



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Constitución de una empresa certificadora y la mejora de las condiciones laborales para los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Bachiller en Administración y Dirección de negocios**

**Bachiller en Marketing e Innovación**

**Bachiller en Dirección en Tecnologías de la Información**

**PRESENTADO POR:**

Alfaro Ugaz, Silvia Pamela - Marketing e Innovación

Flores Ariza, Jean Carlos - Dirección en Tecnologías de la Información

Guillermo López, Juan Miguel - Administración y Dirección de Negocios

Rondan Muñoz, Anthony Alberth - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR:**

Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Dra. Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Díaz Vásquez, Nataly

Guevara Moscoso, Luis

Huertas Valladares, Eduardo José

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Silvia Pamela, Alfaro Ugaz Identificado (a) con DNI N° 42357583 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Jean Carlos, Flores Ariza Identificado (a) con DNI N° 47356929 perteneciente al Programa de Dirección en Tecnologías de la Información, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Juan Miguel, Guillermo López Identificado(a) con DNI N° 71894493 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Anthony Alberth Rondan Muñoz identificado(a) con DNI N° 71323093 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

**DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:**

a) Somos los autores del documento académico titulado:

**“Constitución de una empresa certificadora y la mejora de las condiciones laborales para los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores – Lima, 2023”.**




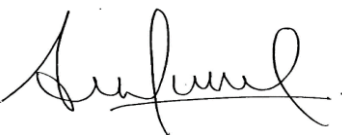
b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.


c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.

d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 13 de Diciembre, 2023.

**Firmas de los autores**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>
Silvia Pamela	Alfaro Ugaz	4235758 3	
Jean Carlos	Flores Ariza	4735692 9	
Juan Miguel	Guillermo López	7189449 3	
Anthony Alberth	Rondan Muñoz	7132309 3	

<b>Firma del asesor</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490	

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres por su apoyo constante en nuestro desarrollo profesional y académico. así mismo está dedicado a nosotros mismo por el esfuerzo puesto en cada parte del desarrollo del análisis de investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a nuestra asesora la Profesora Roxana Albarracín, por su gran dedicación y apoyo en todo el desarrollo de la tesis.

## Índice

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL .....	20
1.1 Título del Proyecto .....	20
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario .....	20
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación .....	20
1.4 Alcance de la solución .....	21
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	22
2.1 Planteamiento del problema .....	22
2.2 Formulación del problema .....	27
2.1.1 Problema general .....	27
2.2.2 Problemas específicos .....	27
2.2.3 Objetivos de investigación .....	28
2.2.3.1 Objetivo general .....	28
2.2.3.2 Objetivos específicos.....	28
2.3 Justificación de la investigación.....	29
2.3.1 Justificación teórica .....	29
2.3.2 Justificación metodológica.....	29
2.3.3 Justificación práctica .....	29
2.3.4 Justificación social.....	30
2.4 Limitaciones de la investigación .....	31
2.5 Viabilidad de la investigación.....	31
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL .....	32



---

3.1 Antecedentes .....	32
3.1.1 Antecedentes nacionales.....	32
3.1.2 Antecedentes internacionales.....	35
3.2 Bases teóricas.....	37
3.2.1 Empresa certificadora.....	38
3.2.2 Condiciones laborales .....	45
3.3 Definición de términos básicos .....	52
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES .....	54
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas.....	54
4.1.1 Hipótesis principal .....	54
4.1.2 Hipótesis derivadas .....	54
4.2 Operacionalización de variables.....	55
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	57
5.1 Diseño metodológico.....	57
5.2 Diseño muestral .....	58
5.3 Población .....	58
5.4 Muestra .....	58
5.5 Técnica de recolección de datos .....	59
5.6 Técnica del procesamiento de la información.....	61
5.7 Resultados .....	63
5.7.1 Análisis descriptivo.....	63
5.7.2 Análisis ligados a las hipótesis .....	93
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	97

---

6.1 Alcance esperado.....	97
6.2 Descripción de la propuesta de innovación .....	97
6.3 Diagnostico situacional.....	98
6.4 Procedimiento de la propuesta de mejora .....	99
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación.....	99
6.4.2 Presupuesto .....	105
CONCLUSIONES .....	106
RECOMENDACIONES .....	108
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	109
ANEXOS.....	122
Reporte de similitud de turnitin .....	122
Matriz de consistencia.....	123
Matriz de operacionalización .....	124
Plantilla de la herramienta aplicada.....	125
Ficha de validación de expertos .....	135

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: confiabilidad de datos (primera variable) .....	62
Tabla 2: confiabilidad de datos (segunda variable) .....	62
Tabla 3: Eficiencia de los procesos en la empresa .....	63
Tabla 4: Toma de decisiones dentro de la empresa .....	64
Tabla 5: Herramientas para potenciar las habilidades de los colaboradores en la empresa .....	65
Tabla 6: Aplicación de normas en la empresa .....	66
Tabla 7: Valoración de los colaboradores por los líderes de la empresa .....	67
Tabla 8: Compromiso con la visión y misión de la empresa .....	68
Tabla 9: Grado de motivación en el centro laboral .....	69
Tabla 10: Oportunidades de línea de carrera en tu empresa .....	70
Tabla 11: Resolución de problema del equipo de trabajo .....	71
Tabla 12: Cumplimiento de objetivos en la empresa .....	72
Tabla 13: Percepción de cumplimiento de metas del equipo .....	73
Tabla 14: La comunicación del equipo dentro del trabajo .....	74
Tabla 15: Ubicación de los materiales de trabajo en la empresa .....	75
Tabla 16: Alcance de herramientas del área en la empresa .....	76
Tabla 17: Desempeño de funciones en el lugar y/o espacio de trabajo .....	77

---

Tabla 18: Fluidez del tránsito en el área laboral .....	78
Tabla 19: Carga de trabajo en la empresa .....	79
Tabla 20: Satisfacción del personal respecto a sus funciones .....	80
Tabla 21: Condiciones de trabajo dentro de la empresa .....	81
Tabla 22: Frecuencia de problemas dentro de la empresa .....	82
Tabla 23: Frecuencia de evaluaciones psicológicas dentro de la empresa .....	83
Tabla 24: Influencia psicológica en la productividad de los colaboradores .....	84
Tabla 25: Compromiso en la salud mental de los trabajadores .....	85
Tabla 26: Influencia de los problemas en la inteligencia emocional.....	86
Tabla 27: Percepción de la promoción en los puestos de trabajo dentro de la empresa.....	87
Tabla 28: Frecuencia de acciones de mejora para el desarrollo de las áreas .....	88
Tabla 29: Percepción sobre las oportunidades de crecimiento y línea de carrera .....	89
Tabla 30: Relación entre el aumento de puestos con el crecimiento profesional .....	90
Tabla 31: Frecuencia de las capacitaciones dentro de la empresa .....	91
Tabla 32: Importancia entre las capacitaciones y el crecimiento personal-profesional .....	92
Tabla 33: Correlación de la hipótesis principal .....	93
Tabla 34: Correlación de la hipótesis derivada 1 .....	94
Tabla 35: Correlación de la hipótesis derivada 2 .....	95

---

Tabla 36: Correlación de la hipótesis derivada 3 .....	96
Tabla 37: Plan de análisis y mejora de las condiciones laborales de los colaboradores gastronómicos del distrito de Miraflores, 2023 .....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Eficiencia de los procesos en la empresa .....	63
Figura 2: Toma de decisiones dentro de la empresa .....	64
Figura 3: Herramientas para potenciar las habilidades de los colaboradores en la empresa .....	65
Figura 4: Aplicación de normas en la empresa .....	66
Figura 5: Valoración de los colaboradores por los líderes de la empresa .....	67
Figura 6: Compromiso con la visión y misión de la empresa .....	68
Figura 7: Grado de motivación en el centro laboral .....	69
Figura 8: Oportunidades de línea de carrera en tu empresa .....	70
Figura 9: Resolución de problema del equipo de trabajo .....	71
Figura 10: Cumplimiento de objetivos en la empresa .....	72
Figura 11: Percepción de cumplimiento de metas del equipo .....	73
Figura 12: La comunicación del equipo dentro del trabajo .....	74
Figura 13: Ubicación de los materiales de trabajo en la empresa .....	75
Figura 14: Alcance de herramientas del área en la empresa .....	76
Figura 15: Desempeño de funciones en el lugar y/o espacio de trabajo .....	77
Figura 16: Fluidez del tránsito en el área laboral .....	78
Figura 17: Carga de trabajo en la empresa .....	79

---

Figura 18: Satisfacción del personal respecto a sus funciones .....	80
Figura 19: Condiciones de trabajo dentro de la empresa .....	81
Figura 20: Frecuencia de problemas dentro de la empresa .....	82
Figura 21: Frecuencia de evaluaciones psicológicas dentro de la empresa .....	83
Figura 22: Influencia psicológica en la productividad de los colaboradores .....	84
Figura 23: Compromiso en la salud mental de los trabajadores .....	85
Figura 24: Influencia de los problemas en la inteligencia emocional .....	86
Figura 25: Percepción de la promoción en los puestos de trabajo dentro de la empresa.....	87
Figura 26: Frecuencia de acciones de mejora para el desarrollo de las áreas .....	88
Figura 27: Percepción sobre las oportunidades de crecimiento y línea de carrera.....	89
Figura 28: Relación entre el aumento de puestos con el crecimiento profesional .....	90
Figura 29: Frecuencia de las capacitaciones dentro de la empresa .....	91
Figura 30: Importancia entre las capacitaciones y el crecimiento personal-profesional.....	92
Figura 31: Diagrama de causa y efecto (Ishikawa) .....	98
Figura 32: Estimación del costo del proyecto .....	105

## RESUMEN

El objetivo del presente proyecto es la creación de una empresa certificadora, con la finalidad de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del ámbito gastronómico en el Distrito de Miraflores, Lima – Perú. Actualmente el Ministerio de Trabajo que se encarga de regular las buenas prácticas laborales, no se da abasto, ocasionando una deficiente gestión.

Para el proyecto se realizó una investigación de tipo aplicada con un enfoque mixto, la cual tiene un análisis y recolección de datos cualitativos y cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, empleando una muestra a 100 colaboradores que trabajan en el distrito en cuestión, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas, que permitirán medir la relación existen entre empresa certificadora y condiciones laborales.

Los resultados obtenidos muestran un 0.83 (83%) y una significancia bilateral de Sig=0.001 demostrando así que existe una correlación muy significativa entre las variables, debido a que el resultado se encuentra dentro de los límites del 0.81 - 1.00, finalmente se concluye que la creación de una empresa certificadora puede mitigar las deficiencias y lograr una mejora en las condiciones laborales.

Palabras claves: empresa certificadora, condiciones laborales, ámbito gastronómico, mejora continua.



---

## ABSTRACT

The prime objective of this project is the establishment of a certification company, with the aim to improve working condition of gastronomy sector employees in the District of Miraflores, Lima. Currently, the Ministry of Labor, which is responsible to enforce employment standards, does not cope right, bringing out an inefficient management.

Applied research was done for this Project with mixed focus, which includes both qualitative and quantitative data analysis and collection with a descriptive correlational design, applying a sample to 100 employees that work in the specified district, who were surveyed with a 30-question questionnaire that enables to measure the relation existing between the Certified company and Labor conditions.

The obtained results show a 0.83 (83%) and bilateral correlation of  $\text{Sig} = 0.001$  which demonstrate a highly significant correlation between the variables. The results are within the limits of 0.81-1.00, It is finally concluded that the establishment of a certification company may alleviate deficiencies and improve Labor conditions constantly.

Key words: Certification Company, Labor conditions, Gastronomic sector, constant improvement.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como título: “Constitución de una empresa Certificadora y la mejora de las condiciones laborales para los trabajadores del sector Gastronómico del Distrito de Miraflores – Lima 2023”, la cual tiene como finalidad, renovar el ambiente de trabajo de los trabajadores del sector gastronómico del Distrito de Miraflores, Lima, en 2023. Dicho proyecto tiene la finalidad de certificar restaurantes con el objetivo de mejorar aspectos como beneficios, horarios laborales, entre otros, de los colaboradores gastronómicos en Miraflores.

Esta investigación abordará diferentes conceptos y estudios de investigación sobre el impacto del liderazgo, la tensión laboral y otras variables en el ambiente de trabajo de diferentes sectores. En ella, se destaca la importancia de una modernización del estilo de vida de los partícipes y la proposición de constituir una entidad certificadora para evaluar y mejorar las condiciones laborales del sector gastronómico del Distrito de Miraflores en Lima.

La justificación se basa en la falta de control, vulneración de derechos y la urgencia de optimizar el confort en los trabajadores. La viabilidad se fundamenta en el progreso de la eficiencia en el trabajo y la motivación del recurso humano, así como contribuir en la base teórica para futuras investigaciones.

El primer capítulo aborda toda la data inherente al estudio investigativo. el segundo capítulo, se basa en la formulación de la problemática y el planteamiento de las metas que tendrá dicho proyecto y la justificación de la investigación que tendrá dicho proyecto. Por otro lado, en el tercer capítulo, se realiza el marco teórico en el que se desarrollan los antecedentes y las bases teóricas de la investigación en sí. En el cuarto capítulo, se formulan las hipótesis y la definición de las variables. En el quinto capítulo, se desarrolla

la metodología de la investigación. Finalmente, en el sexto capítulo se dispone presentar la propuesta de innovación que se desarrollará para el proyecto en cuestión.

## CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1 Título del Proyecto

CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA Y LA MEJORA DE LAS CONDICIONES LABORALES PARA LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023

### 1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El presente trabajo de investigación, cuenta con una gran importancia y relevancia, debido a que sigue las líneas de investigación aplicada e innovación de mejora de procesos y operaciones porque está orientada a la implementación de herramientas que permitan mejorar los procesos y condiciones laborales de los cocineros y chef de los restaurantes del distrito de Miraflores. Así mismo, en la escuela de administración y dirección de negocios, se adapta al eje temático de gestión del talento humano, debido a que posibilita analizar la realidad contextual de dicho grupo humano e implementar la mejora continua de la productividad en las personas.

### 1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La actividad económica de nuestro análisis de investigación, está centrada en el sector terciario: comercio y servicio, correspondiente a alojamientos y restaurantes, este sector tuvo un crecimiento en el subsector de restaurantes del 24.17% correspondiente al mes de junio del 2022, esto debido al comportamiento positivo de 3 de sus 4 componentes tales como: grupo de restaurantes (31.36%), servicio de bebida (49.13%) y suministro de comida por encargo/catering (202.83%) (INEI,2022)

#### 1.4 Alcance de la solución

La finalidad del proyecto de investigación, busca generar una mejora en las condiciones laborales de los colaboradores gastronómicos que laboran en el Distrito de Miraflores, mediante una certificación hacia los restaurantes, para que ellos puedan mejorar sus procesos, como espacios adecuados, cumplimiento de pagos, beneficios, horario laboral adecuado, entre otros, teniendo como vital importancia que se mejore la calidad de vida de dichos colaboradores.

## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

### 2.1 Planteamiento del problema

Para Pérez, A. (2020) tiene como objetivo mostrar la importancia de trabajar el liderazgo en los directores de hoteles para lograr un buen desempeño por parte de los colaboradores. Para el desarrollo de la investigación se basó en el método de estudio cualitativo como complementario del estudio cuantitativo, en la que se trabajó con 60 trabajadores de los hoteles que pertenecen a la cadena española Barceló Hotel Group (Islas Canarias), España. Como resultado se determinó que los altos niveles de liderazgo incrementan la satisfacción laboral en los colaboradores, generando así la satisfacción de los clientes.

El eficiente desempeño del talento humano, está reflejado por el desarrollo del liderazgo de los altos mandos, como jefes de área, directores, etc., se determina así que, si existe liderazgo, los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores incrementan, lo que se ve reflejado en el buen desempeño de ellos dentro de la empresa, y por ende en la satisfacción y fidelización de la cartera de clientes y futuros consumidores.

Así mismo, la investigación realizada por Garzón, M. (2021) busca mostrar que existe una relación entre los factores psicosociales con el estrés laboral y el impacto que pueden tener estas dos variables en los docentes universitarios. El diseño del estudio es no experimental, por lo que se seleccionó a 460 profesores de una universidad de Panamá para efectuar el estudio. Como conclusión se determinó que sí existe una relación entre los factores

psicosociales y el estrés laboral y que, a medida que el estrés aumenta, esto afecta gravemente la salud de los docentes.

El interés sobre la condición de vida de los colaboradores está vagamente presente en las empresas, una consecuencia que viene siendo un factor común denominador en todos los rubros es el estrés y este está teniendo cada vez más incremento, afectando tanto física como mentalmente a los colaboradores, por ello una buena gestión de acción sobre estos temas tiene que ser importante para la empresa, para salvaguardar el motor humano que es parte importante para el desarrollo y crecimiento empresarial.

Por otro lado, en el estudio realizado por Forero et al (2019) buscaba mostrar el vínculo entre el clima laboral y su impacto en la productividad de los trabajadores. Para ello, se desarrolló una metodología mixta, usando los enfoques cuantitativos y cualitativos para el estudio de las variables de interés, con el fin de averiguar más a fondo sobre las apreciaciones del clima organizacional en el restaurante típico el Sabor Paisita.

El estudio reveló que el apoyo del jefe inmediato, una buena relación con los compañeros, comunicación horizontal, la capacitación, los incentivos, el reconocimiento y la distribución de trabajo son factores claves para aumentar el impacto positivo del clima organizacional en el nivel de productividad del personal; generando así, una mayor equilibrio y motivación en cada colaborador.

En el estudio realizado por Vizcaíno, E. (2020), tuvo como objetivo demostrar la correlación del riesgo psicosocial con el estrés laboral en los trabajadores, lo cual evidenció la realidad de una correlación auténtica, directamente proporcional y

estadísticamente significativa cuyo valor obtenido fue ( $r = 0.216$ ,  $p < 0.05$ ), esto permitió identificar que, a mayor a riesgo psicosocial, existe un mayor porcentaje de que los trabajadores sufran de estrés laboral

El estrés ocasionado por el trabajo laboral es un problema cada vez más preocupante, ya que esto desencadena problemas físicos y mentales en los colaboradores, por ello es importante equilibrar la carga laboral. Una solución para ello sería contar con tiempos de descanso en lugares cómodos y ambientes bien acondicionados, para minimizar el impacto del estrés.

En el estudio hecho por Bada, et al. (2020), se buscó determinar cómo influye el clima organizacional en el estrés laboral, a partir de un estudio descriptivo correlacional. Donde se tomaron muestras de 140 docentes, y se empleó el cuestionario MBI y la escala de Clima Organizacional. Se evidenció un nivel alto de estrés laboral (80.7%) y uno medio alto (78.6%) para el clima organizacional. Esto concluía que entre ambas variables hay una asociación que afecta negativamente al rendimiento del trabajador, es decir existe relación inversamente proporcional entre las variables.

