



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**“Modalidades laborales de acuerdo con las necesidades de negocios y bartenders
en el distrito de Miraflores, 2024”**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección Hotelera

Bachiller en Diseño Estratégico e Innovación

PRESENTADO POR:

Alatriza Zorrilla, Diana Antonela - Dirección Hotelera

Castro Herrera, Mauricio - Dirección Hotelera

Maguiña Muñante, Maria Jose - Dirección Hotelera

Rivero Matamet, Gino Paolo - Diseño Estratégico e Innovación

ASESOR:

Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso

LIMA – PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Velásquez Tapullima, Pedro Alfonso

MIEMBROS DE JURADO:

Haro Yanqui, Eduardo Enrique

Joo Nadal, Tatiana Jeanette

Ricra Mayorca, Juan Manuel

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Alatrística Zorrilla, Diana Antonela identificada con DNI N° 75087645 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr Pedro Alfonso Velásquez Tapullima, identificado con DNI N° 44300506, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

Yo, Castro Herrera, Mauricio identificado con DNI N° 42399986 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr Pedro Alfonso Velásquez Tapullima identificado con DNI N° 44300506 y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

Yo, Maguiña Muñante, Maria Jose identificada con DNI N° 72387717 perteneciente al Programa de Dirección Hotelera, siendo mi asesor el Sr. Pedro Alfonso Velásquez Tapullima, identificado con DNI N° 44300506, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

Yo, Rivero Matamet, Gino Paolo identificado con DNI N° 73002576 perteneciente al Programa de Diseño Estratégico e Innovación, siendo mi asesor el Sr Pedro Alfonso Velásquez Tapullima, identificado con DNI N° 44300506, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1966-3392.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Modalidades laborales de acuerdo con las necesidades de negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024”
- 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 14% 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:17-12-2024

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Diana Antonela	Alatriza Zorrilla	75087645		
Mauricio	Castro Herrera	42399986		
Maria Jose	Maguiña Muñante	72387717		
Gino Paolo	Rivero Matamet	73002576		

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Pedro Alfonso	Velásquez Tapullima	44300506		

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	3
1.1 Título del Proyecto	3
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	4
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	5
1.4 Alcance de la solución	5
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	7
2.1 Justificación	7
2.1.1 Planteamiento del problema	7
2.1.2 Formulación del problema	11
2.1.2.1 Problema general	11
2.1.2.2 Problemas específicos	11
2.1.3 Objetivos de investigación	11
2.1.3.1 Objetivo general	11
2.1.3.2 Objetivos específicos	11
2.1.4 Justificación de la investigación	12
2.1.4.1 Justificación teórica	13
2.1.4.2 Justificación metodológica	14
2.1.4.2 Justificación práctica	14
2.1.5 Limitaciones de la investigación	15
2.1.6 Viabilidad de la investigación	15
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	16
3.1 Marco referencial	16
3.1.1 Antecedentes nacionales	16
3.1.2 Antecedentes internacionales	18
3.1.3 Marco teórico	20
3.2 Atributos del proyecto	49
3.3 Análisis comparativo de atributos	51
3.4 Plan de actividades del proyecto	52
CAPÍTULO IV: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO	1
CAPÍTULO V: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	3
5.1 Alcance esperado	3
5.2 Descripción del mercado objetivo real	4
5.2.1 Muestra	4
5.2.2 Muestreo	5

5.3 Descripción de la propuesta de innovación	5
5.3.1 Análisis de los resultados descriptivos	5
5.3.2 Propuesta de valor del proyecto	37
5.3.3 Fuentes de ingreso del proyecto	38
Organización de Eventos Pagados.	38
5.3.4 Canales de distribución del proyecto	39
5.3.5 Estrategias de penetración del proyecto	40
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
6.1 Conclusiones	45
6.2 Recomendaciones	47
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS	49
7.1 Fuentes de información	49
7.2 Anexos	52
7.2.1 Matriz de consistencia	52
7.2.2 Matriz de operacionalización de variables	54
7.2.3 Instrumentos de recopilación de datos	56
7.2.4 Validación de expertos	61

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de variables de las Modalidades laborales y Necesidades de negocios</i>	49
Tabla 2	<i>Atributos y beneficios de la modalidades laborales</i>	51
Tabla 3	<i>Análisis comparativo de Modelos de negocio</i>	52
Tabla 4	<i>Plan de actividades del proyecto de investigación</i>	52
Tabla 5	<i>Estimación del costo de los Recursos Humanos</i>	1
Tabla 6	<i>Confiabilidad de los datos de la variable Modalidades laborales</i>	5
Tabla 7	<i>Modalidades laborales</i>	7
Tabla 8	<i>Datos estadísticos descriptivos de tipo de contratación</i>	8
Tabla 9	<i>Tipo de contratación</i>	9
Tabla 10	<i>Datos estadísticos descriptivos de los beneficios laborales</i>	11
Tabla 11	<i>Beneficios laborales</i>	12
Tabla 12	<i>Calidad de la infraestructura educativa</i>	14
Tabla 13	<i>Calidad de la infraestructura educativa</i>	15
Tabla 14	<i>Cantidad y tipo de personal requerido para la operación</i>	16
Tabla 15	<i>Cantidad y tipo de personal requerido para la operación</i>	20
Tabla 16	<i>Herramientas necesarias para el servicio y producción</i>	23
Tabla 17	<i>Herramientas necesarias para el servicio y producción</i>	27
Tabla 18	<i>Capacitación de los empleados</i>	31
Tabla 19	<i>Capacitación de los empleados</i>	34
Tabla 20	<i>Propuesta de valor del proyecto</i>	37

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1 <i>Distribución de frecuencias de la variable Modalidades laborales</i>	7
Figura 2 <i>Tipo de contratación</i>	8
Figura 3 <i>Beneficios laborales</i>	10
Figura 4 <i>Calidad de la infraestructura educativa</i>	13

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue: “Determinar de qué forma las modalidades laborales se ajustan a las necesidades de los negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024”. El tipo de investigación es descriptiva con enfoque mixto, con un diseño no experimental y transversal. La muestra del estudio para el análisis cuantitativo, se seleccionó 16 bartenders seleccionados mediante un muestreo intencional y para el análisis cualitativo, se seleccionó 3 empresarios de negocios de bar y coctelería en Miraflores con un muestreo de tipo no probabilístico intencional. Con todos los datos obtenidos no solo se comprenderá la situación actual del sector, sino que también se verá la necesidad de ajustes en las políticas laborales para fortalecer el alineamiento entre las demandas operativas de los negocios y las expectativas de estabilidad y crecimiento profesional de los bartenders. Finalmente, con esta investigación buscamos que las modalidades de trabajo para los bartenders se implementen mejoras que beneficien a ambas partes y puedan ser reflejadas en otros distritos con los mismos impedimentos.

