territorial . Revista científica Electrónica de ciencias

humanas, pp.134-148. Recuperado el 2021 de Julio de 28, de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70930408008.pdf>

Cuauro Chirinos, N. (2014). Técnicas e instrumentos para la recolección de información en la investigación acción participativa. Recuperado el 2 de Marzo de 2019, de https://mestrado.prgg.ufg.br/up/97/o/T%C3%A9cnicas_para_IAP.pdf

Escalante, D. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos nombrados de la Dirección Regional de Agricultura Junín - Huancayo, 2015*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional del Centro del Peru. Huancayo). Peru. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4183/Escalante%20Meza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Echeverry Castano, A. A. (2014). La investigacion. Bogota-Colombia. Recuperado el 01 de Setiembre de 2019

ESAN. (2019). *Inteligencia emocional: ¿Cómo afecta a los empleados*. <https://www.esamn.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/inteligencia-emocional-como-afecta-a-los-empleadosm/>

Foy Valencia, P. (1998). Agenda 21(Desarrollo sostenible: un programa para la acción) 1998. Perú: Fondo Ed. de la pontifica Univ. Católica del Perú. Recuperado el 2021 de Julio de 28

Friedlander, W. (1973). Dinamica del Trabajo social (2 ed. ed.). México: Editorial Pax México Librería Carlos Cesaman. Recuperado el 2021 de Julio de 29

Fuentes Villanueva, B. (2018). Propuesta de estrategias para la implementación del trabajo en equipo en las pequeñas empresas de Chalco. Tesis, Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado el 24 de Julio de 2021

Garcia, I. (2018). *Objetivos de la organización empresarial*. <https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-organizacion-empresarial.html>

Golemen, D. (1995). Inteligencia emocional . New York: Kairós .

Gómez, Y. (2014). Estrategia de responsabilidad social para el fortalecimiento de los clientes Mypes de la caja Huancayo Región Junín. (Tesis de pregrado.

Universidad Nacional del Centro del Perú). Perú.

<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/2473/G%c3%b3mez%20Cortijo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Granda Salcedo , A. I. (2018). Un programa de trabajo en equipo y sus efectos en el clima y satisfacción laboral de una Mype. Tesis, Universidad Peruana de Ciencias aplicadas, Programa de maestría en dirección estratégica del factor Humano, Lima. Recuperado el 24 de Julio de 2021

Guzmán Vásquez , A., & Trujillo Dávila, M. (2008). Emprendimiento social Revisión de literatura. Universidad de los andes Colombia , Colombia. Recuperado el 2021 de Julio de 28

H. Maslow, A. (1954). Motivación y personalidad.

Hernandez Sampiere, R., Fernandez Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico, Mexico, Mexico. Recuperado el Viernes de Agosto de 2019

Hernandez Sampieri, R. (2016). Metodología de la investigación. Mexico: McGrawHill Education. Recuperado el 21 de Octubre de 2018, de <https://www.youtube.com/watch?v=Ik9MdaddoRk>

Herzberg, F. (1987). One More time: How do you Motivate employees?

Katzenbach, J. R., & Douglas K, S. (1993). The Wisdom of Teams: Creating the High-performance Organization. Boston, Madrid, España: Diaz Santos. Recuperado el 03 de Julio de 2021

Madroñero Palacios , S., & Guzmán Hernández, T. (Julio de 2018). Desarrollo sostenible. aplicabilidad y sus tendencias. Revista tecnología en Marcha, vol. 31. Recuperado el 2021 de Julio de 29

Martínez, I., Arcas, N. y García, M. (2011). *La influencia del género sobre la responsabilidad social empresarial en las entidades de economía social*. <file:///D:/Downloads/36718802007.pdf>

Mayer , J., & Salovey, P. (1990). Inteligencia emocional.