Cada día los índices de estrés ocasionado por el trabajo están elevándose y afectando tanto a la empresa como al recurso más importante de ellas que viene a ser el talento humano. Podemos mencionar que el clima organizacional de muchas empresas está en riesgo por esta variable preocupante que es el estrés laboral, se debe mitigar, analizar y proponer soluciones eficientes frente a ello, para poder tener un mayor porcentaje de eficiencia en el clima organizacional y un bajo porcentaje de estrés laboral.



Según Minaya, D. (2020), en su trabajo de investigación. Se propuso, mediante la implementación de una metodología descriptiva correlacional, determinar la relación entre el hostigamiento laboral (*Mobbing*) y el estrés laboral. Para ello utilizó una muestra de 108 trabajadores, lo cual derivó en el predominio del estrés laboral, con porcentajes que oscilan entre 38.9% y 44.4%. Lo cual evidenció la existencia de una correlación muy significativa evidenciando que el hostigamiento deriva en la actitud productiva del trabajador.

El hostigamiento laboral y estrés laboral, están predominantes en todas las empresas, y no discriminan el tamaño, rango o rubro, como empresarios debemos saber que nuestros colaboradores son la parte vital de la empresa, ya que sin ellos no se podría generar productividad. La relación de hostigamiento y estrés laboral, debe de ser un tema de análisis en las reuniones de la empresa, para poder obtener acciones que disminuyan estas variables y no afecten al desempeño laboral.

En un estudio realizado por Sáenz, M. (2019), se llegó a determinar el nivel de estrés de los trabajadores de dicho sector salud, para ello se centró en un nivel descriptivo transversal, utilizando una muestra de 80 trabajadores. Obteniendo que el 53.7% se encuentra en un nivel extremo, y un 46.25% muestra un nivel alto. Esto quiere decir que las personas de dicho sector, se sienten sumamente afectadas por su entorno según su dimensión individual.

Independientemente del sector en el cual un trabajador labore, siempre se encontrará con un nivel de estrés alto y por ello su productividad se verá afectada notablemente. Si analizamos los porcentajes, el estrés es el común denominador en el desempeño de los colaboradores en una empresa, su

integridad física como mental se verán mermadas y a largo plazo su calidad de vida disminuirá considerablemente.

Para Torres, M. (2018) en su análisis e investigación para obtener el grado de licenciado, utilizó la metodología cuantitativa, no experimental, eligiendo una muestra de 60 trabajadores del restaurante GORDO'S CHICKEN, del Distrito de Los Olivos, los cuales mediante un cuestionario indicaron cómo se sentían en la empresa. Mediante dichos resultados se concluyó que había una estrecha correlación entre el desempeño laboral y la cualificación del talento humano.

Es de vital importancia saber cómo se sienten los colaboradores en la organización, ya que ellos son un factor importante para el crecimiento empresarial, si sus estados de ánimo afloran sentimientos negativos, esto repercutirá en el desempeño laboral trayendo como consecuencia una baja eficiencia con respecto a la realización de sus labores. Es por ello que la empresa debe preocuparse por el bienestar psicológico de sus trabajadores para no descuidar su rendimiento, un colaborador que emane sentimientos positivos es un trabajador eficiente.

En base al análisis de la situación problemática, podemos diagnosticar que las condiciones están vulneradas en un entorno de nivel mundial, abarcando ciertas consecuencias predominantes como: el estrés laboral, hostigamiento, falta de motivación, entorno laboral deficiente, entre otros.

Se puede concluir con el siguiente pronóstico, que la calidad de vida de los trabajadores en diferentes sectores, es muy alarmante debido a que no se le

da un nivel de importancia alto, lo cual deriva que estos puedan tener ciertas afecciones en su crecimiento profesional y personal, así mismo a nivel psicológico y físico.

Definitivamente está en nuestras manos y de las nuevas generaciones cambiar el chip de las empresas, ya que los colaboradores, son el pilar para un buen funcionamiento empresarial, por ello se tiene que tener y cumplir con las mínimas condiciones laborales para ellos, por ende, también se tendrá que contar con una mejora continua de aquellas estrategias que se realicen para la mejora oportuna.

## **2.2 Formulación del problema**

### **2.1.1 Problema general**

¿De qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023?.

### **2.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones físicas de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023?.

¿De qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones mentales de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023?.

¿De qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones de desarrollo de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima,2023?.

### **2.2.3 Objetivos de investigación**

#### **2.2.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023

#### **2.2.3.2 Objetivos específicos**

Determinar de qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones físicas de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima,2023.

Determinar de qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones mentales de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima,2023.

Determinar de qué manera la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones de desarrollo de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima,2023.

## **2.3 Justificación de la investigación**

### **2.3.1 Justificación teórica**

Existen teorías limitadas para el estudio; sin embargo, la investigación se justifica pues buscará desarrollar acciones relacionadas a los recursos humanos en el rubro gastronómico, que impartan buenos desarrollos, y cumplimientos de las buenas condiciones laborales para los colaboradores de los restaurantes.

Esta investigación aportará las bases fundamentales para que otros investigadores logren realizar estudios futuros en otros distritos, y porque no ser aplicado en provincias, y así mejorando la calidad de vida de los colaboradores.

### **2.3.2 Justificación metodológica**

El trabajo de investigación será de mucha ayuda a un problema que viene existiendo desde hace muchos años atrás y es la vulneración de las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico, siendo de fundamental importancia. Actualmente, muchos restaurantes siguen pasando por alto el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores, generando un daño al trabajador, tanto físico como psicológicos. Por otro lado, la empresa, se ve afectada en su organización interna, rotación del personal e imagen empresarial, entre otros, y para ello se tiene que evitar ciertos desperfectos que afecten tanto a la empresa y su importante recurso humano.

### **2.3.3 Justificación práctica**

Es fundamental contar con una empresa certificadora en el rubro gastronómico, para que exista un mayor control con relación a las condiciones

laborales. Una de la principal y primordial razón de su implementación es velar por aquellos trabajadores tanto jóvenes como adultos y así salvaguardar su integridad física y mental. Se ha detectado que el único órgano de control existente en el Perú es el Ministerio de Trabajo impartido por el gobierno, sin embargo, esta entidad no se da abasto para llevar una óptima gestión; por tal motivo la constitución de una empresa certificadora ayudará a controlar y verificar que todos los colaboradores tengan un contrato digno, y que laboren bajo las condiciones laborales mínimas bien establecidas en la empresa, por otro lado, otra razón para que se implemente la certificadora es elevar el status de la empresa, su prestigio y credibilidad; aumentando su cartera de clientes y posicionándose en el mercado.

#### **2.3.4 Justificación social**

Por último, el presente trabajo de investigación ayudará a que los colaboradores del sector gastronómico, estén informados, y, por ende, se logre una valoración personal de ellos mismos.

Según Aguilar y Gutierrez (2020), mencionan que la contratación de menores de edad entre 13 y 17 años, sería una grave falta a sus derechos, porque afecta a su integridad. Esto ocasionado por la deficiencia de información acerca de sus derechos, ya que la información existente sobre ello no contaría con un lenguaje claro y conciso.

Teniendo en cuenta lo indicado anteriormente, la empresa certificadora evaluará el comportamiento de las empresas con relación a los trabajadores, y garantizará el acceso a la información a través de charlas o canales digitales para estar bien informados. Las bases de la formación de esta empresa certificadora, al ser pionera, ayudará al sector gastronómico; cabe resaltar, que inicialmente se

realizará un proyecto piloto para el distrito de Miraflores; posteriormente se replicará a nivel nacional.

#### **2.4 Limitaciones de la investigación**

Para la realización de la presente investigación surgieron algunas limitaciones tales como, el número reducido de encuestados debido al miedo a perder su trabajo, escasez de fuentes de investigación actualizadas, que se encuentren dentro del rango de años para formar las bases del análisis, debido a que las investigaciones existentes fueron realizadas en años fuera del rango y por último el tiempo de los participantes fue muy limitada, debido a que cuentan con un trabajo y emprendimientos, teniendo como resultado que el tiempo dispuesto sea muy corto.

#### **2.5 Viabilidad de la investigación**

Con el presente análisis de la investigación, estamos seguros que se logrará una mejora en las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico, del distrito de Miraflores, puesto que este sector está afectado por el incumplimiento de las normas laborales existentes. Este estudio permitirá incrementar la motivación y por ende la mejora del desempeño en las funciones de los colaboradores, generando una ganancia tanto para el colaborador como la empresa.

Si bien es cierto la información sobre el tema, es muy escasa, y es por ello que se implementa una base teórica para futuras investigaciones, que permitirá tener un mejor alcance.

## CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

### 3.1 Antecedentes

#### 3.1.1 Antecedentes nacionales

Aguilar y Gutierrez (2020), desarrollaron una investigación de título. “contratación laboral adolescente y la integridad personal en sector restaurantes y transportes en el distrito de Cajamarca 2018-2019”. Cuyo objetivo fue: “señalar que, el contratar a diversos colaboradores adolescentes, con edades entre 13 y 17 años, para que puedan desempeñar algunas funciones tanto en restaurantes y sector transporte, está totalmente inmerso en una grave infracción a sus derechos, logrando que afecte su integridad como ser humano”. En cuanto a la metodología se utilizaron encuestas y entrevistas con un enfoque mixto. A una población compuesta por: adolescentes de la misma ciudad. Una muestra de 14 adolescentes. Los resultados mostraron que: 4 adolescentes laboran menos de 36 horas (40%), 1 adolescente labora 36 horas (10%) y 5 adolescentes laboran más de 36 horas (50%). así mismo se denoto que en el Perú se cuenta con una norma que protege a los adolescentes contratados, donde se menciona como debería ser la jornada laboral, la remuneración y seguridad entre otras características, teniendo así una percepción del desconocimiento de los adolescentes frente a este tema, por otro lado, los padres de familia también forman parte importante, ya que en vista a estas faltas se tapaban los ojos frente al tema teniendo así un caso más de abuso de explotación laboral.

Se concluye que en el ámbito nacional se cuenta con diversas protecciones como son: el código del niño y adolescente, código civil, etc., en el ámbito internacional podemos encontrar la protección de entidades como:



Organización internacional del Trabajo (OIT), y Convención Americana de Derechos Humanos; así mismo los padres, protectores o encargado de los adolescentes tienen que poner más importancia hacia ellos, y no formando parte de la vulneración de sus derechos, por último es importante que ambas partes involucradas (empleador y empleado) cuenten con el conocimiento necesario sobre el tema, para evitar ciertas molestias para ambos.

Ruiz (2020), desarrollaron una investigación de título. “Estrés laboral y calidad de vida en los colaboradores del restaurante Don Belisario - Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020”. cuyo objetivo fue: “Establecer la relación existente entre las variables de estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores, mediante el ambiente de trabajo”. Con respecto a la metodología se utilizaron: el cuestionario- test de estrés laboral, una adaptación del cuestionario de problemas psicosomáticos, con un enfoque cuantitativo. A una población compuesta por: colaboradores del restaurante Don Belisario, sucursal Higuiereta en el distrito de San Borja - Lima. Una muestra de 24 colaboradores. Los resultados mostraron que: por medio de la prueba *Rho de Spearman*, se llegó a descubrir: la correlación entre los 2 puntos analizados, se encontraba fuera del rango establecido, es decir que no se tenía una relación alguna, evidenciando así que el 62.5% de personas sufren estrés laboral, y que algunos problemas detectados fueron: dolores de cabeza, desgaste mental, etc.

Se concluye que, mediante los estudios analizados con la relación a las variables, se tiene que los colaboradores, obtienen un desgaste mental, y esto llega a repercutir en su calidad de vida, para evitar o mitigar esto, se debe incentivar el apoyo entre trabajadores, dejando de lado las posibles rivalidades,

también se tiene que contar con un plan de trabajo en equipo, con la finalidad de contar un desarrollo eficiente y eficaz de sus funciones.

Quiroz (2021) desarrollaron una investigación de título. “Estrés laboral y clima organizacional en el restaurante chifa pollería rico-rico, la unión, Huánuco, 2021” cuyo objetivo fue: Comprender la relación existente entre el clima organizacional y estrés laboral, en el Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO”. En cuanto a la metodología se utilizó: la Investigación; básica, teórica o pura. El enfoque aplicado fue: la Investigación cuantitativa, nivel de investigación descriptivo correlacional y de Diseño de investigación no experimental. A una población compuesta por: 6 Colaboradores del Restaurante Chifa Pollería “RICO RICO” distrito de La Unión, provincia de Dos de Mayo - Huánuco. Los resultados mostraron que se determinó la apreciación del valor de la correlación mediante Rho de Spearman 0,980 encontrándose así dentro de los parámetros de una correlación positiva alta y con un p valor de 0,001 (menor a 0,05); por ello, se asegura que existe relación significativa positiva y alta entre las dos variables de análisis. En cuanto a las conclusiones tenemos: que se estableció que el 66,7% de los trabajadores del Restaurante Chifa Pollería “RICO – RICO” La Unión – Huánuco en el periodo de estudio del 2021, evidenciaron un nivel de estrés alto y un 33,3% un nivel moderado.

Se concluye que las empresas con un estrés alto, pueden tener deficiencias en el ambiente de trabajo, ya que esto conlleva a un desgaste del ambiente de trabajo y los empleados se ven sobrecargados tanto físicamente como psicológicamente, generando así, un desequilibrio no solo para su salud sino además para la compañía, en general, el servicio prestado termina siendo ineficiente.

### 3.1.2 Antecedentes internacionales

Erawati et al. (2019) desarrollaron una investigación de título. *“The Effect on Stress and Working Environment on Employee Performance through Motivation Mediation: A case study on international Restaurant in Badung Bali”*. Cuyo objetivo fue: Describir las condiciones laborales de los colaboradores para determinar el efecto del estrés en el ambiente laboral, así mismo el desempeño de los colaboradores mediante la medición de la motivación en los restaurantes de Badung en Bali”. En cuanto a la metodología se utilizaron un enfoque cualitativo mediante entrevistas usando el software PLS. A una población compuesta por: empleados en el área de comida con un periodo de trabajo mayor a 5 años. Una muestra de 80 trabajadores gastronómicos. Los resultados mostraron que: los resultados que se han obtenido en el análisis de investigación muestra que el estrés afecta negativamente y de manera significativa a la motivación laboral, esto significa que cuanto a mayor sea el nivel del estrés, menor será la motivación, así mismo se indicó que la motivación es la mediación perfecta entre los ambientes de trabajo y el desempleo, esto significa que la motivación laboral es capaz de explicar perfectamente las razones por las que el ambiente laboral afecta el desempeño de los empleados, un buen ambiente los mantiene motivados y con ganas de trabajar bien produciendo un buen rendimiento en ellos.

Se concluye que el estrés laboral da resultados negativos y afecta drásticamente en la motivación de los empleados del sector gastronómico internacional en Badung, Bali. así mismo que la motivación es una mediación perfecta y eficiente entre ambientes de trabajo para el desempeño, teniendo así que la motivación es perfectamente capaz de explicar la influencia del ambiente de trabajo en el rendimiento de los empleados

Vetter (2022) desarrolló una investigación de título. *“Expendable yet essential; restaurant labor, class, and the ongoing need to cope”*. Cuyo objetivo fue: “Analizar las cambiantes condiciones laborales de un restaurante con sus empleados”. En cuanto a la metodología se utilizó un enfoque cualitativo desarrollando entrevistas personales. A una población compuesta por: empleados de un restaurante de Pensilvania. Una muestra de 13 empleados, distribuidos de la siguiente manera: 7 mujeres, 5 hombres y 1 trabajador binario. Los resultados mostraron que: se llegó a identificar que a causa de la pandemia, las condiciones laborales en los restaurantes han cambiado de manera negativa, las cuales no favorecen a los colaboradores, así mismo se reflejó el poco interés que se tiene por parte del estado, por mejorar el salario mínimo de los trabajadores que se encuentran desarrollando funciones en el rubro gastronómico, y que debido a esto el personal rota constantemente, lo cual influye en la atención con el cliente, por otra parte, la investigación resalta que la pandemia llegó a afectar aún más la desigualdad social en todos los aspectos.

Se concluye que se tiene que contar con el planteamiento de una norma para la mejora de las condiciones laborales del rubro gastronómico, ya que esto también se ve drásticamente reflejado en la calidad de trabajo y frustraciones que tienen los empleados por las malas condiciones en las que se encuentran trabajando, llegando más lejos que solo el tema económico, siendo de vital importancia el trato y el ambiente donde se desempeñan.

Ovalle et al. (2022) desarrollaron una investigación de título "Caracterización de riesgos Laborales a los cuales están expuestos los empleados de empresas expendedores de alimentos preparados servidos a la mesa en el norte de la ciudad de Tunja" cuyo objetivo fue "Diagnosticar los riesgos laborales, por la que pasan sus colaboradores de 3 empresas expendedoras de alimentos preparados, en la ciudad de Tunja". En cuanto a la metodología utilizaron un enfoque mixto desarrollando entrevistas personales y encuestas. El tamaño de la muestra corresponde a una población de: trabajadores distribuidos en 3 restaurantes (Tres cuartos, La Fábrica y Tín Marín). En ellas, se establecieron una muestra de: 39 trabajadores, la cual está constituida por: 3 chef, 11 ayudantes de cocina, 19 operarios de salón /meseros y 6 cajero/administrador. En cuanto a los resultados obtenidos, se concluye que: las empresas expendedoras de alimentos a la mesa, cuentan con una alta rotación de personal, la cual se rigen de acuerdo a los resultados obtenidos, debido a que los que laboran son jóvenes sin estudios óptimos.

Se concluye que es de vital valor la implementación de un plan de capacitaciones, que permitan la información de riesgos y control. Dicho plan debe ser adecuado de manera que atienda oportunamente a la rotación de personal.

### **3.2 Bases teóricas**

### 3.2.1 Empresa certificadora

#### Certificación

Dentro de las normativas establecidas existen requisitos para cualquier tema, en base a ellos, las certificaciones vienen siendo ese logro que se logra al cumplir con cabalidad lo antes ya mencionado, que mediante una evaluación de ciertos factores se podrá lograr conseguir. La certificación permite contar con una validez ante un determinado proceso, actividad, rubro, etc., lo que genera que se pueda demostrar con el cumplimiento de requisitos necesarios, y por ende esta certificación eleva el status de la empresa.

Guerra et al. (2022) mencionaron que la certificación es una actividad de evaluación de la conformidad, y a su vez demostraron que se cumplen los requisitos especificados y definidos como necesidades o expectativas establecidas dentro de documentos normativos.

La certificación está realizada en base a normativas establecidas, que plantean los estándares mínimos para cierto proceso, rubro, etc., es por ello que su importancia recae en que los que lo soliciten estén comprometidos a cumplir a cabalidad.

Por otro lado, una certificación puede estar emitida por una entidad del estado, o por un ente privado, dentro de las que tienen mayor alcance en el mercado, son las privadas, es decir que podríamos denominarlas como agentes terciarios que verifican que si las empresas están cumpliendo con los requisitos mínimos.