Palabras claves: Modalidades laborales, bartenders, flexibilidad laboral, beneficios laborales, contratación, Miraflores, negocios de coctelería, adaptabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this research was: “To determine how labor modalities adjust to the needs of businesses and bartenders in the district of Miraflores, 2024”. The type of research is descriptive with a mixed approach, with a non-experimental and cross-sectional design. The study sample for quantitative analysis, 16 bartenders were selected through a purposive sampling and for the qualitative analysis, 3 entrepreneurs of bar and cocktail businesses in Miraflores were selected with a non-probabilistic purposive sampling. With all the data obtained, we will not only understand the current situation of the sector, but we will also see the need for adjustments in labor policies to strengthen the alignment between the operational demands of the businesses and the expectations of stability and professional growth of the bartenders. Finally, with this research we seek that the work modalities for bartenders are implemented improvements that benefit both parties and can be reflected in other districts with the same impediments.

Keywords: Work modalities, bartenders, labor flexibility, labor benefits, hiring, Miraflores, bartending business, adaptability.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Modalidades laborales de acuerdo con las necesidades de negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Mejora de Procesos y Operaciones: Esta investigación se enfoca en optimizar las modalidades laborales de los bartenders en el distrito de Miraflores y mejorar la relación entre estos profesionales y los negocios locales. Mediante el uso de tecnologías y herramientas innovadoras, se pretende diseñar modelos laborales que respondan de manera eficiente a las necesidades del mercado, alcanzando un alto nivel de calidad en la experiencia laboral tanto para los bartenders como para los negocios.

La implementación de modelos laborales flexibles para la carrera de dirección hotelera nos ayuda a mejorar la capacidad operativa de los negocios hoteleros y de restaurante, sino que también asegura que los servicios sean más adaptables a lo que se pide en la actualidad, lo que es fundamental para mantener la competitividad en el sector hotelero.

Así mismo, con la carrera de Diseño Estratégico e Innovación se manejan conocimientos para desarrollar soluciones innovadoras a los desafíos que se trabajan actualmente. La investigación tiene como objetivo cambiar la forma en que

los bartenders y los negocios interactúan al crear modalidades laborales que fomenten la adaptabilidad, la sostenibilidad y la inclusión.

Además, se busca promover prácticas sostenibles, fomentando la inclusión, el bienestar de los bartenders, y creando alianzas estratégicas con empresas locales para crear un entorno laboral equitativo y productivo.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La investigación que se llevará a cabo será: Análisis y mejora de proceso, cuyo objetivo es mejorar las formas de trabajo de los bartenders y su relación con los negocios en el distrito de Miraflores. Mediante este estudio, se examinarán los procedimientos actuales de contratación y administración laboral, detectando problemas y recogiendo métricas esenciales que faciliten el modelado y mejoramiento de los resultados.

Al aplicar este enfoque, se comprende que no solo es entender las dinámicas de trabajo actuales, sino también crear soluciones que optimicen la interacción entre bartenders y empleadores. Este estudio detallado facilitará la implementación de métodos de trabajo más diversos y personalizados, mejorando la efectividad y disminuyendo las dificultades operativas.

1.4 Alcance de la solución

Esta investigación, realizada en el año 2024, busca reconocer y sugerir las formas de trabajo más apropiadas para cubrir las necesidades de bartenders y empresas

en el distrito de Miraflores. Mediante encuestas a bartenders y entrevista a empresarios, se intentará lograr un balance entre las demandas de flexibilidad, estabilidad en el trabajo y las fluctuaciones del sector de servicios.

Con el objetivo final de mejorar los métodos de contratación para incrementar la eficacia de los negocios y la satisfacción de los bartenders, incentivando así la manera de crear un sistema de trabajo más justo y ajustado a las circunstancias del mercado actual.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Justificación

2.1.1 Planteamiento del problema

A nivel internacional, la industria de la hospitalidad y el servicio, incluidos los bartenders, enfrenta varios desafíos en términos de modalidades laborales. Las tendencias globales incluyen una creciente demanda de flexibilidad laboral y la integración de la tecnología en el lugar de trabajo. Además, la pandemia de COVID-19 ha acelerado la transición hacia modalidades de trabajo más flexibles y ha aumentado la presión para adaptar los modelos de trabajo a las nuevas realidades sanitarias y económicas.

La demanda de flexibilidad ha crecido a nivel mundial, impulsada por la necesidad de equilibrar la vida laboral y personal. En la hospitalidad, se observan cambios en los horarios de trabajo, con jornadas reducidas y opciones de turnos más adaptables. Un estudio del Foro Económico Mundial resalta que la flexibilidad es una prioridad tanto para los trabajadores como para los inmigrantes,

La pandemia ha transformado radicalmente la industria, afectando los niveles de empleo y la forma en que operan los negocios. Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se han producido despidos masivos en el sector, y muchas empresas se vieron obligadas a implementar medidas de distanciamiento social, lo que resultó en cambios en la dinámica laboral.

La automatización y la digitalización están transformando la industria de la hospitalidad. En particular, se ha incrementado el uso de sistemas de gestión

automatizados, aplicaciones para pedidos y pagos, y otras tecnologías que permiten reducir la interacción física.

En el contexto nacional, Perú y específicamente Miraflores, enfrentan desafíos similares a los internacionales, pero con particularidades propias.

La demanda de flexibilidad laboral es creciente en Perú, pero enfrenta dificultades debido a una regulación laboral que no siempre se adapta a las nuevas modalidades de trabajo. En áreas como Miraflores, con una alta concentración de negocios relacionados con el turismo y la hospitalidad, los trabajadores del sector, incluidos los bartenders, suelen enfrentar jornadas laborales extendidas y horarios variables, lo que genera una demanda de mayor flexibilidad. Según un informe del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), la legislación peruana ha comenzado a adaptarse lentamente para permitir formas de trabajo más flexibles, aunque aún se deben superar obstáculos regulatorios.

La reducción del turismo internacional y las restricciones impuestas afectarán gravemente a restaurantes, bares y hoteles. Según la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR), en 2020, los ingresos de la industria disminuyeron en un 80%.

Según un estudio de Perú Retail, la digitalización en restaurantes y bares se incrementó en un 40% después de la pandemia, con una mayor inversión en tecnología para mejorar la eficiencia y reducir el contacto físico.