- Mejia Mejia, E. (2012). Operacionalización de variables educativas. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Morales Choque, A. (2019). Características de emprendimiento empresarial de estudiantes de la escuela profesional de administración de la Universidad Andina del Cusco 2019. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Escuela profesional de administración, Cusco. Recuperado el 2021 de julio de 26, de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2919/1/Aydee_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Morón, E. (2019). *Impacto del clima laboral para el crecimiento de las MYPES Exportadoras, Gamarra en el año 2019*.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9443/3/2019_Valenzuela-Salmon.pdf
- Moya, P. y Santana, S. (2016). Sobre el concepto de emprendimiento. Chile.
<https://www.openbeauchef.cl/wp-content/uploads/2016/12/Sobre-el-concepto-de-emprendimiento.pdf>
- ONU. (1992). Declaración del Río sobre el medio ambiente y el desarrollo. Río de Janeiro. Recuperado el 2021 de Julio de 28
- Pascual, T. C. (La comunicación afectiva en las empresas.). 2013. Recuperado el 24 de Julio de 2021, de <https://www.grandespymes.com.ar/2014/08/05/la-comunicacion-efectiva-en-las-empresas/>
- Prado, L. (2020). *Impacto de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Junín 2019*. (Tesis de pregrado. Universidad continental). Huancayo, Perú.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8685/4/IV_FCE_308_TI_Prado_Huaman_2020.pdf
- Peña, M. (2012). Metodología de la investigación. http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Pinzón Muñoz, C. (s.f.). Emprendimiento verde como generador de sostenibilidad en la pequeña empresa de Bogotá del subsector de cosméticos. Tesis, Universidad de Manizales, Facultad de ciencias contables económicas y administrativas, Bogotá.

Recuperado el 2021 de Julio de 26, de https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3388/Pinz%C3%B3n_Mu%C3%B1oz_Carlos_Andr%C3%A9s_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pizarro Narciso . (1998). Tratando de metodologías de ciencias sociales. España: siglo XXI edición.

Pulido Molano, A., & Villanueva Figueroa , A. (2018). Diseño del modelo del emprendimiento para la fundación Piccolino Bogotá. tesis, Universidad Católica de Colombia, Facultad de ingeniería, Bogotá. Recuperado el 2021 de julio de 26, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22765/1/Dise%C3%B1o%20del%20modelo%20de%20emprendimiento%20para%20la%20fundaci%C3%B3n%20Piccolino%20Bogot%C3%A1.pdf>

Ricardo, D. (1817). Principios de economía política y tributación. Inglaterra : John Murray .

Robbins P., S., & Coulter, M. (2010). Administración (Vol. 10). México: Pearson Education . Obtenido de <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Rodriges Moreno, D. (03 de Mayo de 2016). Emprendimiento Sostenible, Significado y Dimensiones. Revista Katharsis(N,21), p.419-448. Recuperado el 2021 de Julio de 28

Rodrigues, C. R. (2007). Estadísticas Básicas Aplicaciones. Chimbote-Ancash: Primera edición. Recuperado el 10 de junio de 2019

Romero, B. y Alvarado, A. (2014). *El factor humano en las organizaciones y su relación con la promoción de la competitividad y la productividad*. <file:///D:/Downloads/Articulo%204.pdf>

Ruiz Rojas , E. (2020). Gestión de calidad y desempeño laboral de los colaboradores como factores relevantes en la propuesta de mejorar de las micro y pequeñas empresas, sector servicios del rubro restaurantes, cercado de Trujillo, 2019. tesis, Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Escuela profesional de administración, trujillo-Perú. Recuperado el 2021 de Julio de 29, de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21297/DESEMPE%
%c3%91O_LABORAL_RUIZ_ROJAS_ELVIS_FERNANDO.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21297/DESEMPE%c3%91O_LABORAL_RUIZ_ROJAS_ELVIS_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Samuelson , P., & Nordhaus, W. (2010). Economía con aplicaciones a Latinoamérica, Decimonovena. México, México: McGraw-Hill. Recuperado el 2021 de Julio de 29

Samuelson, P. A. (2006). Economía (Vol. 18 ed). Madrid España: McGraw-Hill interamericana. Recuperado el 2021 de Julio de 28