*Online Browsing Platform* (2020), definieron la certificación como la emisión de una declaración de tercera parte denominada atestación, siendo una

testificación de un testigo frente a un objeto de evaluación de la conformidad, basándose en una decisión, demostrando así el cumplimiento de los requisitos especificados en un determinado documento normativo. Una empresa, debería contar con las mayores certificaciones posibles destinadas a su rubro, esto le brinda múltiples beneficios, dentro de los cuales podemos mencionar la fidelización y confianza de sus clientes, incrementar su valor en el mercado, convertirse en ejemplo para otras empresas y aumentar su competitividad empresarial.

Es importante que la empresa tenga claro todo lo que conlleva una certificación, desde el conocimiento de los procesos y las etapas que debe seguir para poder certificarse, ya que estas evaluaciones son las que le permitirán obtener el reconocimiento oficial de la certificación. Por eso, tanto la empresa como sus colaboradores tienen que tener toda la información necesaria para que puedan ser evaluados por alguna institución y/o empresa. Cabe resaltar, que “el certificado se trata de tareas voluntarias, que establece la conformidad de una institución, ya sea la empresa, producto o individuo, con los procedimientos que se encuentran establecidos, por una norma a través de la difusión que se encuentra en 3 parte del certificado confiable, en el cual de esa manera pueda demostrarlo” (Ubilus, 2022, p.21)

Concluimos que la certificación está compuesta por actividades, tareas, procesos y procedimientos que son parte vital del contenido propio de cualquier certificación, esto se da por la necesidad de mantener un estandarizado y mapeado todas las composiciones ya mencionadas, y por ende contar de manera tanto física como digital para evitar ciertos desperfectos en el proceso de conseguir un certificado.

## Dimensiones

Todo trámite cuenta con ciertos pasos que se tiene que seguir antes de la obtención, estos pasos son muy importantes, debido a que en estos están estipulados ciertas condiciones por las que se tiene que pasar, y estos pasos ya están previamente establecidos y estandarizados. Según ISO (2021), señaló que los indicadores para una certificación comienzan con el diagnóstico inicial, elaboración de documentos, marcha del sistema, auditoría interna, planificación, auditoría de certificación, acciones correctivas y finalizando con la obtención del certificado. Dentro de cada indicador establecido para una certificación, están planteadas algunas pautas por las que se debe afrontar, estos pasos sirven para una mejor identificación y control de la evaluación. y con esto se evita que se puedan cometer errores en los pasos.

La mejora continua en nuestros procesos, producto, etc., siempre será el mejor aliado para nuestra empresa debido que nos permitirá a estar en una búsqueda de mejoras como su nombre mismo lo indica, no se trata de encontrar errores, sino oportunidades de mejora que afinen bien lo que estemos haciendo. “La mejora continua significa esforzarse por mejorar el trabajo realizado o el proceso y se logra incorporando medidas al proceso, trabajo en equipo para resolver problemas en todas las actividades del trabajo, las herramientas de TQM se usan para mejorar la calidad, entrega y costos” (Cacuango, 2023, p.24). Combinando varias herramientas o métodos se puede contar con una amplia vista del panorama analizado, asimismo nos permitirá afinar la mejora que se tiene que aplicar de una manera eficiente, permitiéndonos alcanzar grandes éxitos empresariales.



Como empresarios, el velar por el buen desempeño de nuestros colaboradores es importante, y más aún apoyar sus fortalezas y explotarlas al máximo, alcanzará que se obtengan buenos resultados para la empresa, teniendo un ganar ganar, entre ambas partes. “La Supervisión se centra en el fortalecimiento de capacidades de gestión de los Comités Técnicos Institucionales y de los Comités de LM, y también la formación de facilitadores y evaluadores que acompañen los procesos para la certificación”. (Mora, 2021, p.57). La constante adquisición de conocimientos ayudará a que seamos más eficientes en nuestras labores, en ese sentido un facilitador y evaluador de certificaciones será nuestro aliado, porque siendo honestos siempre tenemos conocimiento nulo de algo nuevo, y nos da ese miedo o incertidumbre de que si estamos haciendo lo correcto.

## **Tipos**

La seguridad y salud dentro del centro de labores, es muy importante, debido a que los colaboradores son el recurso máspreciado que cuenta una empresa, ya que ellos son el motor de crecimiento empresarial. ISO (2018), menciona que el ISO 45001:2018, viene siendo el estándar de seguridad y salud en el trabajo, es utilizado para la mejora en la disminución de los peligros dentro del trabajo, así mismo para la creación de condiciones laborales óptimas.

Lamentablemente, por más normativas, o requisitos existan, muchas empresas no ponen atención a esto, y lo único que está dentro de su objetivo, es el crecimiento económico, a toda costa, sin importarle si sus colaboradores cuenten con espacios cómodos, protecciones, beneficios, seguro de salud, etc.

La calidad es principio por las que los consumidores deciden gastar su dinero en nuestras empresas, es por ello que los procesos, deben estar alineados

hacia lograr una calidad en todos los aspectos para que el producto o servicio brindado sea óptimo para nuestros clientes.

La calidad, debe de estar bien incorporada en todos los procesos de una empresa, debido a que esto es vital para brindar productos o servicios que estén dentro de los estándares mínimos para salir al mercado. ISO (2018), señala que el ISO 9001:2018, implementa los criterios para un sistema de gestión de calidad.

Esta ISO la pueden utilizar organizaciones, grandes o pequeñas, independientemente de sus actividades. Dicho estándar se basa en la gestión de la calidad tomando como enfoque al cliente, la motivación y establecer directrices en procesos y la mejora continua.

La buena gestión de calidad permitirá que todo vaya acorde y bien estructurado, para ello se tiene que contar con una medición, control y darle más importancia a la mejora continua, no se debe quedar con lo ya establecido, debido a que se tiene que tener un cambio positivo constante. ISO (2018) detalla que el ISO 22000, es referente al estándar de la gestión de la seguridad de alimentos de los productos, así como la comodidad de los consumidores.

Estos estándares definidos son de gran ayuda para las organizaciones, debido a que les permite una identificación y control de riesgos de seguridad de los alimentos, también este ISO ayuda a que los productos puedan cruzar fronteras y que los consumidores puedan confiar en estos productos.

Dentro de las empresas, es muy importante que reafirmen su compromiso con el medioambiente es por ello que existe una certificación que acredita el cumplimiento de ciertos estándares mínimos para ello. ISO (2018), indica que el

ISO 14001, traza un marco para que una empresa u organización pueda establecer un sistema de gestión ambiental eficaz. Esta ISO facilita cómo se debe dirigir dicha gestión hacia los empleados de la empresa, así como a las partes interesadas externas. Teniendo en cuenta la medición y como hay una mejora en el impacto ambiental.

La seguridad informática es un punto clave en cualquier organización, ya que manejan una base de datos con temas empresariales y datos muy importantes, tanto como de la empresa como de su cartera de clientes, y es por ello que es vital que dicha información se establezca en un estándar de seguridad entre la empresa y el cliente, evitando el robo informático que podría perjudicar ambas partes. ISO (2018), puntualiza que el ISO/IEC 27001 es el estándar más conocido del mundo y se encarga principalmente de la gestión de seguridad de la información (SGSI). Es punto crítico que toda empresa cuente con una guía para establecer e implementar un sistema de gestión de seguridad de la información en la cual se mantenga en una mejora continua por velar la seguridad de la data brindada.

## **Características**

La certificación puede traer múltiples beneficios para la empresa, pero sobre todo mejorar el valor de los procesos y funciones realizadas dentro de la empresa. Martínez et al. (2018) mencionaron que las características de una certificación atraen grandes beneficios en temas financieros y comerciales, siendo algunas de ellas el aumento en productividad, crecimiento en las ventas, reducción

en los costos, una mejora de la calidad del producto, mejora en la liquidez y rentabilidad, así mismo ayuda en la fidelización de los clientes.

Una empresa siempre debe apuntar a una ganancia tanto económica como un buen desarrollo de su crecimiento en el mercado dentro del rubro en la que está ubicada, es por ello que las certificaciones ayudan a que una empresa cuente con un mayor valor y que los hitos propuestos sean más fáciles de conseguir, brindando así un apoyo soporte para la empresa.

Podemos recalcar que “la certificación está presente para todo, es decir, proceso, producto, servicio, etc., y existen empresas tanto privadas como públicas que avalan y emiten dicha certificación. Mediante la certificación de *Rainforest Alliance*, permite que la empresa llegue a mercados competitivos donde hay medidas rigurosas para la verificación del producto” (Morán et. al, 2019, p. 139) En el caso de la gastronomía es muy importante que se cuente con una certificación que avale que los productos de los proveedores cumplan con ciertos estándares, y esto apoyado por el conocimiento de características organolépticas que debe ser de conocimiento básico de los colaboradores gastronómicos.

La mejora continua es el mejor respaldo para una certificación, este dúo permitirá que no solo se quede con lo que menciona una certificación y que logre una ambición sana por querer mejorar día a día un proceso, producto, servicio, etc., con la finalidad que ser únicos y competitivos dentro del mercado en que estemos ubicados.

“El crecimiento de una empresa está vinculado a la satisfacción del cliente, siendo los diferentes modelos de gestión de la calidad avalados por certificaciones internacionales, los que las empresas implantan como respaldo a la mejora

continua y como una forma de lograr ventajas competitivas” (Sánchez et al, 2021, p. 352)

El apoyo internacional en temas de aval y certificación es muy importante debido a que, en el Perú, la existencia de empresas certificadoras seguras en casi nula, debido a que la mayoría de empresas certificadoras son de origen extranjero, lo cual se puede llegar a concluir que, en el país, no se cuenta con la seguridad y existe una desconfianza hacia el desarrollo del proceso para certificar una empresa.

### **3.2.2 Condiciones laborales**

#### **Condiciones laborales**

Las condiciones laborales son un aspecto importante en el entorno del trabajador, las cuales van a determinar cómo este se sentirá, ya sea motivado o también cómo puede afectar de manera negativa a su satisfacción, lo cual repercutirá en su trato y rendimiento.

La condición laboral está definida como las actividades laborales y no laborales, que son realizadas por las personas con la finalidad que se cumple el funcionamiento óptimo y por ende el alcance de las metas y objetivos, para ello se tiene que mantener a los colaboradores de la empresa interesados y predispuestos a la realización de sus funciones. (Reaño, 2019). Podemos decir entonces, que las condiciones laborales deben ser un punto fundamental para las diferentes organizaciones. Estas generarán un valor adicional hacia el trabajador,

haciendo que esta valoración hacia él genere un compromiso más firme hacia la empresa.

Otro aspecto importante a tener en cuenta sobre las condiciones laborales es el bienestar que estos generan en los colaboradores, afectando ya sea positiva o negativamente a su estado de ánimo. El término de bienestar afectivo como condición laboral que, determinado por Ramírez, et al (2020), toma como punto de partida los factores positivos y negativos que influyen tanto en el estado emocional, la seguridad y desenvolvimiento que puede sentir el colaborador lo cual resultará en su satisfacción laboral y que tan a gusto se siente en el trabajo. Tomando en cuenta este concepto y la percepción del trabajador podemos determinar que tanto podrá influir su compromiso hacia la empresa y de cierta manera determinar las metas y aspiraciones que este colaborador tendrá.

El ambiente en la cual un colaborador desarrollará sus funciones debe ser un tema importante, es decir que tiene que contar con ciertos aspectos, como la ergonomía y limpieza, que generen una comodidad y espacio adecuado para que los colaboradores realicen óptimamente sus actividades. Alarcón, et al (2018), mencionaron que con lo que respecta a condiciones laborales, deja a entrever que es un ambiente la cual está relacionada con la calidad, seguridad y salud del colaborador en el ambiente de trabajo, lo cual es un derecho para que ejerzan sus funciones.

Como dueños de una empresa debemos brindar condiciones laborales dignas a nuestros colaboradores, ya que son el pilar de la empresa y el motor de funcionamiento, por otro lado, como colaboradores está en nuestras manos alzar la voz y que estas condiciones se cumplan a cabalidad, debido a que, si se trabaja

en un ambiente hostil y pésimo, las habilidades del colaborador no serán desarrolladas de manera eficiente.

### **Dimensiones**

Los estándares nunca serán suficientes cuando hablamos de una óptima condición laboral, debido a que se está inmerso en un ambiente donde predomina la viveza y la ambición por generar ingresos económicos a toda costa, sin importar el bienestar o que se esté perjudicando al resto de nuestro entorno. Para Bizneo (2023), las dimensiones de condiciones de trabajo están ligadas a la buena capacidad de gestión de las personas, así mismo la capacidad de la delegación de responsabilidades, y también al trabajo en equipo. Cada dimensión ya mencionada líneas arriba ayudarán a que se cuente con una visión panorámica de todo lo que está pasando con respecto a condiciones laborales, y es deber de cada empresario de cualquier rubro que estas se cumplan de acuerdo a los estándares mínimos.

Dentro del mundo empresarial, el desarrollo de nuevas habilidades es muy cotizado por las empresas, debido a que el colaborador se desempeñará correctamente en su puesto de trabajo, es por ello que Castro et al (2018) nos explica que el desarrollo laboral y profesional, es aquella oportunidad que brinda la organización a sus trabajadores para que aprendan y desarrollen habilidades y conocimientos nuevos con la posibilidad de obtener puestos laborales con relación a sus capacidades. Podemos concluir que la formación y desarrollo de nuevas habilidades por parte del trabajador permitirá a que labore eficientemente trayendo excelentes resultados, que, para la organización, es sinónimo de productividad y a la vez que la rentabilidad empresarial aumente en el tiempo.

Si nos enfocamos en el rubro gastronómico, la carga laboral del colaborador es muy alta, ya que tiene varias tareas por realizar para cumplir con el plato o platos requeridos por parte del chef y es muy común que los trabajadores de este rubro se estresen o lleguen con la energía mínima al final del turno. Según Castilla-Gutiérrez, et al (2021), señala que, en el ambiente de trabajo, el colaborador está expuesto a una sobrecarga laboral que llega a superar sus capacidades de acción causando estrés crónico laboral o también llamado Síndrome de Burnout. El estrés es un sinónimo de múltiples consecuencias, que para una empresa es perjudicial, y tiene más poder en un colaborador, es decir que si un operario está estresado porque su condición laboral es pésima, esto se verá reflejado en su estado de ánimo y ganas de obtener buenos resultados para la empresa, mencionado una frase muy usada, que es, si la empresa no se preocupa por mí, porque debería yo preocuparme por ellos, esta frase se puede traducir, en que por más que los colaboradores estén informados sobre sus condiciones laborales, la necesidad económica es mucho más relevante para ellos, y es por ello que prefieren seguir trabajando con estrés para no afectar a su calidad de vida.

## **Tipos**

Las condiciones de trabajo son elementos importantes que la empresa debe de brindarle a sus colaboradores para que realicen sus funciones sin problema alguno. Debe de contar con excelentes instalaciones, equipos actualizados, ambientes adecuados para laborar y descansar, por otro lado, se tiene que evitar lugares con instalaciones precarias, ya que son un peligro para el bienestar de los colaboradores.



Chiavenato (2019) menciona que “las condiciones de trabajo están basadas en tres grandes grupos, las cuales son condiciones ambientales (iluminación temperatura, ruido, etc.), condiciones de tiempo (duración de la jornada laboral, horas extras, períodos de descanso, etc.) y condiciones sociales (organización informal, relaciones, status, etc.)” (p. 285). En base a lo descrito por Chiavenato, concluimos que deben de existir tres pilares para que las condiciones de trabajo sean adecuadas para que el colaborador se desempeñe óptimamente en su ambiente laboral, es decir que aquellos puntos antes mencionados serán los requerimientos mínimos para establecer buenas condiciones de trabajo.

Nuestra ambición se debe de afinar e ir de la mano con crear un ambiente de trabajo óptimo, así mismo el lado más importante que se debe de cuidar son las que están relacionadas entre el colaborador y su ambiente, como el desarrollo de actividades, se debe de poner en énfasis, ya que podría afectar en la capacidad de desarrollo y salud de nuestros colaboradores Guerra, V. (2019) citó que, dentro de la condición laboral, tenemos a las de tipo psicosociales las cuales son relevantes ya que se pudo ver mediante un estudio que de existir y darles condiciones óptimas referentes a estas, se logra mejorar significativamente la relación entre los colaboradores. Lo cual desencadena en actividades más óptimas y satisfactorias. Presentando una condición laboral óptima conseguiremos que las capacidades de nuestros colaboradores se desarrollen de manera eficiente y eficaz, ya que estarían desenvolviéndose en un ambiente que no les genere ningún tipo de preocupación.

Se tiene dos partes bien marcadas en cuanto a condiciones, que se involucran en la salud y bienestar del colaborador, básicamente siendo la parte interna y por otro lado tenemos a las que están involucradas con su entorno externo, uso de tiempo libre, vivienda, entre otras características.

Por otro lado, Grisales y Gallego (2020), afirman que las condiciones laborales son 2, las cuales parten desde la misma organización, pero en ámbitos diferentes, haciendo referencia a las condiciones intralaborales y extra laborales. Se deberá mantener un equilibrio entre ambos ámbitos, el tema que equilibrar todo en una balanza es importante ya que de nada servirá estar excelente en un solo ámbito y en el otro no, igualándolas podremos mantenernos tranquilos y minimizar ciertas preocupaciones, que no son malas, al contrario, ya depende de uno mismo tomarlas como un impulso para poder conseguir buenos resultados y estar en constante mejora, aprovechando los problemas como oportunidades.

### **Características**

Hablar de condición de trabajo óptima, es mencionar que se cumplan con lo que se establece y con lo que se promete, es por ello que existen ciertas características como carga laboral, horarios, ergonomía, trato, línea de carrera, capacitaciones entre otras, que en todas se tiene que poner énfasis para poder decir que una empresa cuenta con una óptima condición para trabajar dentro de ella. Chirinos (2018) en sus análisis de investigación señalaron que las condiciones laborales deben contar con una característica primordial, la cual es el diagnóstico y objetivo del clima laboral, debido a que viene a ser el punto de inicio para la construcción de un óptimo lugar de trabajo, porque mediante lo señalado se puede alcanzar a conocer la percepción de los colaboradores de la empresa en relación a su ambiente laboral. Si se pretende lograr conseguir buenos

resultados, se debe poner en carácter de urgencia y prioridad la condición laboral óptima, no se tiene tanta ciencia en este tema, es pura lógica, si un colaborador labora bajo un buen ambiente de trabajo, cuenta con el cumplimiento de condiciones laborales, tiene buen trato y apoyo por parte de la empresa, este colaborador se desempeñara eficientemente y eficazmente, atrayendo resultados óptimos, proponiendo algunas sugerencias o métodos para poder alcanzar las metas, tareas, objetivos que se propone la empresa, y para esta traerá beneficios como mayor productividad, crecimiento y un buen posicionamiento en el mercado de su rubro.

El gobierno Peruano tiene normas que respaldan los derechos laborales de un trabajador, pero no siempre esas normas son tan eficientes al momento de realizar un reclamo, sin duda alguna el tema de entorno laboral es preocupante para todos los sectores, exactamente para el sector gastronómico, implica un desgaste tanto físico como mental, porque se está inmerso en la salud de los comensales. Según el ámbito legal en el Perú, el Ministerio del trabajo y promoción del empleo (2018) define a las condiciones de trabajo como una serie de características que se relacionan con el entorno laboral. Además, resalta la existencia de una ley laboral la cual contiene diversas citas legales acerca de los derechos del trabajador como jornada laboral, contrato, etc.