El mercado laboral para bartenders en Miraflores, un distrito emblemático del turismo y la vida nocturna en Lima enfrenta una serie de desafíos particulares

que reflejan tanto las tendencias globales como las características locales. A pesar del crecimiento constante del sector de la hospitalidad, este mercado está profundamente influenciado por factores como la alta informalidad laboral, la falta de una regulación específica que proteja a los trabajadores y las fluctuaciones económicas que afectan la estabilidad del empleo. Estas condiciones se traducen en una ausencia de modalidades laborales flexibles y beneficios atractivos, lo que dificulta la atracción y retención de talento calificado. En este contexto, es crucial entender cómo estos factores interactúan a nivel local para vislumbrar oportunidades de mejora y adaptación en mi persona.

Estas problemáticas en el mercado laboral de bartenders en Miraflores se ven exacerbadas por varias dinámicas interrelacionadas.

Inestabilidad Laboral: Los bartenders en Miraflores a menudo enfrentan condiciones laborales inestables, con contratos temporales y falta de seguridad social.

Desajuste de Modalidades: Las modalidades laborales tradicionales no siempre se alinean con las necesidades del sector, que demanda flexibilidad debido a la naturaleza del trabajo y la alta rotación de personal.

Competencia y presión: La alta competencia en el sector de la hospitalidad en Miraflores puede llevar a una presión adicional para reducir costos, a menudo en detrimento de las condiciones laborales.

Frente a estos desafíos, se vislumbran varias tendencias que podrían transformar el panorama laboral para los bartenders en Miraflores.

Aumento de la flexibilidad: Se prevé que la tendencia hacia modalidades laborales más flexibles continuará, con un incremento en contratos freelance y horarios adaptativos.

Incorporación de Tecnología: La implementación de tecnología en la gestión de personal y operaciones puede transformar el sector, ofreciendo más herramientas para gestionar horarios y tareas.

Demanda de regulación: Podría haber una creciente demanda de regulaciones más claras y beneficios laborales que protejan a los trabajadores en el sector.

Para enfrentar de manera integral los retos laborales en el sector de la hospitalidad en Miraflores, es esencial el Desarrollo de Políticas Laborales: Establecer políticas laborales que proporcionen mayor seguridad y beneficios a los bartenders, como contratos más estables y acceso a seguridad social.

Capacitación y Educación: Implementar programas de capacitación para mejorar las habilidades de los bartenders y adaptarse a nuevas modalidades laborales y tecnologías.

Fomento de la Formalidad: Incentivar la formalización del empleo en el sector para mejorar las condiciones laborales y reducir la alta rotación de personal.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué forma las modalidades laborales se ajustan a las necesidades de los negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?

2.1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera las modalidades laborales se ajustan a la cantidad y tipo de personal requerido para la operación de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?

¿De qué manera las modalidades laborales se ajustan a las herramientas necesarias para el servicio y producción de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?

¿De qué manera las modalidades laborales se ajustan a la capacitación de los empleados de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué forma las modalidades laborales se ajustan a las necesidades de los negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

2.1.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera las modalidades laborales se ajustan a la cantidad y tipo de personal requerido para la operación de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

Determinar de qué manera las modalidades laborales se ajustan a las herramientas necesarias para el servicio y producción de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

Determinar de qué manera las modalidades laborales se ajustan a la capacitación de los empleados de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

2.1.4 Justificación de la investigación

La justificación en un trabajo de investigación consiste en explicar la importancia y necesidad del tema a tratar en distintas dimensiones tanto teóricas como prácticas.

De acuerdo con Hernández (2018), la justificación de una investigación está basada en la ejecución de un propósito que sustente el motivo de la realización de la investigación. La justificación debe explicar tanto los beneficios y el porqué es conveniente y que problemática está solucionando, pues una investigación no se puede realizar por el simple gusto de hacerla.

Los criterios que estos autores presentan son: Teórico (el valor teórico que puede tener la investigación, el aporte que da en conocimiento a la ciencia y al mundo en general), Práctico (el cómo puede resolver un problema práctico que tenga la sociedad ya sea científico o no), Metodológico (corresponde a si la investigación aporta algún instrumento o método que ayude a al análisis de nuevas variables y conceptos), Social (se entiende por la implicancia social que tiene al investigación, cuál es su aporte e impacto) y por conveniencia (se refiere a la utilidad de la investigación).

Para la presente investigación solo se han considerado el teórico, práctico y metodológico.

2.1.4.1 Justificación teórica

La presente investigación busca aportar conocimiento sobre las modalidades laborales de bartenders y la relación que tiene con los negocios en el distrito de Miraflores, mostrando las dificultades que se presentan en su día a día al momento de buscar un empleo fijo o eventual.

En la flexibilidad laboral es un aspecto clave en las modalidades laborales, según Pink (2009) ya que explora las motivaciones humanas en el entorno laboral y cómo los modelos tradicionales de incentivos, como las recompensas económicas o el control jerárquico, no siempre resultan efectivos para motivar a las personas en trabajos que requieren creatividad y habilidades cognitivas complejas.

En este caso los bartenders, son más productivos y están más satisfechos cuando tienen control sobre cómo y cuándo realizan su trabajo, introduciendo modalidades laborales más flexibles, los negocios de Miraflores podrían mejorar tanto el desempeño de los bartenders como su satisfacción laboral.

Por otro lado sobre las variables de necesidades de los negocios, una de ellas es la que indicó Porter (1985), en su modelo de “La ventaja competitiva” que habla sobre cómo los negocios deben adaptarse a las dinámicas del mercado para mantenerse competitivos, hablando así de sus estrategias: el liderazgo en costos, la diferenciación del producto y el enfoque en el mercado.

Así deja en claro Porter que su tres estrategias aseguran una ventaja competitiva sostenible, entiendo así que el mercado reaccione de forma eficaz y sólida.

2.1.4.2 Justificación metodológica

La presente investigación busca abarcar los negocios de bartenders en el distrito de Miraflores. Así mismo, se realiza bajo un tipo de investigación mixta que podría ser ideal: cuantitativos, mediante encuestas a bartenders para obtener datos estadísticos, y cualitativos, utilizando entrevistas a dueños de negocios en profundidad para captar percepciones y experiencias.

El tipo de muestreo a utilizarse será para la sección cuantitativa será de tipo probabilístico aleatorio simple, lo que ayudará a la obtención de una muestra representativa de bartenders y propietarios de las empresas en Miraflores,

En cuanto a la recolección de datos cuantitativos, se utilizarán encuestas detalladas, recolectando así los datos de las condiciones de trabajo actuales y las preferencias de los bartenders y propietarios de las empresas.

2.1.4.3 Justificación práctica

Esta investigación tiene como objetivo ofrecer soluciones prácticas para mejorar e incrementar la relación entre bartenders y empresas en Miraflores, adaptando modalidades laborales flexibles que se ajusten tanto a las demandas de los empleados como a la funcionalidad de los negocios.