Sánchez García, J., & Hernández sánchez, B. (s.f.). Retos y oportunidades para una cultura emprendedora (Vol. vo. 2). México. Recuperado el 2021 de Julio de 28, de <http://catedraemprendedores.org/images/2019/Enero/Publicaciones/Volumen-1.pdf>

Santero, R. Castro, R y Vega, P. (2012). *Diversidad de género en la dirección de las empresas y su influencia en la discriminación salarial*.
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40726/Pages%20from%20Investigacion_Genero_12-1509-2188-9.pdf;jsessionid=AED9A8763A41F83D9A88FE65A8E9F452?sequence=1

Segura, J. (2014). *La motivacion y su importancia en las organizaciones*.
<https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/05/20/9489/>

Tafur Cisneros, C. (2019). Propuesta de mejora de trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las organizaciones del Perú en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización paseo de la Repúb. Título profesional para optar el título profesional de licenciado, Universidad católica Los ángeles de Chimbote, Escuela profesional de administración. Recuperado el 24 de Julio de 2021

Tam Malaga, J., Vera, G., & Oliveros Ramos, R. (2008). Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de http://www.imarpe.pe/imarpe/archivos/articulos/imarpe/oceanografia/adj_modela_pa-5-145-tam-2008-investig.pdf

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). (2020). Definición de la micro y pequeña empresa.

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20>

Tolleres, C., Coiduras, J., & Isus, S. (2011). Competencia de trabajo en equipo. España: redalyc.org.

Tulio Carmen , C., & Mario Guerrero, L. (2012). El emprendimiento y sus tensiones desde la política pública. informe, Fundación universitaria católica lumen Gntium, Facultad de ciencias.

Trigoso, (2019). *Cifras reveladoras sobre equidad de género en el Perú: ¿ cuánto se ha avanzado?*. <https://gestion.pe/economia/empresas/avance-politica-equidad-genero-empresas-camina-pasito-paso-273228-noticia/?ref=gesr>

Valverde, T. (2009). Ecología y medio ambiente en el siglo XXI. México: Pearson prentice-Hall. Recuperado el 2021 de Julio de 28

Vera, G., Vera, M. y Martínez R. (2014). *PYMES y desarrollo sustentable. México.* <file:///D:/Downloads/Dialnet-PYMESYDesarrolloSustentable-6488723.pdf>

Yamaru, C., Martinez, C. y Meriño, V. (2016). *Emprendimiento Sostenible como Modelo para Pymes* [https://www.corposucre.edu.co/sites/default/files/investigacion/gincis/capitulos/Valle,%20Mart%C3%ADnez%20&%20Meri%C3%B1o%20\(2016\).%20Emprendimiento%20Sostenible%20como%20Modelo%20para%20PyMEs.pdf](https://www.corposucre.edu.co/sites/default/files/investigacion/gincis/capitulos/Valle,%20Mart%C3%ADnez%20&%20Meri%C3%B1o%20(2016).%20Emprendimiento%20Sostenible%20como%20Modelo%20para%20PyMEs.pdf).

Yamaru, C., Martinez, C., Meriño, V. y Perez, C. (2017). *Emprendimiento sostenible para el desarrollo economico de las PYMES.* <https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p03.pdf>

Zuñiga, M., Cordova, D., Valenzuela, J. y Gonzales, N. (s.f.). *La propuestas de mejora, una alternativa de solución para las Pequeñas y Medianas Empresas.* https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las_propuestas_de_mejora_una_alternativa_de_solucion_para_las_pequeñas_y_medianas_empresas_noviembre_201.pdf

IX. Anexos

9.1. Información relevante de Estaciones de Servicio

MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, con Ruc 20510435452, con domicilio en la Av. Alameda Marginal Sur Nro. 2513 Res. Villa Pacifico (Frente Deposito Cervecería Backus) Junín - Satipo - Rio Negro, debidamente representado por su Gerente general Sra. VALENCIA LOBATO Isabel, identificado con DNI N° 21083033