Hoy en día existen empresas que hacen caso omiso a estas leyes, no obstante laborar en estos lugares son un peligro para el trabajador y para el cliente, es más sus derechos son vulnerados y los gerentes que manejan estos lugares solo se preocupan de generar rentabilidad a cualquier costa incluso si eso significa agotar física como mentalmente al trabajador.

Las necesidades van desarrollándose a medida que se va presentando un estilo de vida diferente, como todo ser humano no se restringe a querer mejorar en todos los aspectos, esto es bueno, pero se tiene que poner cuidado porque se podría ver afectado si de un día a otro se pierde la fuente de ingresos, por ello manteniéndose realistas será la mejor opción para poder evitar pasar malos ratos de preocupación. y no gastar más de lo que ingresa mes a mes en nuestros bolsillos. Rojas (2019), indica que una de las características de la satisfacción laboral es que se da de manera dinámica y puede variar según las expectativas individuales del colaborador, así como la gestión y cambios de política del empleador afectando su estilo de vida. Los gerentes tienen las facultades de realizar cambios internos en su organización que pueden afectar su cultura organizacional ya sea de forma positiva o negativa. Una consideración a tomar es que el empleador tiene que escuchar a sus colaboradores para conocer sus inquietudes y con ello mejorar su calidad de vida laboral, con ello tendrá un efecto positivo y su rendimiento del trabajador mejorará notablemente, ya que son el motor de crecimiento empresarial.

### **3.3 Definición de términos básicos**

Rubro: actividad económica en la que se engloban a las organizaciones, donde actúan en una misma área.

Gastronomía: conjunto de prácticas y de diversos conocimientos que guardan relación con el arte culinario.

Mejora continua: filosofía que optimiza y aumenta la calidad de un producto, proceso o servicio.

Condiciones laborales: denominadas al conjunto de factores que pueden afectar de manera negativa la salud de los trabajadores.

Certificación: proceso en el cual una empresa determinada llega a cumplir con los requisitos establecidos con relación a un producto/servicio.

Síndrome de Burnout: Llamado también "síndrome del trabajador quemado", lo cual se relaciona con el estrés laboral. Se manifiesta mediante un agotamiento físico y mental que perdura durante el tiempo, afectando la autoestima y el modo de ser del colaborador (Quironprevencion, 2023).

Estado emocional: Referido a la emoción que uno desencadena a causa de una situación, por la cual se está involucrando sentimientos y pensamientos.

Estrés laboral: Se produce gracias al entorno de trabajo, la cual se ve reflejada en una excesiva presión, la cual puede llegar a ser perjudicial para el que lo posea (Prevecon, 2023).

Cultura organizacional: Son todas las normas y valores por la cual se encamina una determinada empresa (Bizneo, 2023).

Liderazgo estratégico: Es la dirección enfocada que rompe las barreras de la cotidianidad, centrándose en una visión a largo plazo, trabajando conjuntamente con la toma de decisiones, que encaminan al éxito y crecimiento.

## CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

### 4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

#### 4.1.1 Hipótesis principal

La constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023.

#### 4.1.2 Hipótesis derivadas

La constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones físicas de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023.

La constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones mentales de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023.

La constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones de desarrollo de los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores - Lima, 2023.

## 4.2 Operacionalización de variables

### Variable 1: Empresa certificadora

Como variable independiente se analizará la constitución de una empresa certificadora, para un mejor alcance se definirá la variable conceptualmente y operacionalmente.

Conceptualmente la empresa certificadora realiza la actividad administrativa destinada a la evaluación de la conformidad con carácter voluntario de una empresa, proceso, producto, servicio o persona con respecto a las normas o especificaciones técnicas que les resulten de aplicación (DPEJ, 2023). Así mismo, operacionalmente se entiende que la constitución de una empresa certificadora se orienta a tres dimensiones, que ayudaran a tener un óptimo alcance y recolección de dará para poder ser analizadas:

D1: capacidad de gestión.

D2: Delegación de responsabilidades.

D3: trabajo en equipo.

### Variable 2: Condiciones laborales

Como variable dependiente se analizará a las condiciones laborales, para contar con un mejor entendimiento sobre esta variable, se definirá conceptualmente y operacionalmente.

Conceptualmente la condición laboral está definida como las actividades laborales y no laborales, que son realizadas por las personas con la finalidad que se cumple el funcionamiento óptimo y por ende el alcance de las metas y objetivos, para ello se tiene que mantener a los colaboradores de la empresa interesados y predispuestos a la realización de sus funciones. (Reaño, 2019). Así mismo, Operacionalmente se entiende que la condición laboral está abarcada por tres dimensiones, que facilitaran el análisis de los resultados debido a que evalúan ámbitos estratégicamente propuestos:

D1: Condiciones físicas.

D2: Condiciones mentales.

D3: Condiciones de desarrollo:



## CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Diseño metodológico

Para el presente estudio, se tiene una investigación de tipo aplicada, que se usa para dar solución a un determinado problema, generar más contenido para futuras investigaciones, y con el apoyo de los conocimientos ya existentes dar solución a una determinada problemática. Según la naturaleza, la investigación corresponde al tipo de investigación aplicada, debido a que presenta una modalidad investigativa, proporcionando conocimientos tecnológicos, para el posterior desarrollo de proyectos y procesos orientados a la mejora de condiciones existentes (ISIL,2023).

Con relación al trabajo de investigación se aplica el enfoque mixto, donde se recopila, analiza e integra la data necesaria del análisis cuantitativo y cualitativo, generando un estudio con mayor consistencia, la cual será mejor aprovechada para generar los resultados deseados, ya que se cuenta con procesos empíricos, sistemáticos y críticos de una investigación, también se determina el análisis y recolección de datos cualitativos y cuantitativos, así mismo presenta una discusión conjunta e incorporación, para finalizar se realiza deducciones con la información recolectada (Hernandez y Mendoza, 2018)

Con respecto al diseño de la investigación se desarrollará el tipo descriptivo, que nos permite saber aquellas especificaciones necesarias de un determinado estudio, para poder tener una vista amplia, generar opciones de estudio y mejora para ello, así mismo este diseño permite ver las dimensiones del estudio a realizar dándole mayor contenido y visión para contar con un análisis óptimo. El presente análisis de investigación presenta un diseño descriptivo debido a que, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno analizado. Describe tendencias de un grupo o población. (Chenet, M., 2018, p.93)

Y finalmente en cuanto al nivel correlacional cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población. Cualitativamente se proponen estudios con análisis del contenido lingüístico, como el análisis de codificación selectiva, en donde se proponen las relaciones que se pueden generar entre las categorías que surgen en los discursos de los participantes. (Ramos, G., 2020, p.3)

## **5.2 Diseño muestral**

### **5.3 Población**

La población está definida como un conjunto compuesto por individuos, que cuentan con una característica común compartida para un estudio o análisis, siendo base de estudio de investigación, con el cual se consigue plasmar los resultados y cuentan con comprendidas por características de análisis, lo cual permite una distinción unos de otros (Fuentes et al, 2020, p.63). Para el presente estudio de análisis, la población está conformada por los colaboradores del sector gastronómico, que laboran en el distrito de Miraflores, en la ciudad de Lima - Perú, en el año 2023, que trabajan bajo un sistema de condiciones laborales precarias, ya sean horarios partidos, ambiente laboral, beneficios inexistentes, etc., por lo cual se estaría afectando su calidad de vida, y vulnerando sus derechos como trabajadores.

### **5.4 Muestra**

La muestra es un desglosamiento, un pedazo de la población, es algo ilógico trabajar con la población, por lo que ambas deben ser delimitadas, para poder obtener un óptimo análisis y obtención de resultados propuestos.

La muestra para el presente proyecto se determinó por el muestro por conveniencia, debido a que se contará con una facilidad de acceso para el desarrollo y obtención de información, así mismo se contará con la libre disponibilidad de elección

de las personas que serán partícipes del proyecto, estas personas pueden ser voluntarios o conocidos que estén involucrados en el rubro de gastronomía.

Según Ñaupas et al (2018) menciona que la muestra no puede ser absoluta, por ello está definida como la parte de una población, debido a que esta reúne las características necesarias del total, por ende, permite la generación de resultado necesitados para el análisis

Para el estudio de la investigación la muestra está compuesta por 100 colaboradores del distrito de Miraflores, que comparten un común denominador entre ellos, y es la precaria condición en las que están desempeñando sus funciones en los restaurantes del distrito de Miraflores.

### **5.5 Técnica de recolección de datos**

Como técnica de recolección de datos se utilizará la encuesta, que permitirá tener una óptima recopilación de la data necesaria para el análisis de la muestra seleccionada.

La encuesta está definida como el instrumento de recolección de datos empleado para la recopilación y obtención de datos de una determinada población que se esté analizando, esta revisa las principales características de los grupos involucrados, permitiéndonos realizar una óptima comparativa de los resultados, ya que cuenta con la flexibilidad al momento de su aplicación. (Sánchez, et al, 2020, p.51).

La herramienta usada para la variable independiente será el cuestionario que nos ayudará a determinar los parámetros en la obtención de una certificación, para los restaurantes del distrito de Miraflores, dicha herramienta está compuesta por 12 interrogante, las cuales están formuladas estratégicamente, y tendrán que ser respondidas con la escala de Likert del 1 al 5, que permitirán medir la percepción que

se tienen los colabores con respecto a su empresa, y así poder obtener una data relevante sobre el tema.

Como segunda herramienta para la variable determinante se usará la lista de cotejo, la cual está conformada por 18 preguntas, que serán respondidas con la escala de Likert, esto permitirá medir si las condiciones laborales en los restaurantes del distrito de Miraflores son óptimas para el buen desempeño de los colaboradores gastronómicos.

El análisis de investigación cuenta con la técnica de recolección de datos denominada Encuesta donde se mostrarán los resultados sobre la interpretación, con una ponderación ordinal denominada escala de Likert. Las escalas de valor y de estimación tipo Likert son utilizadas para determinar la percepción de alguna variable cualitativa que por su naturaleza es expresada en un determinado orden (Lee y Joo, 2019). Siendo utilizada especialmente para realizar estudios con un carácter social, donde se recogen muestras sobre la percepción de un determinado tema en específico (Martínez y Yesaved, 2018).

## 5.6 Técnica del procesamiento de la información.

Para el desarrollo del procesamiento de la información, primero se recolecta la data necesaria, con el uso de las herramientas a usar, lo cual nos servirá para poder tener una visión amplia de cada variable y así poder generar una análisis adecuado, así mismo poder plantear oportunidades de mejora eficientes, seguidamente se realiza la tabulación en el programa estadístico, y para este presente análisis de investigación es el SPSS 25, la data obtenida es analizada por una evaluación de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, con la finalidad de tener una consistencia interna de los datos a tratar, para finalizar se realiza la estadística descriptiva, en la cual se obtendrá frecuencias y porcentajes la cual serán explicadas una por una de manera independiente.

### Validez

Para tener una validez de las herramientas, estas deberán ser analizadas por especialistas, la cual se denomina: juicio de expertos, en la cual se comprobarán la autenticidad de las mismas para el uso en el presente trabajo de investigación.

### Confiabilidad

Para generar la confiabilidad de la data se realiza el análisis mediante el alfa de Cronbach, para tener un nivel adecuado de confiabilidad, esta herramienta nos permitirá tener un análisis independiente, la cual se denomina: confiabilidad de datos de cada variable.

Tabla 1:

Confiabilidad de datos (Primera variable)

**ESTADISTICA DE FIABILIDAD**

<b>ALFA DE CRONBACH</b> <b>0.938</b>	<b>N de elementos</b> <b>12</b>
---	------------------------------------

Nota: tabla de estadística de fiabilidad donde se muestra el resultado de Alfa de Cronbach de la primera variable.

Interpretación de confiabilidad para la primera variable:

El valor obtenido es un 0.938, resultado que equivale al 93% de confianza mediante el uso del procesamiento estadístico del Alfa de Cronbach, usando el SPSS 25, donde se evidencia que la data obtenida cuenta con una alta solidez interna.

Tabla 2:

Confiabilidad de datos (Segunda variable)

**ESTADISTICA DE FIABILIDAD**

<b>ALFA DE CRONBACH</b> <b>0.891</b>	<b>N de elementos</b> <b>18</b>
---	------------------------------------

Nota: tabla de estadística de fiabilidad donde se muestra el resultado de Alfa de Cronbach de la segunda variable.

Interpretación de confiabilidad para la primera variable:

El valor obtenido para la segunda variable es un 0.891, el cual equivale al 89%, de confianza mediante el Alfa de Cronbach, usando el SPSS 25, donde se evidencia que la data obtenida cuenta con una alta congruencia interna.

## 5.7 Resultados

### 5.7.1 Análisis descriptivo

Tabla 3:

*Eficiencia de los procesos en la empresa*

**1. ¿Qué tan eficientes son los procesos en tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	13	13,0	13,0	18,0
	3	39	39,0	39,0	57,0
	4	32	32,0	32,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 1:

*Eficiencia de los procesos en la empresa*



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 5% indica un menor porcentaje en cuanto a la eficiencia de los procesos dentro la empresa, el 13% indica un poco porcentaje, el 39% indica un adecuado porcentaje, el 32% indica un mayor porcentaje y el 11% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que los procesos en la empresa donde laboran, se mantienen en un estado un poco más de la media, dando a referir que los procesos están bien planteados y por ende son estables y eficientes.

Tabla 4:

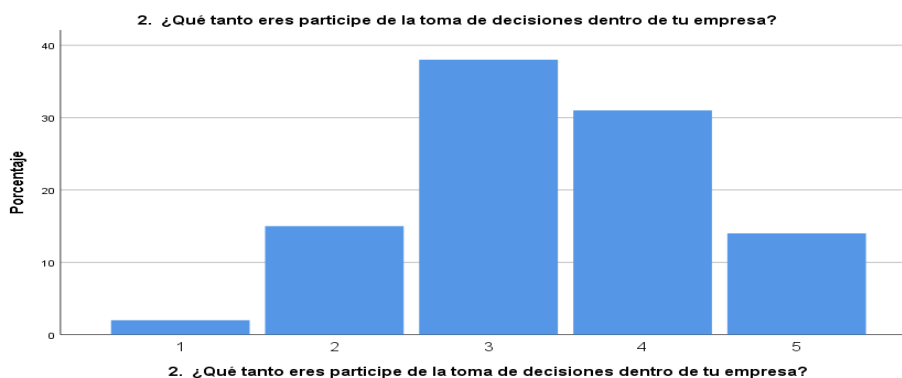
Toma de decisiones dentro de la empresa

**2. ¿Qué tanto eres participe de la toma de decisiones dentro de tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	15	15,0	15,0	17,0
	3	38	38,0	38,0	55,0
	4	31	31,0	31,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 2:

Toma de decisiones dentro de la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 2% indica un menor porcentaje en cuanto a la participación de toma de decisiones dentro la empresa, el 15% indica un poco porcentaje, el 38% indica un adecuado porcentaje, el 31% indica un mayor porcentaje y el 14% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que su participación en la toma de decisiones dentro de su centro laboral, se mantienen en un estado un poco más de la media, dando a referir que su participación es considerada por la empresa e incluso podrían mejorar para que todos puedan tener la oportunidad de participar en las decisiones.



*Tabla 5:*  
*Herramientas para potenciar las habilidades de los colaboradores en la empresa*  
**3. ¿Qué tan a menudo sientes, que tus líderes te brindan las herramientas necesarias para potenciar tus habilidades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	24	24,0	24,0	27,0
	3	33	33,0	33,0	60,0
	4	28	28,0	28,0	88,0
	5	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

*Figura 3:*

*Herramientas para potenciar las habilidades de los colaboradores en la empresa*



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 3% indica un menor porcentaje de interés de los líderes por brindar a sus colaboradores herramientas para potenciar sus habilidades, el 24% indica un poco porcentaje, el 33% indica un adecuado porcentaje, el 28% indica un mayor porcentaje y el 12% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que el interés que tienen los líderes por brindar herramientas, se mantiene en un estado un poco más de la media, dando a referir que podría mejorar dicho indicador, sí los líderes dieran mayor importancia en potenciar las habilidades de sus colaboradores para beneficio de la empresa.

Tabla 6:

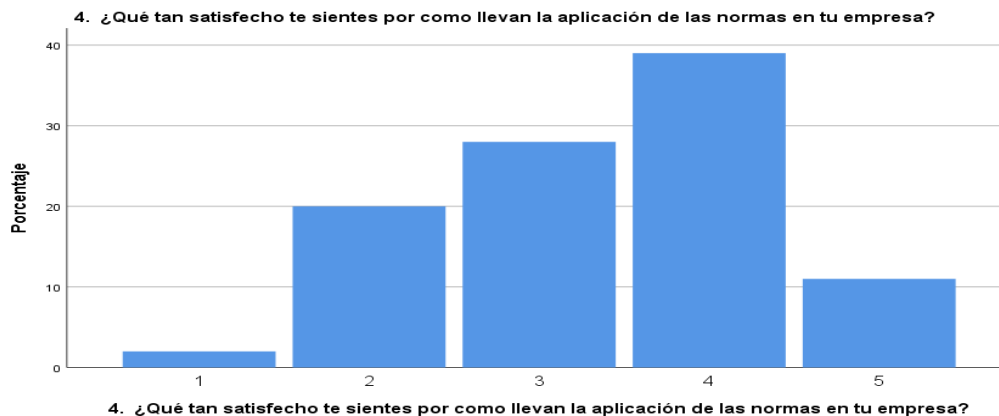
Aplicación de normas en la empresa

**4. ¿Qué tan satisfecho te sientes por cómo llevan la aplicación de las normas en tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	20	20,0	20,0	22,0
	3	28	28,0	28,0	50,0
	4	39	39,0	39,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 4:

Aplicación de normas en la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 2% indica un menor porcentaje de satisfacción de los colaboradores por cómo se aplica las normas en la empresa, el 20% indica un poco porcentaje, el 28% indica un adecuado porcentaje, el 39% indica un mayor porcentaje y el 11% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que la manera cómo se aplican las normas, se encuentran en un estado de satisfacción alto por parte de los colaboradores, dando a referir que es adecuada la forma en que aplican las normas en la empresa.

Tabla 7:

Valoración de los colaboradores por los líderes de la empresa.

**5. ¿Qué tan valorado te sientes por parte de los líderes de tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	8	8,0	8,0	13,0
	3	33	33,0	33,0	46,0
	4	36	36,0	36,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 5:

Valoración de los colaboradores por los líderes de la empresa.



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 5% indica un menor porcentaje de poca valoración de los colaboradores por parte de los líderes de su empresa, el 8% indica un poco porcentaje, el 33% indica un adecuado porcentaje, el 36% indica un mayor porcentaje y el 18% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, se encuentran en un estado de satisfacción alto porque se sienten valorados por sus líderes.