Esto mismo impactará directamente en la sostenibilidad y competitividad en el distrito de Miraflores, lo que es especialmente relevante tras los desafíos impuestos por la pandemia y los cambios en la dinámica laboral global.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

El presente trabajo de investigación se centra en las modalidades de empleo que utilizan los bartenders hoy en día. Buscando analizar y mejorar la forma y eficacia al momento de buscar un nuevo trabajo. Las limitaciones son la poca cantidad de información sobre los procesos de contratación y de estudios realizados en el distrito de Miraflores. El límite de tiempo establecido por la institución educativa para la culminación del trabajo de investigación, es también un factor que puede limitar el proyecto.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

El presente estudio de investigación es viable debido a que, existe una amplia población muestral que, apoyada con la información teórica y bibliográfica encontrada, nos muestran un panorama completo para la recolección de información para el proyecto. Con respecto al límite de tiempo, todos los investigadores cuentan actualmente con disponibilidad para realizar las actividades requeridas por el trabajo de investigación, por lo cual se puede cumplir con el plazo establecido por la institución educativa.

CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

3.1 Marco referencial

3.1.1 Antecedentes nacionales

El proyecto de Tesis “Home Bar”, elaborado por Cano (2022), es una inversión que satisface las necesidades de un mercado en constante crecimiento, aprovechando las oportunidades que surgen de situaciones negativas como la epidemia. Es la base para el análisis del cambio. Necesidades del cliente y la importancia de crear una marca que refleje las necesidades del equipo. Los métodos utilizados son la investigación de mercados y los focus groups, herramientas que incluyen mapeo de procesos y análisis directo entre productos y necesidades del cliente. El grupo objetivo son los clientes potenciales del mercado de bebidas. Una visión general de cómo crear un negocio en Perú, aprender a gestionar diferentes ideas y mostrar la importancia de la formalización y el apoyo financiero para los emprendedores. Además, se recomienda la innovación y adaptación a las condiciones del mercado peruano para participar de los micro tipos de consumidores.

Seguimos con el trabajo de investigación Bartender Box, desarrollado por Cano (2019), tiene como objetivo brindar servicios de entrega de bebidas alcohólicas para satisfacer necesidades insatisfechas en el mercado peruano, especialmente en el contexto de restricciones municipales a la venta de alcohol en lugares públicos. Se basa en un

análisis de las oportunidades derivadas de la epidemia y del crecimiento de los negocios online. Los métodos utilizados incluyen investigación de mercado, grupos focales y herramientas como planes de acción y estrategias de marketing digital. El grupo probablemente esté formado por alcohólicos que buscan opciones de entrega a domicilio. Los resultados muestran el éxito del proyecto con una tasa interna de retorno del 31% y el potencial de desarrollo en provincias como Huacho, Cañete y Pisco. Se generó un crecimiento constante de las ventas de diez productos durante los primeros tres años planificados mediante la implementación de estrategias de marketing en redes sociales y la colaboración con los fanáticos para aumentar la visibilidad de la marca.

Finalmente la tesis titulada "Aló Barman", por Herrera (2022). La comunidad objetivo son aquellos que utilizan activamente los servicios de bar y coctelería. Los resultados muestran un gran potencial de éxito, apoyado en la implementación de estrategias de ventas adecuadas y el posicionamiento de "Aló Barman" como una marca diferente en el mercado. La intención de compra del usuario es positiva, lo que indica su disposición a comprar los productos ofertados. Sin embargo, esta decisión se tomó ante la necesidad de ajustar el presupuesto y preparar el presupuesto para los primeros meses de obra; Las expectativas creadas en las redes sociales muestran la gran necesidad de la implementación de este objetivo.

3.1.2 Antecedentes internacionales

La investigación, desarrollada por Becerra (2022), titulada "Métodos de pago en los restaurantes de la plazoleta de comidas del Centro Comercial Centro Mayor", tiene como objetivo identificar los métodos de pago disponibles en estos restaurantes y analizar su impacto en las preferencias de los comensales. Se fundamenta en el análisis de la evolución de los métodos de pago durante y después de la pandemia de COVID-19, así como en su influencia en la elección de restaurantes por parte de los consumidores. Se emplearon técnicas de observación y encuestas sobre preferencias, utilizando instrumentos como recolección de datos sobre los métodos de pago aceptados (efectivo, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, PSE y transferencias). La población objeto de estudio son los comensales que frecuentan la plazoleta de comidas. Los resultados indican que, aunque los medios electrónicos ganaron participación durante la pandemia, han perdido algo de protagonismo en la post pandemia, sin regresar a los niveles previos a la crisis. Se concluye que la pandemia tuvo un impacto positivo al impulsar la adopción de nuevos métodos de pago, y aunque los comensales prefieren el efectivo, también valoran el uso de tarjetas y pagos digitales.

Continuamos con la investigación, desarrollada por Rojas (2022), titulada "Impacto de la crisis del COVID-19 en la desigualdad salarial regional en Argentina", tiene como objetivo contribuir a la

caracterización de la dinámica de ingresos laborales en el país, centrándose en el impacto de la crisis provocada por la pandemia en la desigualdad salarial entre empleados registrados privados. Esta investigación se fundamenta en el análisis de los efectos adversos de la crisis económica y social, que ha profundizado desigualdades en diversas regiones y sectores. Se utilizan técnicas de análisis estadístico, específicamente el Índice estadístico de Theil, para medir la desigualdad salarial, apoyándose en datos sobre salarios e ingresos. La población objeto de estudio son los empleados registrados privados en Argentina. Los resultados indican que los impactos en términos de salarios y empleo han sido notables, pero no homogéneos, evidenciando disparidades sectoriales significativas en cada región.

Finalmente en la investigación, llevada a cabo por Benalcázar (2022), denominada "Impacto del SARS-CoV-2 en el ámbito laboral de los restaurantes de Cuenca", cuyo objetivo fue examinar el efecto del virus en este sector durante el lapso comprendido entre septiembre 2020 y marzo 2021. Se basa en el estudio de las repercusiones de la pandemia en el elevado índice de clausura de restaurantes y la finalización del empleo de los empleados, empleando un método de encuesta validada a través del método Alpha Cronbach y revisión por especialistas en turismo para asegurar la validez y fiabilidad de los datos suministrados por los dueños/gestores, escogidos a través de un muestreo estratificado-probatorio. Los hallazgos mostraron un

elevado número de restaurantes cerrados, provocando la finalización del trabajo de los empleados; los que siguieron funcionando tuvieron que incrementar su presencia en redes sociales, en particular en Facebook y WhatsApp Business. La información recabada se utilizará como fundamento para elaborar estrategias compartidas entre el sector público y el sector privado.