Trabajadores:

1. Elvis Palian Hinostroza
2. Ricardo Bonilla Alberca
3. Indira Pizarro Salazar
4. Mónica Ramos Calderón
5. Néstor Borja palma

ESTACION DE SERVICIOS GASOCENTRO MISABEL E.I.R.L., con Ruc 20573866909, con domicilio en la Avenida Micaela Bastidas Cdra. 3 S/N Urbanización La Floresta /Junín-Satipo-Satipo, debidamente representado por su Gerente general Sr. MENDEZ CONTRERAS Luis Miguel, identificado con DNI N° 73086831

1. Fiorella morales agreeda
2. María Veliz Aliaga
3. Cesario Porras Lázaro
4. Leming Cabia Adriano
5. Brayan Berrocal Flores

SURTIDORES & INVERSIONES JUNIOR'S E.I.R.L., con Ruc 20600226925, con domicilio en la carretera a Bellavista Nro. S/N (Esquina con Jr. San Juan Mz H Lote 8) Junín - Satipo - Coviriali, inscrito en el Asiento N° A00001 de la Partida N° 11063011, debidamente representado por su Gerente general Sr. PEREZ CHAMORRO Vilma, identificado con DNI N° 42702210

1. Margarita Unchupaico Mayta
2. Camasca Velasco Marlon
3. Dennis Rojas Enrique
4. Marco Rodríguez Andrade
5. Alin Arana molina

ESTACIÓN DE SERVICIOS BELLAVISTA del Sr. HINOSTROZA DE LA CRUZ Sune, con Ruc 10205843707 y con DNI N° 20584370 con domicilio en la carretera Satipo Concepción sector Coviriali Ricardo Palma 1ra Etapa

1. Lucy Vilches Munive

2. Melissa Gallardo Balbín
3. Elías Pardo Hinostroza
4. Ever Amaru Culis
5. Frank Bravo Paucar

9.2. Protocolo de consentimiento informado para encuestas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº 1- 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
SURTIDORES & INVERSIONES JUNIOR'S E.I.R.L.
GERENTE GENERAL SR. PEREZ CHAMORRO VILMA
Presente.-

Recibi Conforme
SURTIDORES & INVERSIONES JUNIOR'S E.I.R.L.
Vilma Perez Chamorro
GERENTE

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administracion de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme yo, Asto Clemente Lincol Mael, con código de matrícula N° 3003152003, de la Carrera Profesional de Amnistracion, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ESTACIONES DE SERVICIO, SATIPO, 2021, durante los meses de junio a setiembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Lincol Mael Asto Clemente
DNI. N° 47070090



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº 1- 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA,
GERENTE GENERAL SRA. VALENCIA LOBATO ISABEL
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme yo, Asto Clemente Lincol Mael, con código de matrícula N° 3003152003, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ESTACIONES DE SERVICIO, SATIPO, 2021, durante los meses de junio a setiembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,


Lincol Mael Asto Clemente
DNI. N° 47070090

RECIBI CONFORME
MULTISERVICIOS SEÑOR DE LOS MILAGROS S.C.R.L.
RUC. 203100440

Isabel Valencia Lobato
GERENTE GENERAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº 1- 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
ESTACION DE SERVICIOS GASOCENTRO MISABEL E.I.R.L.
GERENTE GENERAL SR. MENDEZ CONTRERAS LUIS MIGUEL
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme yo, Asto Clemente Lincol Mael, con código de matrícula N° 3003152003, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ESTACIONES DE SERVICIO, SATIPO, 2021, durante los meses de junio a setiembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,


Lincol Mael Asto Clemente
DNI. N° 47070090

Recibí Conforme

ESTACION DE SERVICIOS
GASOCENTRO MISABEL E.I.R.L.
Luis Miguel Menéndez Contreras
GERENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