Tabla 8:

Compromiso con la visión y misión de la empresa.

**6. ¿Qué tan comprometido te encuentras con la misión y visión de tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	8	8,0	8,0	13,0
	3	27	27,0	27,0	40,0
	4	41	41,0	41,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 6:

Compromiso con la visión y misión de la empresa.



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 5% indica un menor compromiso de los colaboradores con la misión y visión de su empresa, el 8% indica un poco porcentaje, el 27% indica un adecuado porcentaje, el 36% indica un mayor porcentaje y el 18% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, se encuentran en un estado de satisfacción alto porque se sienten valorados por sus líderes.

Tabla 9:  
Grado de motivación en el centro laboral

**7. ¿Qué tan motivado te sientes al laborar en tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	10	10,0	10,0	14,0
	3	37	37,0	37,0	51,0
	4	27	27,0	27,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 7:  
Grado de motivación en el centro laboral



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 4% indica que los colaboradores se sienten poco motivados en trabajar en la empresa, el 10% indica un poco porcentaje, el 37% indica un adecuado porcentaje, el 27% indica un mayor porcentaje y el 22% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, se encuentran motivados un poco más de la media, lo cual hace referencia que es importante que los líderes elaboren estrategias para poder aumentar la motivación en todos sus colaboradores, de esa manera el rendimiento de cada uno mejorará.

Tabla 10:

Oportunidades de línea de carrera en tu empresa.

**8. ¿Qué tan conforme te sientes con las oportunidades que te brinda tu empresa con relación a una línea de carrera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	17	17,0	17,0	22,0
	3	37	37,0	37,0	59,0
	4	20	20,0	20,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 8:

Oportunidades de línea de carrera en tu empresa.



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 5% indica que son muy pocas las oportunidades de crecimiento como línea de carrera en la empresa, el 17% indica un poco porcentaje, el 37% indica un adecuado porcentaje, el 20% indica un mayor porcentaje y el 21% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que en su empresa hay oportunidades de crecimiento un poco más de la media, lo cual hace referencia que en cierta medida se encuentran motivados al tener la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.

Tabla 11:

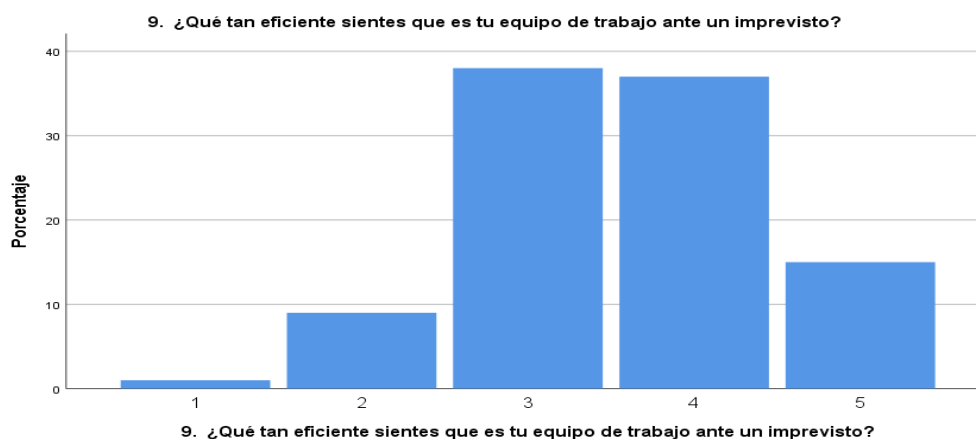
Resolución de problema del equipo de trabajo

**9. ¿Qué tan eficiente sientes que es tu equipo de trabajo ante un imprevisto?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	9	9,0	9,0	10,0
	3	38	38,0	38,0	48,0
	4	37	37,0	37,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 9:

Resolución de problema del equipo de trabajo



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 1% indica muy poca eficiencia del equipo de trabajo para poder resolver imprevistos, el 9% indica un poco porcentaje, el 38% indica un adecuado porcentaje, el 37% indica un mayor porcentaje y el 15% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que, como equipo, los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, tienen una capacidad adecuada para resolver imprevistos, lo cual hace referencia al buen manejo de equipo, ya que saben accionar de manera rápida ante cualquier circunstancia y/o imprevisto.

Tabla 12:

Cumplimiento de objetivos en la empresa

10. ¿Qué tanto se llegan a cumplir los objetivos en tu empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	10	10,0	10,0	11,0
	3	27	27,0	27,0	38,0
	4	49	49,0	49,0	87,0
	5	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 10:

Cumplimiento de objetivos en la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 1% indica un muy bajo rendimiento para cumplir los objetivos de la empresa, el 10% indica un poco porcentaje, el 27% indica un adecuado porcentaje, el 49% indica un mayor porcentaje y el 13% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, cumplen de manera satisfactoria los objetivos planteados por la empresa. lo que hace referencia el trabajo en equipo que tienen dentro de la organización para lograr dicho objetivo.



Tabla 13:

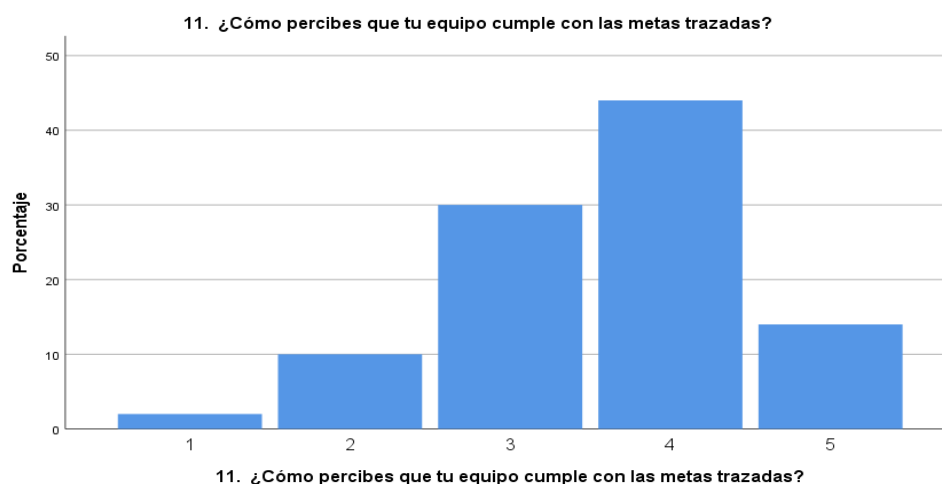
Percepción de cumplimiento de metas del equipo

**11. ¿Cómo percibes que tu equipo cumple con las metas trazadas?**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	10	10,0	10,0	12,0
	3	30	30,0	30,0	42,0
	4	44	44,0	44,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 11:

Percepción de cumplimiento de metas del equipo



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 2% indica muy baja percepción de que el equipo cumple con las metas trazadas, el 10% indica un poco porcentaje, el 30% indica un adecuado porcentaje, el 44% indica un mayor porcentaje y el 14% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, cumplen de manera óptima las metas trazadas por la empresa, eso hace referencia a la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo entre los colaboradores para poder lograr los cumplimientos de metas.

Tabla 14:

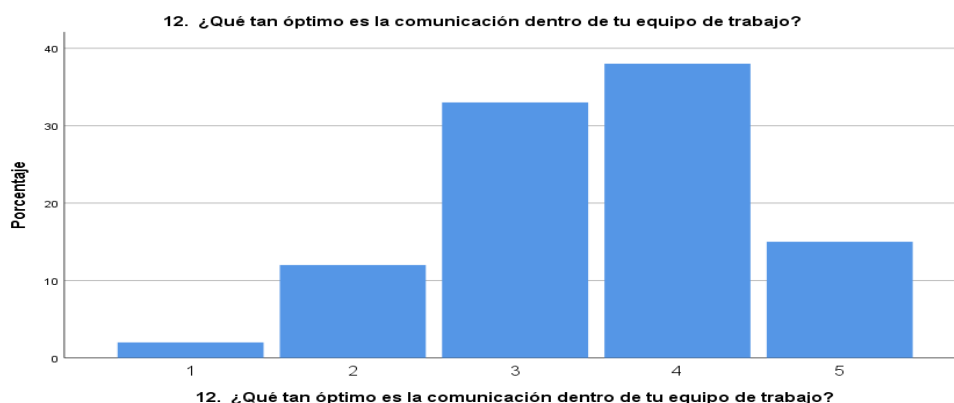
La comunicación del equipo dentro del trabajo

**12. ¿Qué tan óptima es la comunicación dentro de tu equipo de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	12	12,0	12,0	14,0
	3	33	33,0	33,0	47,0
	4	38	38,0	38,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 12:

La comunicación del equipo dentro del trabajo



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 1% indica muy poca eficiencia del equipo de trabajo para poder resolver imprevistos, el 9% indica un poco porcentaje, el 38% indica un adecuado porcentaje, el 37% indica un mayor porcentaje y el 15% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, cuentan con una muy buena comunicación entre los integrantes, esto hace referencia a la importancia de este factor para poder lograr armonía y confianza entre los trabajadores para poder lograr los objetivos planteados por la empresa.

Tabla 15:

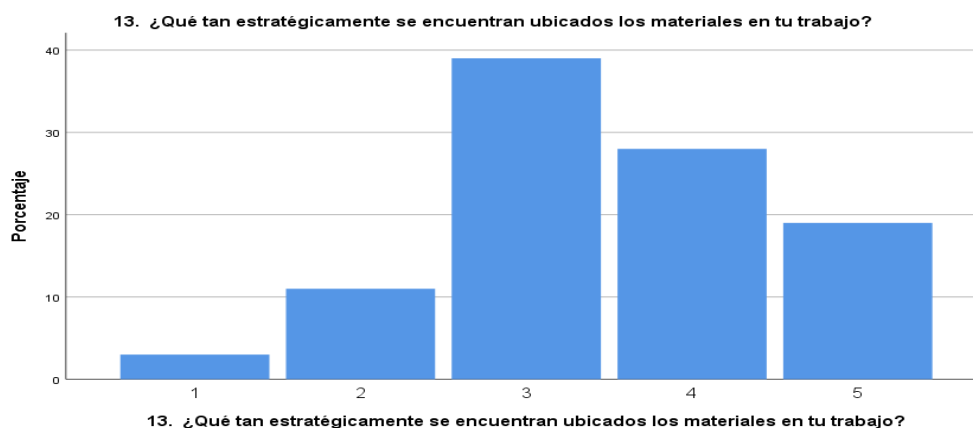
Ubicación de los materiales de trabajo en la empresa

**13. ¿Qué tan estratégicamente se encuentran ubicados los materiales en tu trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	11	11,0	11,0	14,0
	3	39	39,0	39,0	53,0
	4	28	28,0	28,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 13:

Ubicación de los materiales de trabajo en la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 3% indica que la ubicación de los materiales de trabajo no se encuentra estratégicamente adecuados, el 11% indica un poco porcentaje, el 39% indica un adecuado porcentaje, el 28% indica un mayor porcentaje y el 19% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que los materiales de trabajo en la empresa donde laboran, se mantienen en un estado un poco más de la media, dando a referir que se encuentran en lugares adecuados e idóneos para el desarrollo de las labores.

Tabla 16:

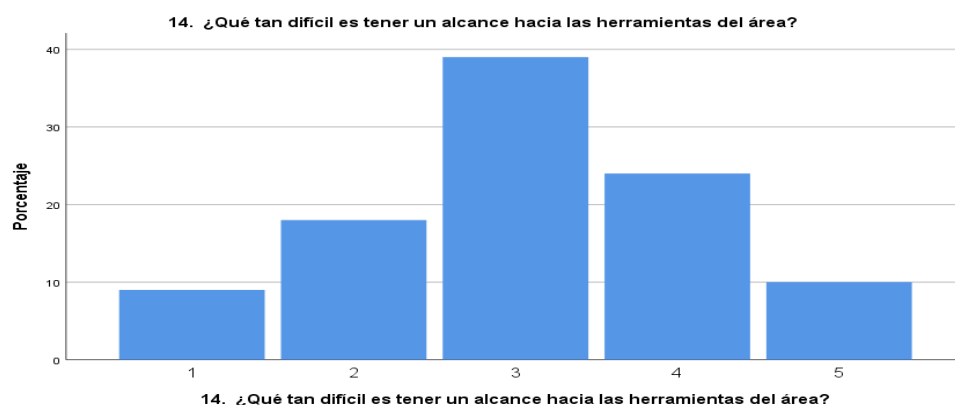
Alcance de herramientas del área en la empresa

**14. ¿Qué tan difícil es tener un alcance hacia las herramientas del área?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	9	9,0	9,0	9,0
	2	18	18,0	18,0	27,0
	3	39	39,0	39,0	66,0
	4	24	24,0	24,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 14:

Alcance de herramientas del área en la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 9% indica un menor porcentaje sobre el difícil alcance de las herramientas del área, el 18% indica un poco porcentaje, el 39% indica un adecuado porcentaje, el 24% indica un mayor porcentaje y el 10% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, tienen un alcance moderado de las herramientas del área, esto hace referencia a que el tener acceso a ello les permite desarrollar sus labores de la mejor manera y en forma eficaz.

Tabla 17:

Desempeño de funciones en el lugar y/o espacio de trabajo

**15. ¿Qué tan óptimo es tu lugar/espacio de trabajo para el desempeño de sus funciones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	9	9,0	9,0	12,0
	3	38	38,0	38,0	50,0
	4	28	28,0	28,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 15:

Desempeño de funciones en el lugar y/o espacio de trabajo



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se puede observar que un 3% indica un menor porcentaje al hacer referencia el nivel poco óptimo del lugar de trabajo para desempeñar las funciones en la empresa, el 9% indica un poco porcentaje, el 38% indica un adecuado porcentaje, el 28% indica un mayor porcentaje y el 22% indica un excelente porcentaje. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, cuentan con un espacio de trabajo moderador para desempeñar sus funciones dentro de la empresa, esto refleja la importancia de contar con un adecuado ambiente de trabajo para permitir que cada colaborador pueda realizar de manera eficaz.

Tabla 18:

Fluidez del tránsito en el área laboral

**16. ¿Qué tan fluido es el tránsito en tu área de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	13	13,0	13,0	16,0
	3	33	33,0	33,0	49,0
	4	31	31,0	31,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 16:

Fluidez del tránsito en el área laboral



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 3% indica que no está conforme con la fluidez del tránsito en el área laboral dentro la empresa, el 13% indica que se siente medianamente conforme, el 33% indica que en su mayoría se sienten conforme, el 31% indica que es bueno y el 20% indica una excelente fluidez. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran la fluidez en cuanto al tránsito en su área laboral, se mantienen en un estado un poco más de la media, quiere decir que en cierta medida se sienten bien y están conformes por cómo lo llevan hasta ahora.

Tabla 19:

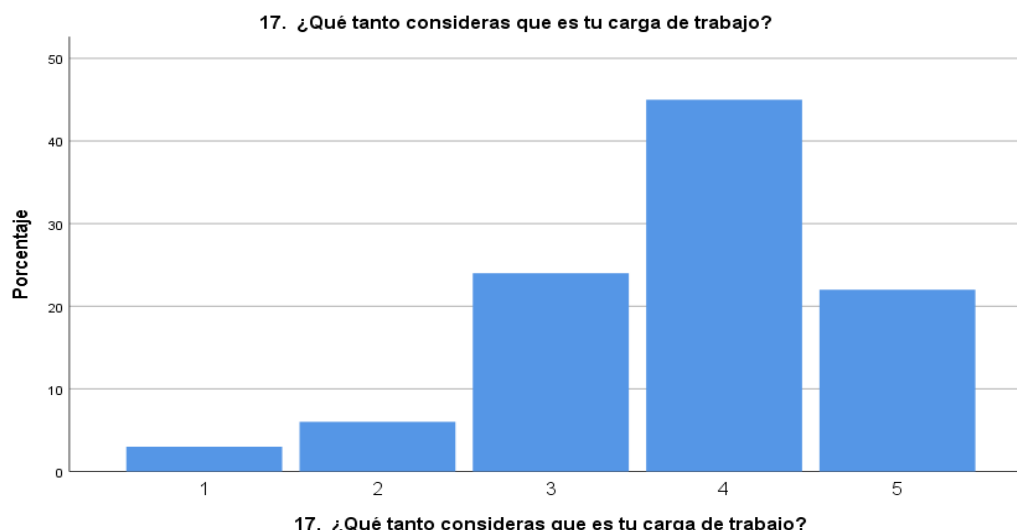
Carga de trabajo en la empresa

**17. ¿Qué tanto consideras que es tu carga de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	6	6,0	6,0	9,0
	3	24	24,0	24,0	33,0
	4	45	45,0	45,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 17:

Carga de trabajo en la empresa



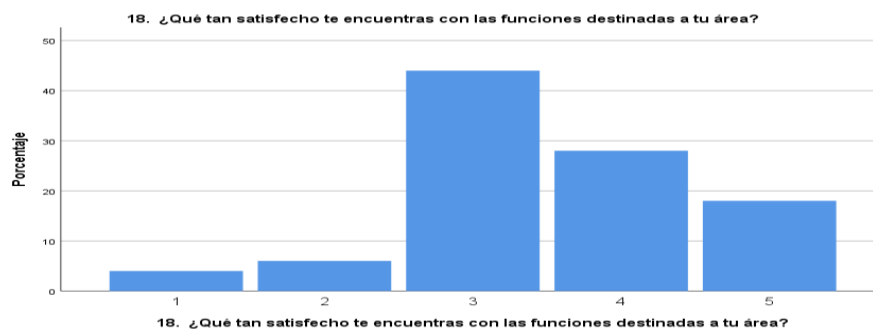
Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 3% indica que es mínima la carga de trabajo dentro de la empresa, el 6% indica que es poca, el 24% indica que su carga es mediana, mientras que el 45% indica que es alta y el 22% indica una excesiva. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que la carga de trabajo dentro de la empresa, son sobre todo altas con lo cual puede repercutir en la productividad al poder presentar estrés o cansancio por la presión dada.

Tabla 20:  
Satisfacción del personal respecto a sus funciones

**18. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las funciones destinadas a tu área?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	6	6,0	6,0	10,0
	3	44	44,0	44,0	54,0
	4	28	28,0	28,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 18:  
Satisfacción del personal respecto a sus funciones



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 4% indica que no se siente satisfecho con las funciones destinadas dentro de la empresa, el 6% indica que se siente poco satisfecho, por otra parte, una mayoría del 44% indica que se siente medianamente satisfecho, el 28% indica que es bueno y el 18% indica que es excelente. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que la satisfacción sobre las funciones destinadas a su área en la empresa, es de mediana conformidad en su mayoría, por lo cual se deben buscar formas de poner distribuir mejor estas funciones entre las áreas a fin de mejorar la productividad y evitar errores por sobre esfuerzo.