3.1.3 Marco teórico

3.1.3.1 Bases teóricas de las Modalidades laborales

El bartender es un profesional de la barra, encargado de preparar o servir bebidas tanto alcohólicas como no alcohólicas, y también desempeñarse en bares, restaurantes, hoteles y otras ubicaciones. Se distingue principalmente por generar una experiencia con las bebidas que elabora, ya que puede combinar sabores utilizando herramientas de mezcla y realizar presentaciones completas en barra.

Un bartender profesional tiene conocimientos en coctelería, mixología, gestión de la barra, atención al cliente y también debe poseer experiencia en todos los aspectos de la barra.

Las funciones principales del bartender es llevar a cabo el orden del inventario, organizando las botellas y cristalería del bar, tal como se le debería indicar en lugar de trabajo. Debe verificar la mayoría de edad para preparar trago al cliente o clientes que los soliciten.

El concepto de bartender es nuevo ya que la profesión de estar detrás de la barra ha evolucionado, actualmente los bartender tienen mayor preparación y conocimientos. El cliente actual no sólo pide cerveza y vino, sino que solicita cócteles clásicos y modernos. Se necesita un bartender que tenga conocimientos integrales.

Un bartender es diferente a un mixólogo, que es un químico de la barra y diseñador de bebidas. Creando nuevos tragos y modernos con precisión en los procesos.

"Estudio de la demanda laboral en el sector de servicios y hostelería, 2024."

Municipalidad de Miraflores.

1. Modalidades laborales

En el distrito de Miraflores, Lima, Perú, las modalidades laborales para los bartenders en 2024 se adaptan a las necesidades específicas de la industria de la hospitalidad. "Las variadas modalidades laborales son fundamentales para saciar las demandas fluctuantes de los negocios, en especial en un lugar turístico y visitado como Miraflores (*"Estudio de la demanda laboral en el sector de servicios y hostelería, 2024."*)"

Según La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha elaborado un marco conceptual y una guía para clasificar las modalidades de trabajo. El objetivo es que los institutos de estadísticas de todo el mundo incorporen esta metodología en sus encuestas sobre el mercado laboral. La idea sobre el trabajo decente fue detallada y definida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Por ende se definió que el trabajo decente se ve que se accede al empleo con libertad y reconocimiento de los derechos básicos del trabajo. (OIT, 1999)

En general, las modalidades de contratación laboral se utilizan para distinguir los distintos tipos de contratos de trabajo.

El salario de un bartender varía por muchos factores: el local, la zona, el país y la experiencia. No es lo mismo trabajar en un bar pequeño que en uno de los mejores antros de la ciudad en la que te encuentres.

Tampoco es lo mismo estar en un buen local de una ciudad de Latinoamérica que estar sirviendo bebidas en otros país u otro continente.

No obstante, hay un promedio con el que un bartender empieza cotidianamente.

1.1. Trabajo a Tiempo Completo

1.1.1.. Características: es común en bares, restaurantes y hoteles con mucha demanda. Los bartenders con contrato a tiempo completo suelen trabajar jornadas de 8 horas diarias, con descansos de acuerdo a la legislación peruana.

1.1.2. Beneficios: Acceso a seguro social, beneficios laborales como CTS (Compensación por Tiempo de Servicios) y gratificaciones.

1.1.3. Necesidades de Negocios: Ideal para locales con una demanda constante de clientes, que requieren disponibilidad plena de su personal de barra.

1.2. Trabajo a tiempo parcial

Trabajar a tiempo parcial significa realizar una jornada laboral que es menor a la jornada completa estándar de un país, permitiendo así mayor

flexibilidad y la posibilidad de compaginar el trabajo con otras actividades o responsabilidades personales.

1.2.1. Características:

Los bartenders que trabajan bajo esta modalidad cuentan con pequeñas jornadas (por ejemplo, 4-6 horas diarias) y normalmente se concentran en los horarios de mayor cantidad de clientes, como las noches o los fines de semana.

1.2.2. Beneficios:

Aunque tienen algunos beneficios como seguro social, no suelen tener acceso completo a todos los beneficios que tienen los trabajadores a tiempo completo.

1.2.3. Necesidades de Negocios:

Esta modalidad es adecuada para bares y restaurantes con fluctuaciones de clientes, como aquellos que operan en horarios específicos, como happy hours o fines de semana.

1.3. Trabajo por Turnos Rotativos

1.3.1 Características:

Se utiliza en lugares que requieren flexibilidad para cubrir distintos horarios, incluidos los turnos nocturnos. Los bartenders pueden rotar entre diferentes turnos a lo largo de la semana.

1.3.2 Necesidades de Negocios:

Esta modalidad es adecuada para bares y restaurantes con variaciones de clientes, como aquellos que funcionan, como happy hours o fines de semana.

1.3.2 Beneficios sociales:

Los turnos rotativos constan de un horario de trabajo con una entrada y salida predeterminadas que se irán modificando durante el período. Por ejemplo, un empleado irá a trabajar una semana en la mañana, la siguiente de turno de tarde y la posterior de noche y así sucesivamente.

Este tipo de turnos laborales, normalmente se usan en sectores en los que parar la operación no es una opción para la compañía.

Normalmente no incluyen beneficios sociales, y el pago suele ser por día o por evento. Sin embargo, los ingresos pueden ser altos debido a la intensidad del trabajo en esos días.

Este tipo de modalidad es ideal para atender eventos específicos, fechas festivas (como Año Nuevo) o temporadas altas de turismo en Miraflores.(MTPE,2024)

2.1.3.2. Bases teóricas de las Necesidades de negocios

2. Necesidades de negocios

2.1. Concepto de Necesidades de negocios

Se centra en los requerimientos fundamentales que permiten a una empresa mantenerse competitiva y rentable en un entorno dinámico. Dando a una adopción de nuevas tecnologías, la capacidad de responder rápidamente a las tendencias del mercado, el desarrollo de talento humano, la sostenibilidad y la mejora continua de procesos.

Osterwalder y Pigneur señalan que las necesidades de un negocio están vinculadas a la creación de un modelo de negocio sólido que permite generar, entregar y capturar valor de manera eficiente. Dando así que las empresas deben identificar claramente sus segmentos de clientes, sus recursos clave y la propuesta de valor que ofrecen, así como ajustar sus operaciones para satisfacer estas necesidades.