DIRIGI CONFORME
ESTACIÓN DE SERVICIOS
"BELLAVISTA"
Surte Hinojosa De La Cruz
R.U.C. 1020584370
GERENTE

ESCUELA PROFESIONAL DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/nº 1- 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
ESTACIÓN DE SERVICIOS BELLAVISTA
GERENTE GENERAL SR. HINOSTROZA DE LA CRUZ SUNE
Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme yo, Asto Clemente Lincol Mael, con código de matrícula N° 3003152003, de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado PROPUESTA DE MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO ESTACIONES DE SERVICIO, SATIPO, 2021, durante los meses de junio a setiembre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,



Lincol Mael Asto Clemente
DNI. N° 47070090

9.3. Instrumento de recolección de datos

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Escuela de proyecto de tesis

Nombre de proyecto de tesis: propuesta de mejora de trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro estaciones de servicio, Satipo, 2021.

La encuesta es de carácter anónimo.

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

Encuestado (a):.....ficha:

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

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

Características del representante

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

Características de las MYPE

6	Tiempo en el mercado	0 a 3 años	4 a 6 años	7 a más	
7	Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	6 a 10 trabajadores	11 a más trabajadores	
8	Parentesco con el trabajador	Familiar	Ninguno	Ambos	
9	Objetivos de crear la empresa	Generar Ganancia		Subsistencia	
10	Tipo de constitución empresarial	Persona natural	EIRL	SRL	SAC

Sostenibilidad de los emprendimientos

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

Trabajo en equipo

Ítems		Escala del Likert				
V1: Trabajo en equipo						
D1: Comunicación						
20	La empresa cuenta con normas de convivencia para fomentar el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
21	En la empresa se ponen en práctica la capacidad de escucha durante el trabajo en equipo.					
22	La empresa promueve la libertad de expresión se practica en las reuniones de trabajo en equipo.					
D2: Motivación						
23	La empresa hace sentir a gusto a sus trabajadores cuando trabajan en equipo					
24	La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo.					
D3: Inteligencia emocional						
25	La empresa considera que los trabajadores controlan sus emociones cuando existen controversias en el trabajo en equipo.					
26	En la empresa los trabajadores conocen sus potencialidades y aportan al equipo con ello.					

27	En la empresa se practica la empatía entre el equipo de trabajo.					
----	--	--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Escuela de proyecto de tesis

Nombre de proyecto de tesis: propuesta de mejora de trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro estaciones de servicio, Satipo, 2021.

La encuesta es de carácter anónimo.

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

Encuestado (a): GRIFO SATIPO. (CONTRERAS VICTORIO IDA ISABEL)..... fecha: ...01/09/2021

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

Características del representante

1	Edad el empresario			69 años
2	Género			Femenina
3	Grado de instrucción			Superior
4	Cargo en la empresa	Dueño		
5	Tiempo que desempeña el cargo			10 años a más

Características de las MYPE

6	Tiempo en el mercado			10 a más
7	Número de trabajadores		8 trabajadores	
8	Parentesco con el trabajador	Familiar	Ninguno	Ambos
9	Objetivos de crear la empresa	Generar Ganancia		
10	Tipo de constitución empresarial	Persona Natural	RUC	

Sostenibilidad de los emprendimientos

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

Trabajo en equipo

Ítems		Escala del Likert				
V1: Trabajo en equipo						
D1: Comunicación						
20	La empresa cuenta con normas de convivencia para fomentar el trabajo en equipo.	1	2	3	4	X
21	En la empresa se ponen en práctica la capacidad de escucha durante el trabajo en equipo.					X
22	La empresa promueve la libertad de expresión se practica en las reuniones de trabajo en equipo.					X
D2: Motivación						
23	La empresa hace sentir a gusto a sus trabajadores cuando trabajan en equipo					X
24	La empresa motiva a los trabajadores a practicar el trabajo en equipo.					X
D3: Inteligencia emocional						
25	La empresa considera que los trabajadores controlan sus emociones cuando existen controversias en el trabajo en equipo.				X	
26	En la empresa los trabajadores conocen sus potencialidades y aportan al equipo con ello.					X
27	En la empresa se practica la empatía entre el equipo de trabajo.			X		

Anexo N° 4

Esquema de informe final de investigación de carrera profesional

Título de la tesis

Equipo de Trabajo

Hoja de firma del jurado y asesor

Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)

Resumen y abstract

Contenido

Índice de gráficos, tablas y cuadros.