Tabla 21:

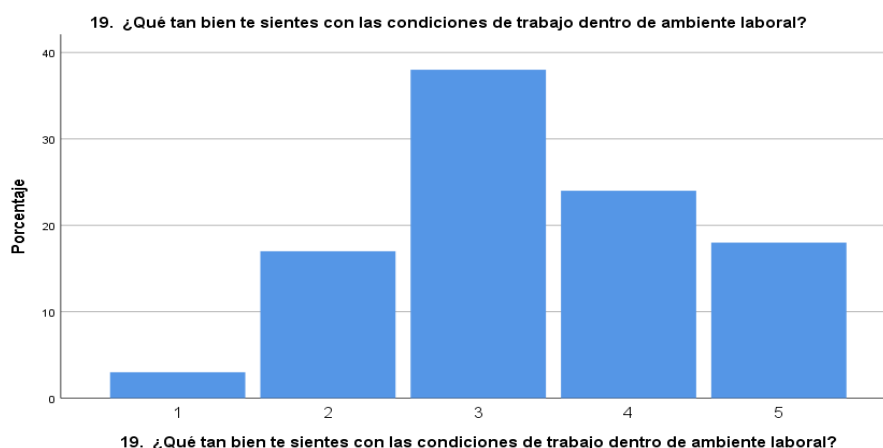
Condiciones de trabajo dentro de la empresa

**19. ¿Qué tan bien te sientes con las condiciones de trabajo dentro del ambiente laboral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	17	17,0	17,0	20,0
	3	38	38,0	38,0	58,0
	4	24	24,0	24,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 19:

Condiciones de trabajo dentro de la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 3% indica que las condiciones de trabajo dentro de la empresa son pésimas, el 17% indica que son malas, por otra parte, una mayoría del 38% indica que se son adecuadas, el 24% indica que son buenas y un 18% considera que son excelentes. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que las condiciones de trabajo dentro de sus empresas son medianamente adecuadas, esto puede afectar de no buscar una mejora en cómo el trabajador se compromete con la empresa y no tomarle la importancia necesaria al sentirse vulnerado.

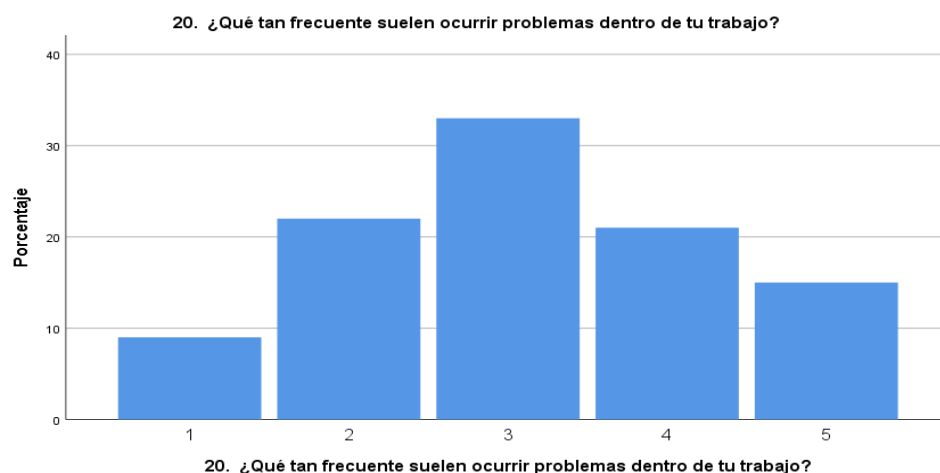
Tabla 22:  
Frecuencia de problemas dentro de la empresa

**20. ¿Qué tan frecuente suelen ocurrir problemas dentro de tu trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	9	9,0	9,0	9,0
	2	22	22,0	22,0	31,0
	3	33	33,0	33,0	64,0
	4	21	21,0	21,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 20:

Frecuencia de problemas dentro de la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 9% indica que no suelen ocurrir problemas dentro de la empresa, el 22% indica que rara vez, por otra parte, una mayoría del 33% indica que son pocos los problemas, el 21% indica que son muchos y un 15% considera que siempre pasan. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que pocos son los problemas que se dan dentro de la empresa, esto puede ser buena señal ya que significa que de cierta manera se conversan acerca de los problemas.

Tabla 23:

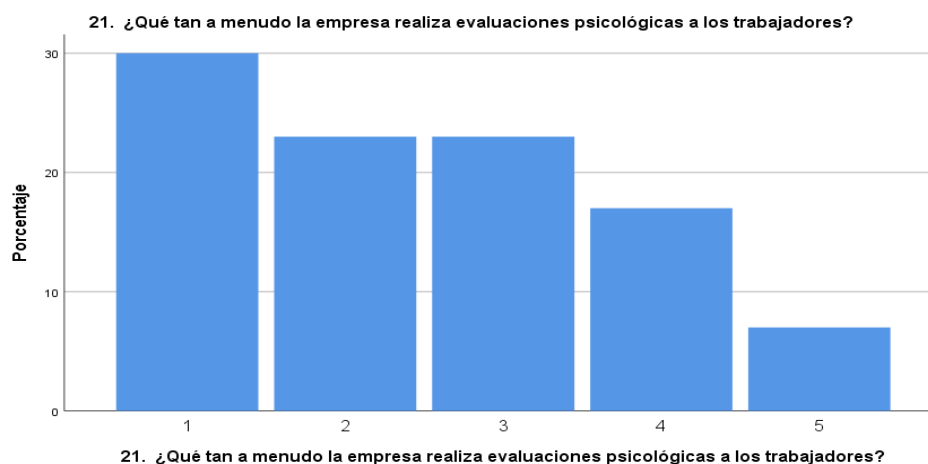
Frecuencia de evaluaciones psicológicas dentro de la empresa

**21. ¿Qué tan a menudo la empresa realiza evaluaciones psicológicas a los trabajadores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	30	30,0	30,0	30,0
	2	23	23,0	23,0	53,0
	3	23	23,0	23,0	76,0
	4	17	17,0	17,0	93,0
	5	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 21:

Frecuencia de evaluaciones psicológicas dentro de la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 9% indica que no suelen ocurrir problemas dentro de la empresa, el 22% indica que rara vez, por otra parte, una mayoría del 33% indica que son pocos los problemas, el 21% indica que son muchos y un 15% considera que siempre pasan. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que pocos son los problemas que se dan dentro de la empresa, esto puede ser buena señal ya que significa que de cierta manera se conversan acerca de los problemas.

Tabla 24:

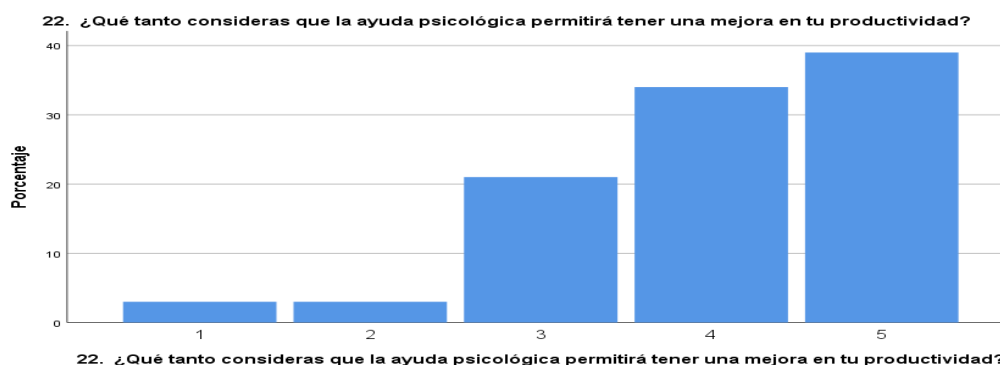
Influencia psicológica en la productividad de los colaboradores

**22. ¿Qué tanto consideras que la ayuda psicológica permitirá tener una mejora en tu productividad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	3	3,0	3,0	6,0
	3	21	21,0	21,0	27,0
	4	34	34,0	34,0	61,0
	5	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 22:

Influencia psicológica en la productividad de los colaboradores



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 3% indica que la ayuda psicológica no tiende a mejorar la productividad dentro de la empresa, el 3% indica que es mínima la mejora, por otra parte, el 22% indica que medianamente hay una mejora, el 34% indica que la mejora es buena y una mayoría del 39% considera que es excelente esta mejora. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que la ayuda psicológica ayuda de manera excelente para mejorar la productividad en la empresa, ya que al sentirse escuchados se sienten más comprometidos.

Tabla 25:

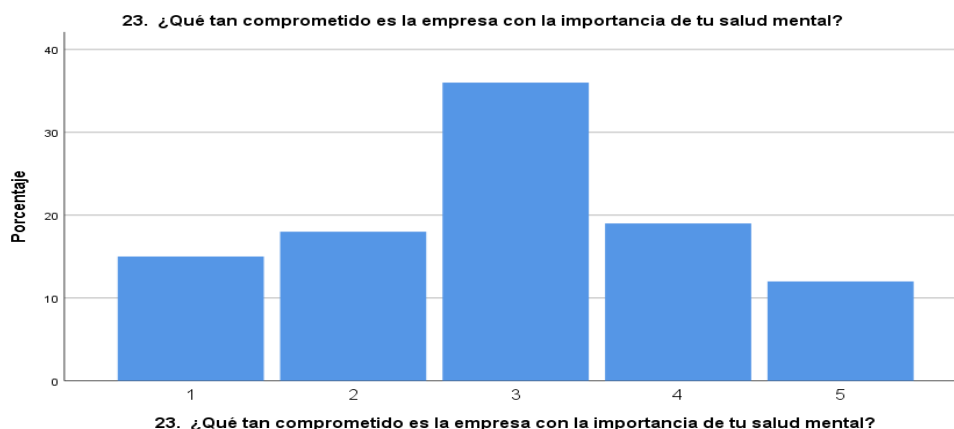
Compromiso en la salud mental de los trabajadores

**23. ¿Qué tan comprometido es la empresa con la importancia de tu salud mental?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	15	15,0	15,0	15,0
	2	18	18,0	18,0	33,0
	3	36	36,0	36,0	69,0
	4	19	19,0	19,0	88,0
	5	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 23:

Compromiso en la salud mental de los trabajadores



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 15% indica que el compromiso por parte de la empresa en cuanto a la salud mental es nulo, el 18% indica que es mínima, por otra parte, una mayoría del 36% indica que el compromiso es regular, un 19% indica que es buena y un 12% considera que es excelente. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que el compromiso por parte de su empresa en cuanto a la salud mental es regular, lo cual puede generar si no se corrige que el colaborador se siente explotado o ignorado por parte de la empresa.

Tabla 26:

*Influencia de los problemas en la inteligencia emocional*

**24. ¿Qué tanto afecta los problemas a tu inteligencia emocional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	7	7,0	7,0	7,0
	2	13	13,0	13,0	20,0
	3	34	34,0	34,0	54,0
	4	29	29,0	29,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 24:

*Influencia de los problemas en la inteligencia emocional*



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 7% indica que los problemas no afectan su inteligencia emocional dentro de la empresa, el 13% indica que es mínimo el afecto, por otra parte, una mayoría del 34% indica que el cómo afectan los problemas es regular, el 29% indica que hay un efecto significativo en la inteligencia emocional y un 17% considera que siempre afectan los problemas. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que los problemas que puedan suceder afectan el cómo se sienten y su inteligencia emocional. Esto repercute principalmente en la productividad y de no ser corregido podría inducir a fallar dentro de la empresa.

Tabla 27:

Percepción de la promoción en los puestos de trabajo dentro de la empresa

**25. ¿Qué tanto percibes la promoción de los puestos de trabajo dentro de tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	7	7,0	7,0	7,0
	2	20	20,0	20,0	27,0
	3	48	48,0	48,0	75,0
	4	19	19,0	19,0	94,0
	5	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 25:

Percepción de la promoción en los puestos de trabajo dentro de la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 7% indica que no se le da la importancia a la promoción de puestos dentro de la empresa, el 20% indica que la importancia es poca, el 48% indica que percibe la promoción del puesto medianamente bueno, el 19% indica que se siente bien por cómo lo llevan y un 6% considera que si hay compromiso. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que perciben una importancia leve por parte de la empresa y el cómo llevan actualmente la promoción de puestos. Esto podría afectar el compromiso y como sus trabajadores se sienten valorados.

Tabla 28:

Frecuencia de acciones de mejora para el desarrollo de las áreas

**26. ¿Qué tan frecuente se realizan acciones de mejora en el desarrollo de las áreas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	20	20,0	20,0	25,0
	3	42	42,0	42,0	67,0
	4	28	28,0	28,0	95,0
	5	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 26:

Frecuencia de acciones de mejora para el desarrollo de las áreas



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 5% indica que no se realizan acciones de mejora dentro de la empresa, el 20% indica que la importancia es mínima, por otra parte, una mayoría del 42% indica que la frecuencia en cuanto a la mejoras es regular, el 28% indica que es buena y un 5% considera que si es muy frecuente. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que se les da importancia mediana al desarrollo de las áreas donde ejercen, esto que se sientes en su medida a veces escuchados y otras no, lo cual puede afectar en su desarrollo personal y como se sienten en la empresa.



Tabla 29:

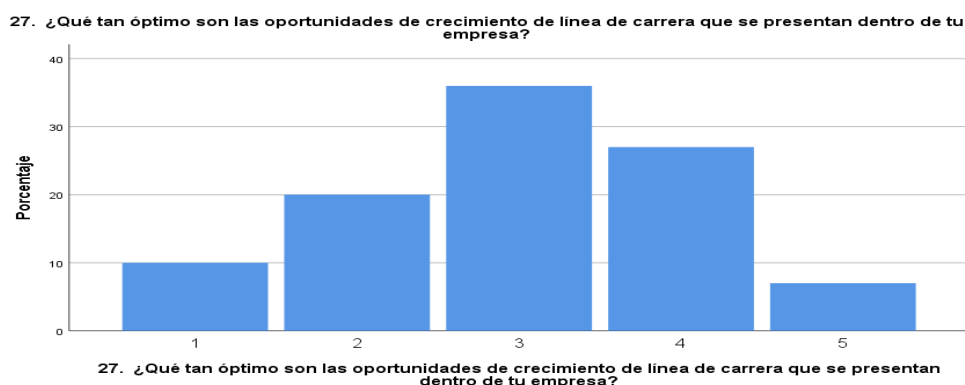
Percepción sobre las oportunidades de crecimiento y línea de carrera

**27. ¿Qué tan óptimo son las oportunidades de crecimiento de línea de carrera que se presentan dentro de tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	10	10,0	10,0	10,0
	2	20	20,0	20,0	30,0
	3	36	36,0	36,0	66,0
	4	27	27,0	27,0	93,0
	5	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 27:

Percepción sobre las oportunidades de crecimiento y línea de carrera



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 10% percibe que no son para nada óptimas las oportunidades de crecimiento y la línea de carrera dentro de la empresa, el 20% indica percibe una mínima oportunidad, por otra parte, una mayoría del 36% indica que es regularmente óptimo, el 27% indica que son buenas y un 7% considera que son excelentes. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa son medianamente óptimas, es decir que notan aun falta de compromiso por parte de la empresa, pero que estas se podrían mejorar.

Tabla 30:

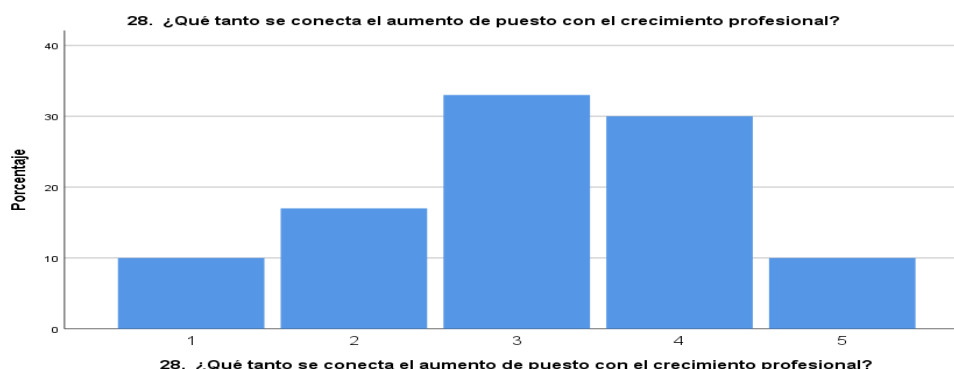
Relación entre el aumento de puestos con el crecimiento profesional

**28. ¿Qué tanto se conecta el aumento de puesto con el crecimiento profesional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	10	10,0	10,0	10,0
	2	17	17,0	17,0	27,0
	3	33	33,0	33,0	60,0
	4	30	30,0	30,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 28:

Relación entre el aumento de puestos con el crecimiento profesional



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 10% percibe que no son relacionan los puestos de trabajo y el crecimiento profesional dentro de la empresa, el 17% indica que hay una mínima conexión, por otra parte, una mayoría del 33% indica la conexión es regular, el 30% indica que es medianamente buena y un 10% considera si existe una conexión. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que el crecimiento profesional va de la mano con el aumento de puesto, esto debido a que, al tener un cargo de jefe o gerente, se sienten más “importantes” y considerados por parte la empresa.

Tabla 31:

Frecuencia de las capacitaciones dentro de la empresa

**29. ¿Qué tan frecuente son las capacitaciones en tu empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	14	14,0	14,0	14,0
	2	26	26,0	26,0	40,0
	3	32	32,0	32,0	72,0
	4	21	21,0	21,0	93,0
	5	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 29:

Frecuencia de las capacitaciones dentro de la empresa



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 14% percibe que no se dan las capacitaciones necesarias dentro de la empresa, el 26% indica que son muy pocas, por otra parte, una mayoría del 32% indica que se dan de forma regular, mientras que un 21% indica si se dan en su medida y un 7% considera siempre se ofrecen estas capacitaciones. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores, consideran que la frecuencia de las capacitaciones dentro de su empresa es medianamente constante, esto de aquí puede repercutir sobre todo en cómo los trabajadores llevar las labores o se alinean al mundo actual haciéndolos o no competitivos.

Tabla 32:

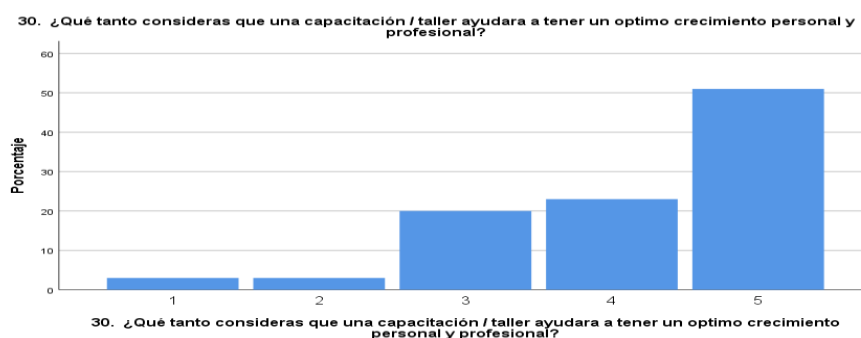
Importancia entre las capacitaciones y el crecimiento personal-profesional

**30. ¿Qué tanto consideras que una capacitación / taller ayudará a tener un óptimo crecimiento personal y profesional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	3	3,0	3,0	6,0
	3	20	20,0	20,0	26,0
	4	23	23,0	23,0	49,0
	5	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Figura 30:

Importancia entre las capacitaciones y el crecimiento personal-profesional



Análisis inferencial: dentro de la presente tabla se tiene que un 3% considera que una capacitación no le ayudará a crecer ya sea personal o profesional dentro de la empresa, el 3% siente que es muy poca la ayuda, un 20% siente que la ayuda es regular, un 23% indica que la ayuda es buena y una mayoría del 51% considera que la ayuda de una capacitación sería excelente para un óptimo crecimiento. Con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores del sector gastronómico, consideran que las capacitaciones o talleres que se presenten por parte de sus empresas ayudarán significativamente no solo para tener más conocimiento sino sentirse personalmente mejor.