Profundizando en la creación de modelos de negocio innovadores, adaptados a un entorno en constante cambio. Los autores presentan el Business Model Canvas, una herramienta visual que permite a las empresas identificar y estructurar sus necesidades clave en nueve bloques fundamentales:

- Segmentos de clientes: Definir claramente los diferentes grupos de personas o empresas a los que una empresa quiere llegar.

- Propuesta de valor: Qué productos o servicios ofrece la empresa para resolver problemas o satisfacer necesidades específicas de los clientes.
- Canales: Cómo la empresa distribuye sus productos y llega a sus clientes de manera eficiente.
- Relaciones con los clientes: Cómo se gestionan las interacciones con los clientes para mantener su satisfacción y fidelidad.
- Fuentes de ingresos: Obtener la manera en que la empresa obtiene sus ingresos y cómo se transforma la propuesta de valor en dinero.
- Recursos clave: Elementos claves más importantes para que el modelo de negocio funcione, como personas, tecnología, finanzas, etc.
- Actividades clave: Las tareas esenciales que debe realizar la empresa para hacer funcionar su modelo de negocio.
- Socios clave: Las alianzas estratégicas necesarias para optimizar el modelo y reducir riesgos.
- Estructura de costos: Los costos clave vinculados al funcionamiento del modelo empresarial. (Osterwalder, 2010)

2.1.1 Recursos Humanos y Talento

Una parte central de las necesidades de negocios es contar con personal capacitado y motivado. Las empresas requieren talento humano que se ajuste a sus objetivos y cultura, y que pueda

aportar habilidades esenciales. Además, la gestión del capital humano, como la formación, el bienestar y la retención de empleados, es clave para el éxito empresarial. (Ulrich, 1997)

2.1.2 Tecnología y Digitalización

La necesidad de adoptar nuevas tecnologías se ha vuelto un imperativo para las empresas modernas. Esto incluye no solo la digitalización de procesos, sino también la implementación de herramientas de análisis de datos, inteligencia artificial y automatización para mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones. (Brynjolfsson, 2014)

2.1.3 Satisfacción del Cliente

Entender y cumplir las expectativas del cliente es una necesidad crítica para los negocios. Las empresas deben estar alineadas con las preferencias y demandas de sus clientes, lo que implica ofrecer productos y servicios de calidad, mejorar continuamente la experiencia del cliente y generar lealtad. (Zeithaml, 1990)

2.1.4 Gestión Financiera

La administración eficiente de los recursos financieros es crucial para cubrir las necesidades de negocios, desde la inversión en tecnología y personal hasta el mantenimiento de la rentabilidad y el crecimiento a largo plazo. Las decisiones financieras

adecuadas permiten la sostenibilidad de la empresa y su capacidad de expansión. (Kaplan, 1996)

2.2. Factores que influyen en las necesidades laborales

2.2.1. Horarios de operación y demanda

Los horarios de operación influyen en la contratación y en la modalidad laboral que los negocios deben adoptar. En bares, discotecas y restaurantes, los horarios suelen ser hasta la noche, generando demanda de turnos nocturnos y rotativos. Los días de mayor actividad, normalmente suelen ser los fines de semana, feriados o eventos especiales. En consecuencia se necesitaría mayor personal disponible, esto impacta en las modalidades de contratación. Estos negocios tienen horarios extendidos, que van más allá de la jornada laboral cotidiana, y a menudo se enfocan en horarios nocturnos. (Euromonitor International, 2022)

Esto genera varios impactos. A continuación las modalidades laborales que se suelen utilizar normalmente:

2.2.1.1. Turnos rotativos y nocturnos

La mayoría de los establecimientos de bebidas y entretenimiento nocturno necesitan personal con horario rotativo, con el objetivo que haya personal disponible durante los picos de demanda en horas de la noche y madrugada. Esto implica la contratación de bartenders que trabajen en horarios menos convencionales, lo

que requiere un acuerdo en las condiciones laborales, como compensaciones adicionales por trabajar en turnos no convencionales.

Los turnos rotativos también generan desafíos en términos de disponibilidad de talento y en la creación de horarios fluctuantes para equilibrar las necesidades de los empleados con las de los negocios.

2.2.1.2. Alta demanda en días específicos

Los días de mayor actividad, como los fines de semana, feriados, o durante eventos locales especiales (festivales, ferias, conciertos), generan un aumento en la demanda de servicios de bartenders. Durante estos días, muchos negocios tienden a contratar personal adicional para satisfacer las necesidades de los clientes, especialmente en áreas turísticas o de alta concurrencia de visitantes como cuenta el distrito de Miraflores.

Este patrón también puede influir el tipo de contratos que se ofrecen, ya que los negocios pueden optar por modalidades laborales fluctuantes como el trabajo por horas, temporal o freelance, permitiendo ajustar la cantidad de personal en función de la demanda.

2.2.1.3. Impacto en la salud y bienestar del personal

Los horarios prolongados, especialmente los días de descanso, pueden tener un impacto negativo en la salud física y mental de los trabajadores, lo cual puede afectar su desempeño a largo plazo. Algunos estudios señalan que el trabajo en horarios nocturnos puede afectar los ritmos cardiovasculares, lo cual puede disminuir la productividad y aumentar el absentismo. Para mermar estos efectos, algunas compañías adoptan políticas de bienestar o programaciones con estos turnos se obtendrá mayor rotación de descanso. Por ende esto es beneficioso para los bartenders.

2.2.1.4. Adaptación tecnológica y digitalización

La digitalización es fundamental en una empresa, los horarios deben ser optimizados mediante un sistema de turnos y reservas. Esto permite a los negocios ajustar el personal necesario en función de la demanda mostrada, lo cual evita contrataciones innecesarias o el aumento de trabajo durante horas pico. Asimismo, algunos establecimientos adoptan sistemas de pedido en línea o automatizados, lo cual merma la presión sobre los bartenders en momentos de mayor demanda laboral.

2.2.2. Temporadas altas y bajas

Las temporadas altas y bajas son un factor trascendental que afecta las demandas laborales en el sector de bares,

restaurantes, discotecas y eventos. Estas disparidades se deberán a variaciones en la demanda de servicios en función de la época del año, relacionadas con el turismo, festividades y eventos locales, por ende ocasiona un impacto en la contratación de personal, especialmente en las funciones como bartender.

Temporadas altas:

A lo largo de las temporadas altas, como feriados importantes (Navidad, Año Nuevo), temporadas turísticas o grandes eventos locales (festivales, ferias, etc.), los establecimientos experimentan un incremento significativo en el número de clientes. Esto ocasiona la necesidad de aumentar el personal temporal para satisfacer la demanda. Siendo Miraflores un destino turístico, este fenómeno sobresale, ya que cuentan con un buen número de visitantes nacionales e internacionales.