- I. Introducción
 - II. Revisión de literatura
 - III. Hipótesis
 - IV. Metodología
 - 4.1 Diseño de la investigación
 - 4.2 Población y muestra
 - 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores
 - 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos
 - 4.5 Plan de análisis
 - 4.6 Matriz de consistencia
 - 4.7 Principios éticos
 - V. Resultados
 - 5.1 Resultados
 - 5.2 Análisis de resultados
 - VI. Conclusiones
- Aspectos complementarios
- Referencias bibliográficas
- Anexos

Resolución: 015	Código: R-RI	F. Implementación: 24-07-20	
Elaborado por: Coordinación de Planificación y Programación Presupuestal	Revisado por: Comisión de Calidad		Aprobado con Resolución N° ULADECH Católica

Título: Propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro estaciones de servicio, Satipo, 2021.

Problema	Objetivo	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procesamientos
¿Cuáles son los factores relevantes del trabajo en equipo para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021?	Objetivo General Proponer las mejoras del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021.			Tipo de investigación Básica	
	Objetivo Específico Identificar los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021	Variable 01 Trabajo en equipo	Población y muestra Población. 4 Mypes	Nivel de investigación Descriptiva	Técnicas e instrumentó de recolección de datos
	Describir los factores relevantes del trabajo en equipo para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021	Variable 02 Sostenibilidad de los emprendedores	Muestra Dueños o representantes de las Mypes	Diseño de investigación No experimental, transversal	Técnica: Encuesta Instrumento. Cuestionario
	Elaborar la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro estaciones de servicio, Satipo 2021		Por muestreo no probabilístico, por ser una población pequeña y por elección y por elección y conveniencia del investigador.	Por que se realizará sin manipular deliberadamente la variable, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto	Estadístico de prueba Estadística descriptiva: tablas y frecuencias de datos.

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala de medición
Trabajo en equipo	“Es el conjunto de personas que interactúan unas con otras, son conscientes unas con otras y se perciben así mismas como un equipo de objetivos y visiones comunes” (Acosta, 2011, p.22)	Consideramos como trabajo en equipo al conjunto de personas que desarrollan específicamente una actividad con la finalidad de cumplir las metas programadas.	Comunicación	Es la capacidad que tiene el equipo de expresarse con los demás miembros	Normas de convivencia Capacidad de escucha Libertad de expresión	
			Motivación	Es el impulso interno externo del ser humano que lo lleva al cumplimiento de objetivos.	Interna Externa	
			Inteligencia Emocional	Es el dominio y gobierno de las emociones.	Control de emociones Autoconocimiento Empatía	
Sostenibilidades los emprendimientos	El desarrollo sostenible en la organización, contribuye a la gestión responsable mediante la entrega al mismo tiempo de beneficio económico, social y medio ambiental	Las Mypes deben establecer un equilibrio con su entorno, pues en la medida que este se mantenga sano y productivo.	Social	Procura que las generaciones futuras posean las mismas o mejores oportunidades que las generaciones pasadas	Preservación y creación de empleos Inclusión social Concienciación hacia el desarrollo sostenible	Escala de Likert
			Económico	Intenta promover el desarrollo, quiere decir que las generaciones futuras sean más prosperas, tengan una mejor renta precipite y calidad de vida.	Uso adecuado del capital y cumplimiento de intereses Atención de quejas, consultas y sugerencias Mejora de la productividad y competitividad	
			Ambiental	Intenta garantizar una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales	Cumplimiento de normas ambientales Reducción de emisiones contaminantes	

9.4. Galería de fotografías



Imagen 1. Se realizó la encuesta a la estaciones de servicio Gasocentro del Distrito de Satipo.