### 5.7.2 Análisis ligados a las hipótesis

Tabla 33:

Correlación de la Hipótesis principal

Correlación		CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	CONDICIONES LABORALES
CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	Rho de Spearman	—	0.834
	valor p	—	< .001
CONDICIONES LABORALES	Rho de Spearman	0.834	—
	valor p	< .001	—

Nota: tabla de la hipótesis principal y la correlación con ambas variables analizadas

Para el caso de la hipótesis principal, se obtuvo un resultado de 0.83 lo cual es un 83% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se ha determinado lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demuestra que existe una correlación muy significativa para la variable constitución de empresa certificadora y condiciones laborales, ya que el resultado se encuentra dentro de los límites del 0.81 - 1.00.

Tabla 34:

Correlación de la hipótesis derivada 1

		CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	CONDICIONES FISICAS
CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	Rho de Spearman	—	0.799
	valor p	—	< .001
CONDICIONES FISICAS	Rho de Spearman	0.799	—
	valor p	< .001	—

Nota: tabla la hipótesis derivada 1 y su correlación

Para el caso de la hipótesis específica 1, se obtuvo un resultado de 0.79 lo cual es un 80% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se ha determinado lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demuestra que existe una correlación significativa para la variable constitución de empresa certificadora y condiciones físicas, ya que el resultado se encuentra dentro de los límites del 0.61 - 0.80.

Tabla 35:

Correlación de la hipótesis derivada 2

		CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	CONDICIONES MENTALES
CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	Rho de Spearman	—	0.482
	valor p	—	< .001
CONDICIONES MENTALES	Rho de Spearman	0.482	—
	valor p	< .001	—

Nota: tabla la hipótesis derivada 2 y su correlación

Para el caso de la hipótesis específica 2, se obtuvo un resultado de 0.48 lo cual es un 48% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se ha determinado lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demuestra que existe una correlación moderada para la variable constitución de empresa certificadora y condiciones laborales, ya que el resultado se encuentra dentro de los límites del 0.41 - 0.60.

Tabla 36:

Correlación de la hipótesis derivada 3

		CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	CONDICIONES DE DESARROLLO
CONSTITUCIÓN DE EMPRESA CERTIFICADORA	Rho de Spearman	—	0.782
	valor p	—	< .001
CONDICIONES DE DESARROLLO	Rho de Spearman	0.782	—
	valor p	< .001	—

Nota: tabla la hipótesis derivada 3 y su correlación

Para el caso de la hipótesis específica 3, se obtuvo un resultado de 0.78 lo cual es un 78% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala del coeficiente de correlación, se ha determinado lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se demuestra que existe una correlación significativa para la variable constitución de empresa certificadora y condiciones laborales, ya que el resultado se encuentra dentro de los límites del 0.61 - 0.80.



## CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

### 6.1 Alcance esperado

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, mejorar las condiciones existentes en el rubro gastronómico del distrito de Miraflores, debido a que este sector está siendo bastante vulnerado, afectando así la calidad de vida de los trabajadores, con la creación de una empresa certificadora se propone mitigar esas deficiencias y controlar los aspectos necesarios para que los colaboradores se desarrollen en un ambiente adecuado y cómodo, las personas que laboran en los restaurantes del distrito ya mencionado serán los beneficiados con este proyecto, ya que se pondrá como prioridad sus condiciones físicas y mentales.

### 6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La innovación está aplicada en nuestro proyecto, en la parte de búsqueda y recolección de datos y transformación de esa base a propuestas de mejora eficientes, que logren abarcar más de lo que se pretende solucionar, lógicamente se cuenta con la mejora continua en cada parte desarrollada, debido a que esto nos permitirá siempre estar un paso adelante y no quedarse con lo que ya se tiene, si no nos permitirá estar acorde con el mundo evolutivo.

Se considera que el proyecto desarrollado es integrador debido a que se está brindado cierta información relevante que aporta conocimientos a futuras investigaciones del mismo rubro o categoría. Así mismo nuestro proyecto cuenta con un plan de análisis y mejora de las condiciones laborales lo que permitirá tener un formato estandarizado para poder lograr tener una vista amplia de las condiciones

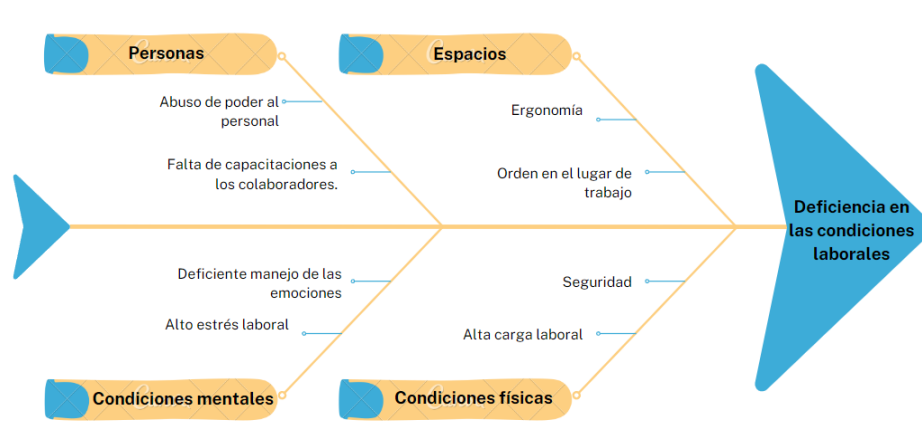
laborales y así mismo tener una evaluación, con la cual se obtenga información para la toma de decisiones y mejoras.

### 6.3 Diagnostico situacional

Para poder evaluar el diagnóstico situacional se desarrollará una herramienta de causa - efecto, denominada Diagrama de Ishikawa, con la intención de ver cuál es la causa existente en el proyecto analizado y cuales vendrían a ser sus efectos, se tendrá en cuenta efectos netamente ligados a los colaboradores gastronómicos y su entorno, es decir sus condiciones laborales.

Figura 31:

Diagrama de Causa y efecto (Ishikawa)



Nota: La siguiente figura muestra el Diagrama de causa y efecto (Ishikawa), el cual toma como principal problema la deficiencia en las condiciones laborales.

Con la aplicación de la herramienta de causa y efecto, se logra comprender mejor cuál es el efecto que tienen las causantes con relación a las condiciones laborales de los colaboradores del sector de gastronomía en el distrito de Miraflores, con ello se tendrá la capacidad para generar una mejor toma de decisiones y contar con un desarrollo óptimo de mejora continua.

## 6.4 Procedimiento de la propuesta de mejora

### 6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

El presente plan de mejora, cuenta con data necesaria, como procedimientos y requerimientos, y así mismo para poder tener mapeado eficientemente la data, cuenta con la evaluación respectiva.

*Tabla 37:*

*Plan de análisis y mejora de las condiciones laborales de los colaboradores gastronómicos del distrito de Miraflores, 2023.*

PLAN DE ANÁLISIS Y MEJORA DE LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES GASTRONÓMICOS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2023.			
DISTRITO	UBICACIÓN	AÑO	
Miraflores	Lima, Perú	2023	
PROCEDIMIENTO			
DESCRIPCIÓN	PREGUNTAS	EVALUACIÓN	META

<p>Relacionado con la salud psicológica de los colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Se propicia un ambiente laboral sano?</li> <li>- ¿Se cuenta con un programa de asesoramiento psicológico?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de la percepción laboral</li> <li>- Obtención de datos sobre la eficiencia de los asesoramientos psicológicos de manera individual por cada colaborador.</li> <li>-Percepción final del profesional psicológico.</li> </ul>	<p>Se obtendrá una data para lograr mejorar su salud psicológica y emocional, por ende, que no afecte a su productividad y salud</p>
<p>Relacionado con el espacio de relajo y descanso del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Se cuenta con espacios limpios dentro del restaurante?</li> <li>- ¿Se tiene buena infraestructura que asegure el descanso adecuado de los colaboradores?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de cada colaborador sobre los espacios de descanso.</li> <li>- Toma de sugerencias sobre los espacios.</li> </ul>	<p>Se obtendrá una mejora en un ambiente adecuado, libre de estrés y logren un descanso óptimo, recargando energías para continuar con sus labores posteriormente</p>

<p>Relacionado con los beneficios laborales de los colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Los colaboradores están en planilla?</li> <li>- ¿Los colaboradores reciben información acerca de sus beneficios?</li> <li>- ¿Los colaboradores reciben un sueldo de acuerdo al mercado competitivo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisión de la data de planilla laboral.</li> <li>- Percepción de los colaboradores acerca de sus beneficios laborales.</li> <li>- Satisfacción del colaborador acerca de su sueldo.</li> </ul>	<p>se obtendrá una mejora en el conocimiento de sus derechos laborales y así estén informados de manera adecuada.</p>
--	--	--	---

<p>Relacionado con la carga laboral de los colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Las funciones son destinadas de acuerdo al área?</li> <li>- ¿Las actividades destinadas requieren de un esfuerzo humano extra?</li> <li>- ¿Se cumple con el horario establecido por el gobierno de 8 horas?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de los colaboradores de acuerdo a las funciones del área.</li> <li>- Revisión y data de un especialista de cada área.</li> <li>- Reuniones acerca de los horarios y su eficiencia.</li> </ul>	<p>Se obtendrá una reestructuración de sus funciones de acuerdo a sus capacidades</p>
<p>Relacionado con la relación entre colaborador y empleador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Se cuenta con una buena comunicación entre ambas partes?</li> <li>- ¿Se aplica la retroalimentación eficiente entre las partes?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporación de Herramientas para la mejora de la comunicación.</li> <li>- Percepción de ambas partes de acuerdo a la comunicación y retroalimentación</li> </ul>	<p>Se obtendrá una mejora en la relación, transformando la idea de un jefe que manda a un líder que enseña con el ejemplo y así que el colaborador pueda tener una comunicación libre sin miedos</p>
<p>Relacionado con la comunicación entre colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Los colaboradores propician peleas?</li> <li>- ¿Se busca dar una respuesta eficiente cuando se presenta algún problema?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha y toma de data del colaborador acerca de la comunicación con sus compañeros.</li> <li>- Toma de sugerencias.</li> </ul>	<p>Se obtendrá un ambiente de compañerismo, teniendo una comunicación asertiva, libre de competitividad negativa y malos tratos entre ellos</p>

<p>Relacionado con el desarrollo profesional de los colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- ¿Se cuenta con un programa de capacitaciones?</li><li>- ¿Se cuenta con una línea de carrera?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Escucha acerca de los temas que deberían abordarse en las capacitaciones.</li><li>- Percepción de cómo se siente profesionalmente el colaborador.</li></ul>	<p>Se obtendrá una adquisición de conocimientos y lograr una especialización acorde a su tema de interés, para poder ser más competitivo en sus labores y en el mercado a futuro.</p>
---	--	---	---

Todo lo descrito en el formato de mejora, está realizado en base a los conocimientos propios sobre la ineficiencia de las condiciones laborales en el sector gastronómico, y es por ello que se plantea el plan de mejora, con una descripción por cada punto a mejorar, así mismo cuenta con cuestionamientos para poder entender y tener una vista amplia de lo que conlleva cada punto y la evaluación correspondiente para la obtención de data, que servirá como base para la toma de decisiones futura y opciones de mejora continua.

La intención del plan de análisis y mejora, es la obtención de información, que luego será transformada y tomada como base para la creación propia de alternativas de solución de acuerdo a los recursos que posea el restaurante al que se le está aplicando el formato de análisis y mejora.



### 6.4.2 Presupuesto

El presupuesto está basado en los principales gastos que se requiere para la aplicación de nuestro proyecto, en base a ello se visualiza un formato donde se indica cual es el gasto detallado y el gasto total.

Figura 32:

#### Estimación del costo del proyecto

<b>Lider</b>	Alfaro, Silvia Flores, Jean Guillermo, Juan Rondán, Anthony	<b>Duración del Proyecto</b>	6 meses
<b>Costos Directos</b>	S/ 9,420.00	<b>Presupuesto</b>	S/ 9,810.00
<b>Costos Indirectos</b>	S/ 390.00	<b>Riesgo</b>	S/ 1,962.00
<b>Reserva para Riesgos</b>	20%	<b>Total</b>	S/ 11,772.00

Elemento	Tipo de Recurso	Tipo de Disponibilidad	Unidades	Precio Por unidad	Costo
Personal	Auditor	Jornada Semanal	1	1500	1500
Personal	Encuestadores	Horas	8	50	400
Institucion Municipal	Municipalidad de Miraflores	Ocasionalmente	1	400	400
Hojas de papel	Impresión de la documentación	Caja de 1000 hojas	2	60	120
Computadora	Computadora Escritorio	Pieza	4	1500	6000
Internet	Wwin	Servicio	1	150	150
Impresora	Impresora HP Tinta	Pieza	2	500	1000
Viaticos	Alimentación	Comida	6	20	120
Viaticos	Movilidad	Pasaje	6	20	120

La inversión que se realiza por la aplicación del proyecto de investigación está relacionada con la necesidad urgente de lograr la mejoría en las condiciones laborales de los colaboradores del sector gastronómico, ya que ellos son el motor de desarrollo y crecimiento de una empresa restaurantera.

## CONCLUSIONES

Con la presente investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

Conforme a la hipótesis general que plantea que la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico, se concluye que la certificación de las empresas sería beneficioso ya que según los resultados obtenidos los procesos en las empresas del sector gastronómico son estables y eficientes. Debido a que el cumplimiento de las normas se da de manera adecuada fomentando que los trabajadores sean tomados en cuenta en la participación en la empresa y toma de decisiones. Además, los trabajadores tienen un estado de satisfacción alto porque se sienten valorados por sus líderes y de esa manera es posible que se cumplan las metas de manera óptima las metas trazadas por la empresa. Se resalta también la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo entre los colaboradores para poder lograr los cumplimientos de metas.

De acuerdo a la hipótesis derivada 1, que plantea que la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones físicas de los trabajadores, se concluye que la creación de una empresa certificadora tendría una influencia positiva en el establecimiento de estándares de condiciones físicas de los trabajadores. Pues que, según los resultados, la carga de trabajo dentro de la empresa, son altas con lo cual puede repercutir en la productividad y nivel de satisfacción sobre las funciones al poder presentar estrés o cansancio por la presión dada. Por lo tanto, es importante que las empresas busquen mecanismos para la distribución de las funciones entre las áreas a fin de mejorar la productividad y minimizar errores a causa del sobre esfuerzo.

De acuerdo a la hipótesis derivada 2, que plantea que la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones mentales de los trabajadores, se concluye que la creación de una empresa certificadora sería beneficioso para garantizar que las empresas tengan un mayor compromiso respecto a la salud mental. Asimismo, según los resultados obtenidos los trabajadores consideran que el apoyo psicológico es de gran importancia para mejorar la productividad en la empresa, ya que al sentirse escuchados se sienten más comprometidos con esta.

De acuerdo a la hipótesis derivada 3, que plantea que la constitución de una empresa certificadora influye en las condiciones de desarrollo de los trabajadores, se concluye que la certificación de restaurantes influiría positivamente ante la importancia leve por parte de las empresas en lo que respecta a la promoción de puestos laborales. Así como también, ayudaría a fomentar el desarrollo personal y laboral de los trabajadores. Según los resultados obtenidos, se concluye que las oportunidades de crecimiento son aun medianamente óptimas, pero con potencial de mejora. Se concluye además que las capacitaciones y talleres que se presentarán por parte de las empresas servirán no solo para incrementar el conocimiento sino para la satisfacción personal.

## RECOMENDACIONES

En primer lugar, se recomienda a las empresas del sector gastronómico que puedan desarrollar un plan de mejora continua para el desarrollo de sus procesos, generar lazos de confianza y estar alineados para el cumplimiento de sus actividades y objetivos diarios. Ello con el fin de mejorar las condiciones laborales en el aspecto

Por otro lado, se recomienda fomentar la creación de empresas certificadoras para garantizar el cumplimiento estricto de los derechos de los trabajadores y la mejora de las condiciones laborales a nivel físico y de salud mental. Asimismo, se recomienda fomentar actividades de integración de los trabajadores para fortalecer las relaciones interpersonales y el manejo del estrés laboral.

A su vez, tener en cuenta realizar proyectos de mejora para los colaboradores en oportunidad de ascenso y la remuneración por horas de trabajo extra, esta es una medida que mejoraría la calidad de trabajadores dentro de la empresa y mejoraría la productividad dado que se estaría considerando el desarrollo profesional y valoración económica del trabajo fuera del horario establecido. Asimismo, se recomienda, a mediano plazo evaluar los premios y reconocimientos hacia los trabajadores por los logros y/o objetivos alcanzados.

Por último, se recomienda, a los interesados en la investigación que se profundicen los estudios en relación con las condiciones laborales de los trabajadores del sector gastronómico. Así como también, dimensionar las variables según la realidad de la empresa y los posibles problemas que presenten.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Alarcón, D., Gaytán, C., & Ruiz, S. (2018). Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral. *RECIE. Revista Electrónica Científica De Investigación Educativa*, 4(1), 503-513.  
<https://rediech.org/ojs/2017/index.php/recie/article/view/350/404>

Aguilar, K., & Gutierrez, C. (2020). *Contratación laboral adolescente y la integridad personal en sector restaurantes y transportes, en el distrito de Cajamarca, 2018-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26452>

Bada, O. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. MediSur*, 18(6), 1138 - 1144.  
<https://www.mediagraphic.com/pdfs/medisur/msu-2020/msu206i.pdf>

Bizneo, H (2023, 10). *7 indicadores del clima laboral*. Bizneo Blog.  
<https://www.bizneo.com/blog/7-indicadores-del-clima-laboral/>

Bizneo, H (s.f.). *Cultura organizacional: qué es y cómo definirla correctamente. Gestión de personal*.  
[https://www.bizneo.com/blog/culturaorganizational/#Que\\_es\\_la\\_cultura\\_organizational](https://www.bizneo.com/blog/culturaorganizational/#Que_es_la_cultura_organizational)

Cacuango, P. (2023). *Estudio del incremento porcentual de utilidades por implementar prácticas de Total Quality Management en una empresa con certificación ISO 9001:2015* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9352/1/T4108-MGCI-Cacuango-Estudio.pdf>

Castilla, S., Colihuil, R., Bruneau, J., & Lagos, R. (2021). Carga laboral y efectos en la calidad de vida de docentes universitarios y de enseñanza media. *Revista Ckakiñan*, 1(15), 166-1179. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rchakin/n15/2550-6722-rchakin-15-00166.pdf>

Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., & Tepal., I. (2018). Una Perspectiva de la Calidad de Vida Laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. <http://reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>

Chenet, M. (2018). *Metodología de la investigación científica universitaria: guía para la elaboración del proyecto de tesis*. Editorial Soluciones Gráficas. <http://isbn.bnpp.gob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=94030>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10ma Ed.). Editorial McGraw Hill Education.