Contrataciones temporales: En estas épocas, es común que los negocios opten contratar bartender temporalmente, bajo modalidades como el trabajo por horas o contratos temporales. Esto permite cubrir el incremento de trabajo sin comprometer la estructura de costos de la empresa durante el resto del año.

Capacitación rápida: El personal temporal suele recibir capacitación rápida o intensiva para satisfacer la demanda durante estas temporadas, lo que puede generar desafíos en términos de calidad.

Temporadas bajas:

Por el contrario, las temporadas bajas suelen coincidir con meses en los que hay una menor actividad turística o pocos eventos especiales, lo que provoca la disminución en la contratación de personal. En estos períodos, los negocios pueden optar por:

Disminución de personal: Demasiadas empresas ajustan sus plantillas reduciendo personal o limitando los turnos y las horas laborales. En algunos casos, los empleados pueden ser despedidos temporalmente hasta que la demanda vuelva a aumentar.

Flexibilidad en los contratos: Durante las temporadas bajas, las empresas pueden ofrecer modalidades laborales más flexibles, como contratación a medio tiempo o laburos por demanda, que permiten ajustar los costos laborales a la demanda existente. Esto puede influir en el impacto en el descuento de empleados.

Las fluctuaciones en la demanda también pueden afectar la retención de empleados. Los bartenders, al enfrentarse a un empleo inestable en función de la temporada, pueden buscar otro tipo de opciones con mayor estabilidad laboral, lo que genera un desafío para los empleadores en términos de retención del talento durante todo el año. (Baum,2007)

2.3. Impacto en la calidad del servicio

2.3.1. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad del servicio. En el contexto de bartenders, la rapidez, precisión y cortesía en la atención, así como la habilidad para preparar cócteles de calidad y adaptarse a las peticiones de los clientes, son factores determinantes. La experiencia general del cliente en el establecimiento depende en gran medida del nivel de servicio proporcionado por los bartenders, quienes juegan un rol fundamental en la creación de una experiencia positiva.

En este estudio, Zeithaml, Parasuraman y Berry explican cómo la percepción de calidad está ligada a las expectativas previas de los clientes y a la capacidad de los empleados (en este caso, bartenders) de satisfacer esas expectativas. La interacción directa con los clientes es clave para influir en su percepción de la calidad del servicio. (Zeithaml, 1990)

2.3.2. Capacitación del bartender

Es primordial capacitar al personal para proporcionar un servicio de calidad. Una formación adecuada permite a los bartenders ser mixólogos adquiriendo destrezas en coctelería, es importante el manejo de clientes, eficiencia y eficacia conociendo productos (como bebidas y licores). Es decir, la capacitación permanente

asegura que los bartenders están actualizados, mejorando la calidad del servicio ofrecido.

Según Baum se debe analizar cómo la capacitación adecuada del personal es pieza fundamental para el éxito en la industria del turismo y la hospitalidad. Baum argumenta que la formación no solo mejora las habilidades técnicas de los empleados, sino que influye directamente en la motivación y compromiso, Por esta razón es esencial mantener altos niveles de calidad a los clientes.(Baum, 2006)

2.4. Relación entre demanda y modalidades laborales

2.4.1. Adaptación a la variación de clientes

En lo que respecta al precio, las compañías presentan una gran tendencia a adoptar atributos centrados como el nivel de precio, ofreciendo descuentos a los canales de distribución y a los consumidores finales, lo que resultó en beneficios distintos a los que obtienen en los mercados locales.

El motivo de la adaptación de estos componentes puede justificarse por las variaciones en la moneda global, impuestos, tarifas aduaneras otorgadas por otros países y costos.

2.4.2. Personal temporal y freelance

Dentro del empleo temporal, el cual al personal se le contrata solo por un lapso de tiempo determinado, también suelen ser por días. El bartender freelance es un profesional que otorga sus servicios a terceros, y suele dedicarse a proyectos o tareas determinadas a otras empresas. Esto les permite adquirir una mayor flexibilidad horaria, ya que pueden ordenarse mejor de acuerdo al estilo de vida de cada persona.

2.4.3. Flexibilidad para reducir costos

Dentro de un mismo país podemos tener diversos procesos de descentralización y subcontratación. Las empresas subcontratan productos, componentes, servicios que resulten costosos de mantener integralmente, haciéndolos en el montaje final o por vía de servicio externo o simplemente por vía comercial. Con estos buscan reducir costes de la mano de obra, esto significa un ahorro significativo. (Miguel, 2008)

3.2. Metodología del Proyecto

Si bien es cierto la metodología del proyecto busca colocar a los alumnos en situaciones que los dirijan a rescatar, comprender aquello que se aprende como una herramienta para proponer mejoras o solucionar problemas. Existen diferentes puntos práctica dicha metodología de cómo abordan esta como:

3.2.1 Enfoque de la Investigación

Los enfoques de investigación son la forma que se llevará a cabo en una investigación, guían el camino que los investigadores emplearán para resolver una coyuntura problemática que pueda existir, que haya sido observada y que se quiere investigar.

Roberto Hernández Sampieri. La investigación se define como “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplica al estudio de un fenómeno”.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo y cualitativo. Combinando el análisis de datos estadísticos con la interpretación de percepciones y experiencias de los participantes, para obtener una visión integral de las necesidades del mercado y la viabilidad del proyecto.

Finalmente, la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos permite una perspectiva integral sobre el fenómeno de estudio. Mientras que el enfoque cuantitativo ayuda a medir y analizar las características numéricas del mercado, el cualitativo permite entender las percepciones y experiencias de los participantes.

3.2.2 Tipo de Investigación

Los tipos de investigación son los métodos que permiten afrontar un estudio en relación con los elementos que lo caracterizan, como el título, la profundidad, los

objetivos, el manejo de la muestra y los datos, el tipo de inferencia, la manipulación de las variables, la temporalidad, entre otros.

Así como lo afirma Tamayo (2004a): “la investigación científica es un proceso que, mediante la aplicación del método científico, procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”

El tipo de investigación es aplicada:

- Aplicada, porque se busca ver el problema general con un panorama amplio de lo que ocurre en Miraflores, Lima.

Finalmente, el enfoque descriptivo ayuda a detallar y entender las características del mercado y las modalidades laborales de los bartenders en Miraflores, mientras que el exploratorio facilita identificar oportunidades de innovación en la industria post pandemia. Este tipo de investigación es ideal para obtener una visión clara de las dinámicas del mercado y posibles áreas de mejora en el sector de bares y coctelería, sin dejar de explorar nuevas oportunidades de negocio.