Imagen 2. Se realizó la encuesta a la estaciones de servicio Surtidores & Inversiones Junior's E.I.R.L (PRIMAX) del Distrito de Satipo.



Imagen 3. Se realizó la encuesta en la Estación de Servicios Misabel E.I.R.L del Distrito de Satipo.

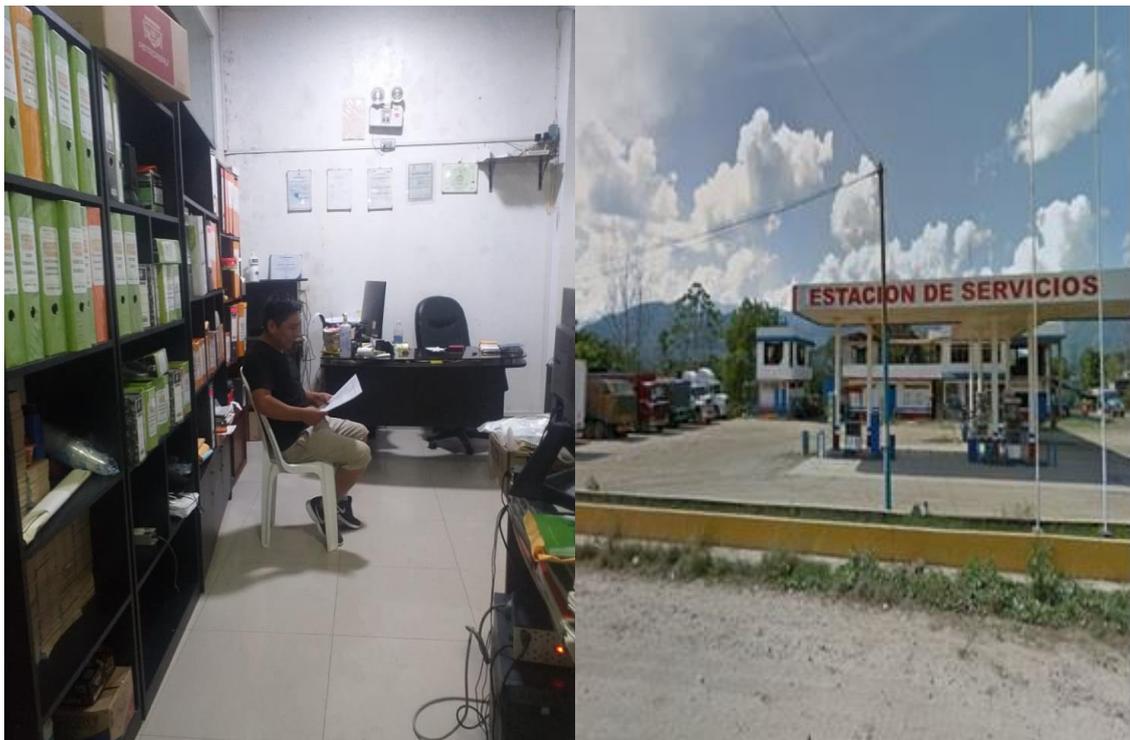


Imagen 4. Se realizó la encuesta a la estaciones de servicio Bellavista del Distrito de Satipo.

Carta de consentimiento informado

Yo,índico que se me ha explicado que formaré parte de un trabajo de investigación de la propuesta de mejora del trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las Mypes del sector servicios, rubro estaciones de servicio, Satipo, 2021. Para ello, me aplicarán un cuestionario. Mis resultados se agruparán con los obtenidos por los demás estudiantes y en ningún momento se revelará mi identidad. Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Tomando en cuenta que la aplicación de las pruebas se realizará en una ocasión, se solicitará mi nombre, con la finalidad de poder completar toda la evaluación. Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria
- puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie.

Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Satipo, del 2021

Firma

Firma