[https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB\\_BooksVis?cod\\_primaria=1000187&codigo\\_libro=8104](https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8104)

Chirinos, M. (2018). *Clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú, 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1410/1/TM\\_ChirinosAitaMarino.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1410/1/TM_ChirinosAitaMarino.pdf)

Diccionario panhispánico del español jurídico (2023). *Certificación*

<https://dpej.rae.es/lema/certificaci%C3%B3n>

Erawati, K., Sitiari, N., Alayza, M., & Indiani, N. (2019). The Effect of Stress and Working Environment on Employee Performance through Motivation Mediation: A Case Study on International Restaurant in Badung Bali. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha*, 6(1), 22-29.

<https://doi.org/10.22225/jj.6.1.586.22-30>

Forero, P., Correa J., & Pazmiño, V. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el Sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre*

enero y marzo del año 2019. [Tesis de pregrado, Universidad de Asturias].

[http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG\\_03\\_Monograf%C3%ADa\\_G3\\_Enero2019.pdf](http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf)

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.

[https://www.researchgate.net/publication/346362692\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_Conceptos\\_herramientas\\_y\\_ejercicios\\_practicos\\_en\\_las\\_ciencias\\_administrativas\\_y\\_contables](https://www.researchgate.net/publication/346362692_Metodologia_de_la_investigacion_Conceptos_herramientas_y_ejercicios_practicos_en_las_ciencias_administrativas_y_contables)

Garzón M. (2021). "Factores psicosociales asociados al estrés laboral. Análisis sobre su impacto en docentes universitarios". Revista SALUTA

<https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/613/1275>

Grisales, M., & Gallego, L. (2020). *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Pereira].

<https://repositorio.ucp.edu.co/handle/10785/6228?locale=en>



Guerra, R., Acosta, D., Davila, N., Correa, N., & Valencia, M. (2022). Certificación de sistemas de gestión y acreditación de la calidad en la educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 88(1), 64-84.

<https://doi.org/10.35362/rie8814779>

Guerra, X. (2019). *Condiciones laborales y satisfacción laboral de las Trabajadoras Sociales del área educativa en la ciudad de Trujillo, año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11998/XIOMARA%20GUERRA%20VASQUEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Instituto Nacional de Estadística e Informática (19 de agosto de 2022). *Nota de prensa*.

<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-1362022-inei.pdf>

International Organization for Standardization (13 de Julio de 2021). Guía para obtener el certificado ISO 9001. Grupo ESGinnova

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/07/guia-para-obtener-el-certificado-en-iso-9001/>

International Organization for Standardization. (s. f.). ISO 45001 and related standards occupational health and safety. <https://www.iso.org/iso-45001-occupational-health-and-safety.html>

International Organization for Standardization. (s. f.). ISO 9001 y normas relacionadas Gestión de la calidad. <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

International Organization for Standardization. (s. f.). ISO 22000 Gestión de la seguridad alimentaria. <https://www.iso.org/iso-22000-food-safety-management.html>

International Organization for Standardization. (s. f.). ISO 14001 y normas relacionadas Gestión ambiental. <https://www.iso.org/iso-14001-environmental-management.html>

International Organization for Standardization. (s. f.). ISO/CEI 27001 Sistemas de gestión de la seguridad de la información. <https://www.iso.org/standard/27001>

Instituto San Ignacio de Loyola (2023). *Investigación aplicada e innovación*. <http://investigacionaplicada.isil.pe/investigacion-aplicada-e-innovacion/>

Lee, P., & Joo, S. (2019). Examining stability of personality profile solutions between Likert-type and multidimensional forced choice measure.

*Personality and Individual Differences*, 142,13-20.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S019188691930>

[0340](#)

Martínez, S., García, J., & Guerrero, J. (2018). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. *Revista Espacios*, 39(9), 2.

<http://www.revistaespacios.com/a18v39n09/a18v39n09p02.pdf>

Minaya, D. (2020). *Mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/6989>

Ministerio del trabajo y promoción del empleo. (marzo 22, 2018). Decreto Supremo N° 004-2018-TR. *Decreto Supremo que incrementa la Remuneración Mínima Vital de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada*. DO.

1629081-2. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1629081-2>

Mora, F. (2021). *Análisis de los factores que influyen en la certificación de los establecimientos de salud amigos de la madre, la niña y el niño, para fortalecer*

*las competencias del personal de salud del instituto nacional materno perinatal y lograr una mejor atención a la madre gestante o puérpera* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21296/MORA\\_VIDAL\\_FANNY\\_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21296/MORA_VIDAL_FANNY_ESTHER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Morán, C., Cárdenas, C., & Córdova, C. (2019). Características de la responsabilidad social empresarial de las Pymes en Ecuador. Caso de estudio: Hacienda Nueva Colonia. *ECA Sinergia*, 10(3), 131-144.  
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588561531011/588561531011.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.  
<https://www.buscalibre.pe/libro-metodologia-de-la-investigacion-cuantitativacualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5-edicion/9789587628760/p/50606399>

Online Browsing Platform (2020). *ISO/IEC 17000:2020(Es) Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales*.  
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso-iec:17000:ed-2:v2:es>

Ovalle, A., & Pérez, Y. (2022). *Caracterización de riesgos laborales a los cuales están expuestos los empleados de empresas expendedores*

*de alimentos preparados servidos a la mesa en el norte de la ciudad de Tunja, 2022* [Tesis de pregrado, Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano].

<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6761/CARACTERIZACION%20DE%20RIESGOS%20EN%20SECTOR%20RESTAURANTE%20RO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, A. (2020). *El director de hotel y su equipo: liderazgo y satisfacción laboral*. Editorial Inclusión.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5vUFEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=insatisfacci%C3%B3n+laboral+en+el+sector+hotelero+Madrid&ots=zbL6xHUpV0&sig=aSDWBfbUUnlccToUJvC9PapG3Mg>

Prevecon Seguridad, Salud y Medio Ambiente. (13 de abril de 2018). El estrés laboral: definición, causas, consecuencias y cómo prevenirlo.

<https://prevecon.org/es/el-estres-laboral-definicion-causas-consecuencias-y-como-prevenirlo/>

Quirón Prevención (24 de julio de 2018). Síntomas del síndrome de 'burnout': ¿cómo identificarlo?

<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/sintomas-sindrome-burnout->

[identificarlo#:~:text=El%20s%C3%A9ndrome%20de%20burnout%20o,personalidad%20y%20autoestima%20del%20trabajador.](#)

Quiroz, J. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional en el restaurante Chifa Pollería Rico-Rico, La Unión, Huánuco, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3699/Quiroz%20Cueva%2c%20Julio%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, A., Orozco, D., & Garzón, M. (2020) Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2). <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2057>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 2-3.

<http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>

Real academia española (2023). *Certificación*. <https://dle.rae.es/certificaci%C3%B3n>

Reaño, R. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018* [Tesis de

maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9358/RIMrecrv.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Se%20define%20a%20las%20condiciones.Un%20estado%20de%20bienestar%20f%C3%ADsico>

Rojas, Y. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener].  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3115/TESIS%20Rojas%20Yohon.pdf?sequence=1>

Ruiz, L. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, distrito San Borja, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/911/1/Luis%20Fernando%20Ruiz%20Laos.pdf>

Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Sime, L., Mendivil, L., & Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la elaboración de las tesis de maestría en educación*. s.n.  
<https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacionmaestria-2020-botones-2.pdf#page=51>

Sánchez, A., Nava, R., & Delgado-Cruz, A. (2021). Motivaciones de empresas turísticas para certificarse en calidad. Evidencia empírica en el Estado de México. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 1(93), 349-352.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890391>

Sáenz, M. (2019) "Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima - 2019".  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37803>

Torres, M. (2018). *Calificación del talento humano y desempeño laboral de la pollería Gordo's Chicken Los Olivos 2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25235/Torres\\_TML.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25235/Torres_TML.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ubillus, R. (2022). *Importancia de la certificación BASC, en el aseguramiento de la cadena de suministros de las agroexportadoras de Lambayeque periodo 2018-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9796/>



[Ubillus%20Sanandres%20Renzo%20Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Vetter, G. (2022). *Expendable yet essential; restaurant labor, class, and the ongoing need to cope* [Undergraduate Thesis, Swarthmore College].

<https://scholarship.tricolib.brynmawr.edu/server/api/core/bitstreams/8764398a-f494-40e7-a47b-60926f12cf6f/content>

Villarroel, M. (2018). *Las estrategias de afrontamiento y su influencia en la calidad de vida de las personas en proceso de recuperación del trastorno por consumo de sustancias del Centro Gran Renacer* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica].

<http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/962>

Vizcaíno, E. (2020). *Riesgo psicosocial y estrés laboral en una institución del Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK].

<http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3863>

## ANEXOS

### Reporte de similitud de Turnitin

Similarity Report

PAPER NAME  
**TESIS DE INVESTIGACION GRUPO 1 - NR C 3486 %281%29.docx**

AUTHOR  
**RONDAN MUÑOZ ANTHONY**

WORD COUNT  
**21660 Words**

CHARACTER COUNT  
**120626 Characters**

PAGE COUNT  
**139 Pages**

FILE SIZE  
**2.5MB**

SUBMISSION DATE  
**Feb 12, 2024 2:05 PM GMT-5**

REPORT DATE  
**Feb 12, 2024 2:07 PM GMT-5**

#### ● 25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 23% Internet database
- 9% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 22% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

Roxana Albarracín Aparicio

Silvia Pamela Alfaro Ugaz

Jean Carlos Flores Ariza

Juan Miguel Guillermo López

Anthony Alberth Rondan Muñoz

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA Y LA MEJORA DE LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Dimensiones	Indicadores	Instrumento	
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General			Constionario	
¿DE QUÉ MANERA LA CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA INFLUYEN EN LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023	DETERMINAR DE QUÉ MANERA LA CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA INFLUYEN EN LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023	LA CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA INFLUYE EN LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023	CAPACIDAD DE GESTIÓN	Mejora en los procesos de producción	¿Que tan eficientes son los procesos en tu empresa?	1
				Toma de decisiones	¿Que tanto eres participe de la toma de decisiones dentro de la empresa?	2
				Potenciar capacidades	¿Que tan a menudo sientes, que tus líderes te brindan las herramientas necesarias para potenciar tus habilidades?	3
			DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES	Cumplimiento normativo	¿Que tan satisfecho te sientes por como llevan la aplicación de las normas en tu empresa?	4
				Reconocimiento	¿Que tan valorado te sientes por parte de los líderes de tu empresa?	5
				Compromiso	¿Que tan comprometido te encuentras con la misión y visión de tu empresa?	6
			TRABAJO EN EQUIPO	Motivación intrínseca	¿Que tan motivado te sientes al laborar en tu empresa?	7
				Capacidad de superación	¿Que tan conforme te sientes con las oportunidades que te brinda tu empresa con relación a una línea de carrera?	8
				Resolución de problemas	¿Que tan eficiente sientes que es tu equipo de trabajo ante un imprevisto?	9
			CONDICIONES FISICAS	Objetivos comunes	¿Que tanto se logran a cumplir los objetivos en tu empresa?	10
				Productividad	¿Como percibes que tu equipo cumple con las metas trazadas?	11
				Comunicación asertiva	¿Que tan óptimo es la comunicación dentro de tu equipo de trabajo?	12
<b>VD: CONDICIONES LABORALES</b>						
¿DE QUÉ MANERA LA CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA INFLUYE EN LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023	DETERMINAR DE QUÉ MANERA LA CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA INFLUYE EN LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023	LA CONSTITUCIÓN DE UNA EMPRESA CERTIFICADORA INFLUYE EN LAS CONDICIONES LABORALES DE LOS TRABAJADORES DEL SECTOR GASTRONÓMICO DEL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA, 2023	CONDICIONES MENTALES	Ergonomía	¿Que tan estratégicamente se encuentran ubicados los materiales en tu trabajo? ¿Que tan fácil es tener un alcance hacia las herramientas del Area?	13/14
				Espacio de trabajo	¿Que tan óptimo es tu lugar/espacio de trabajo para el desempeño de tus funciones? ¿Que tan fluido es el tránsito en tu área de trabajo?	15/16
				Carga laboral	¿Que tanto consideras que es tu carga de trabajo? ¿Que tan satisfecho te encuentras con las funciones destinadas a tu área?	17/18
			CONDICIONES DE DESARROLLO	Título	¿Que tan bien te sientes con las condiciones de trabajo dentro de ambiente laboral? ¿Que tan frecuente suelen ocurrir problemas dentro de tu trabajo?	19/20
				Evaluaciones psicológicas	¿Que tan a menudo la empresa realiza evaluaciones psicológicas a los trabajadores? ¿Que tanto consideras que la ayuda psicológica permitiera tener una mejora en tu productividad?	21/22
				Seguimiento	¿Que tan comprometido es la empresa con la importancia de tu salud mental? ¿Que tanto afecta los problemas a tu inteligencia emocional?	23/24
			CONDICIONES DE DESARROLLO	Promociones	¿Que tanto percibes la promoción de los puestos de trabajo dentro de tu empresa? ¿Que tan frecuente se realizan acciones de mejora en el desarrollo de las áreas?	25/26
				Línea de carrera	¿Que tan óptima son las oportunidades de crecimiento de línea de carrera que se presentan dentro de tu empresa? ¿Que tanto se conecta el ascenso de puesto con el crecimiento profesional?	27/28
				capacitaciones	¿Que tan frecuente son las capacitaciones en tu empresa? ¿Que tanto consideras que una capacitación/ taller ayudara a tener un óptimo crecimiento personal y profesional?	29/30



## Plantilla de la herramienta aplicada



### Encuesta para determinar la relación existente entre empresa certificadora y condiciones laborales

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta para evaluar las condiciones laborales de los restaurantes en Miraflores. Para ello, agradeceremos brindarnos un minuto de su tiempo y responder las preguntas del cuestionario, recordándole que la encuesta es con fines de investigación y tiene carácter confidencial y anónimo. La siguiente encuesta será llenada en la escala de Likert donde 1 indica menor porcentaje y 5 indica mayor porcentaje.

1. ¿Qué tan eficientes son los procesos en tu empresa? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. ¿Qué tanto eres participe de la toma de decisiones dentro de tu empresa? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. ¿Qué tan a menudo sientes, que tus líderes te brindan las herramientas necesarias para potenciar tus habilidades? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

4. ¿Qué tan satisfecho te sientes por como llevan la aplicación de las normas en tu empresa? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

5. ¿Qué tan valorado te sientes por parte de los líderes de tu empresa? \*

- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
- 

6. ¿Qué tan comprometido te encuentras con la misión y visión de tu empresa? \*

- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
- 

7. ¿Qué tan motivado te sientes al laborar en tu empresa? \*

- 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - 5
-

8. ¿Qué tan conforme te sientes con las oportunidades que te brinda tu empresa con relación a una línea de carrera? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

9. ¿Qué tan eficiente sientes que es tu equipo de trabajo ante un imprevisto? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

111

10. ¿Qué tanto se llegan a cumplir los objetivos en tu empresa? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11. ¿Cómo percibes que tu equipo cumple con las metas trazadas? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12. ¿Qué tan óptimo es la comunicación dentro de tu equipo de trabajo? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Con relación a las condiciones físicas:



111

13. ¿Qué tan estratégicamente se encuentran ubicados los materiales en tu trabajo? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

14. ¿Qué tan difícil es tener un alcance hacia las herramientas del área? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

15. ¿Qué tan óptimo es tu lugar/espacio de trabajo para el desempeño de tus funciones? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

16. ¿Qué tan fluido es el tránsito en tu área de trabajo? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

17. ¿Qué tanto consideras que es tu carga de trabajo? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

18. ¿Qué tan satisfecho te encuentras con las funciones destinadas a tu área? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Con relación a las condiciones mentales:



19. ¿Qué tan bien te sientes con las condiciones de trabajo dentro de ambiente laboral? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

20. ¿Qué tan frecuente suelen ocurrir problemas dentro de tu trabajo? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

21. ¿Qué tan a menudo la empresa realiza evaluaciones psicológicas a los trabajadores? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

111

22. ¿Qué tanto consideras que la ayuda psicológica permitirá tener una mejora en tu productividad? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

23. ¿Qué tan comprometido es la empresa con la importancia de tu salud mental? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

24. ¿Qué tanto afecta los problemas a tu inteligencia emocional? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Con relación a las condiciones de desarrollo:



25. ¿Qué tanto percibes la promoción de los puestos de trabajo dentro de tu empresa?\*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

26. ¿Qué tan frecuente se realizan acciones de mejora en el desarrollo de las áreas?\*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

27. ¿Qué tan óptimo son las oportunidades de crecimiento de línea de carrera que se presentan dentro de tu empresa? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

28. ¿Qué tanto se conecta el aumento de puesto con el crecimiento profesional? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

29. ¿Qué tan frecuente son las capacitaciones en tu empresa? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

111

30. ¿Qué tanto consideras que una capacitación / taller ayudara a tener un óptimo crecimiento personal y profesional? \*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

## Ficha de validación de expertos



### **INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN** **VARIABLE 1**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	COSME RAYMUNDO TANIA ADRIANA
1.2. Cargo e institución del experto:	DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR SAN IGNACIO DE LOYOLA
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta para determinar la relación existente entre empresa certificadora y condiciones laborales.
1.4. Autor del instrumento:	Alfaro, Silvia / Flores, Jean / Guillermo, Juan / Rondan, Anthony
1.5. Título de la investigación	Constitución de una empresa certificadora y la mejora de las condiciones laborales para los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores – Lima, 2023.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9	X		
Item 10	X		
Item 11	X		
Item 12	X		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

IV. **80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del experto: Tania Cosme Raymundo

Lugar y fecha: Lima 24 de noviembre del 2023

DNI N° 40544326

ORCID: 0000-0002-9190-6945



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	COSME RAYMUNDO TANIA ADRIANA
1.2. Cargo e institución del experto:	DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR SAN IGNACIO DE LOYOLA
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta para determinar la relación existente entre empresa certificadora y condiciones laborales
1.4. Autor del instrumento:	Alfaro, Silvia / Flores, Jean / Guillermo, Juan / Rondan, Anthony
1.5. Título de la investigación	Constitución de una empresa certificadora y la mejora de las condiciones laborales para los trabajadores del sector gastronómico del distrito de Miraflores – Lima, 2023.

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VIII. \_\_\_\_\_ 80 \_\_\_\_%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Firma del experto: Tania Cosme Raymundo

Lugar y fecha: Lima 24 de noviembre del 2023

DNI N° 40544326

ORCID: 0000-0002-9190-6945