3.2.3 Diseño de la Investigación

Los diseños de investigación son el esquema, la organización y las tácticas empleadas para lograr respuestas a las interrogantes de investigación e hipótesis, controlando la variabilidad experimental, extraña y error.

Según Arias (2006, p. 26), el diseño de investigación es el enfoque global que emplea el investigador para abordar el problema propuesto. El diseño de la investigación es no experimental transversal:

- No experimental, ya que no se manipulan variables en sí, sino que se observa y analiza la situación existente.
- Transversal, ya que los datos se recolectan en un momento específico, sin hacer seguimiento longitudinal.

En conclusión, el diseño no experimental y transversal permite analizar la realidad tal y como es, sin intervenir en ella, lo cual es adecuado para estudios de mercado donde se busca conocer las condiciones actuales. Al recolectar datos en un solo momento, se obtiene un panorama del estado presente del mercado, proporcionando información relevante para evaluar la viabilidad del proyecto sin la necesidad de un seguimiento continuo.

3.2.4 Nivel de investigación

La investigación exploratoria es una modalidad de investigación empleada para analizar un problema que no está claramente establecido, por lo que se realiza con el objetivo de entenderlo de manera más efectiva, pero sin ofrecer resultados definitivos.

.

Según el autor (Fidias G. Arias (2012), define: La investigación exploratoria se realiza sobre un tema o asunto desconocido o poco estudiado, de modo que sus resultados representan una perspectiva aproximada de dicho asunto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.

Se deduce que el nivel de investigación exploratoria es adecuado para el proyecto, ya que se enfoca en un área poco investigada y busca obtener una primera aproximación sobre las modalidades laborales de los bartenders y el comportamiento del mercado de bares en Miraflores.

3.2.5 Técnicas de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos se refieren a los procedimientos empleados para recolectar y examinar diversas clases de datos. Las técnicas comunes de recolección de información comprenden el análisis de documentos vinculados a un asunto, así como en la realización de las entrevistas y observaciones.

Para Tamayo (2005, p. 182), las técnicas de recolección de datos son las diversas formas o métodos para recopilar información. Se pueden utilizar técnicas

como la observación directa, la encuesta, la observación documental o el análisis de contenido.

Para recolectar los datos se utilizarán las siguientes técnicas:

- Encuestas estructuradas dirigidas a bartenders para obtener datos cuantitativos sobre sus modalidades laborales, la demanda de servicios, y la percepción de las condiciones laborales.
- Entrevistas semiestructuradas a propietarios de bares y restaurantes para profundizar en sus estrategias de negocio y la adaptación de su oferta de servicios.

Finalmente, la utilización de encuestas y entrevistas garantiza una recolección de datos diversa, permitiendo tanto el análisis estadístico de datos cuantitativos como la obtención de información detallada y subjetiva de los participantes. Esta metodología proporciona una riqueza de datos que abarca las percepciones y expectativas de los consumidores, así como las estrategias de negocio de los propietarios de bares, lo cual es esencial para un análisis integral del mercado.

3.2.6 Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos de recolección de información registran datos o información acerca de las variables que se buscan medir, las cuales se encuentran en la

formulación del problema, así como en la pregunta de investigación y objetivos: general y específicos.

Según Chavez (2001), los Instrumentos de Investigación son las técnicas que el investigador emplea para evaluar el comportamiento o las características de las variables. Incluyen: encuestas, entrevistas, escalas de clasificación, entre otros.

- Cuestionarios: Serán aplicados a través de plataformas digitales como Google Forms para facilitar la recopilación de datos.
- Guías de entrevista: Estructuradas para asegurar que se aborden los temas clave durante las entrevistas con propietarios de locales.

Se concluye, que el uso de cuestionarios digitales, guías de entrevistas y guías de focus group asegura que la recolección de datos sea sistemática y eficiente. Cada instrumento está diseñado para recoger información específica que se alinea con los objetivos del estudio, facilitando la obtención de datos relevantes sobre las características del mercado y la experiencia de los consumidores.

3.2.7. Análisis de Datos

El análisis de datos transforma información sin procesar en información útil. Incorpora una variedad de instrumentos, tecnologías y procedimientos para detectar tendencias y solucionar problemas a través de datos.

Según Patton (1990) dijo que el análisis de datos es un procedimiento de revisión, limpieza, cambio y modelado de datos con la finalidad de hallar información valiosa, proponer conclusiones y apoyar la toma de decisiones.

- **Análisis Cuantitativo:** Se realizará con software estadístico como Jamovi o Excel para analizar los datos de las encuestas. Se utilizarán medidas de tendencia central, tablas de frecuencias y gráficos para presentar los resultados.
- **Análisis Cualitativo:** Se utilizará la técnica de análisis de contenido para identificar patrones y categorías en las respuestas de las entrevistas y los focus groups, utilizando el formulario de Google.

Se infiere que el análisis de datos mixto (cuantitativo y cualitativo) permite una interpretación más completa de los resultados. El análisis cuantitativo ofrece una visión numérica y generalizada de las características del mercado, mientras que el análisis cualitativo profundiza en las experiencias y motivaciones de los participantes.

3.2.8. Confiabilidad y validez

En términos generales, la validez se refiere al empleo de los resultados obtenidos mediante el test, mientras que la fiabilidad se refiere a los fallos realizados en las mediciones efectuadas a través de este.

La validez de un estudio “Se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández y Batista, 2014, p. 201).

Así mismo autores como Goetz y LeCompte (1988), indican que la confiabilidad simboliza el grado de acuerdo interpretativo entre distintas observaciones, evaluaciones o jueces del mismo fenómeno. Por ende:

- Se asegurará la privacidad de la información proporcionada por los participantes.
- Se verá con tiempo el consentimiento informado de todos los participantes antes de la recolección de datos.
- Los resultados serán presentados de manera anónima, respetando la privacidad de los encuestados y entrevistados.

Finalmente, la preocupación por la validez y confiabilidad asegura que los resultados del estudio sean precisos y represente la realidad del mercado.

Al garantizar la confidencialidad, el consentimiento informado y el anonimato de los participantes, se crea un ambiente de confianza que promueve la sinceridad en las respuestas. Esto fortalece la calidad de la información recopilada, haciendo que los resultados sean más útiles y aplicables para el proyecto.

2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables de las Modalidades laborales y Necesidades de negocios

Variable	Dimensión	Indicador	Tipo de indicador	Método de recolección
Modalidades laborales	Tipo de contratación	Contrato a tiempo completo	Cuantitativo	Encuesta
		Contrato a tiempo parcial	Cuantitativo	Encuesta
		Freelance	Cuantitativo	Encuesta
	Beneficios laborales	Acceso a seguros médicos	Cuantitativo	Encuesta
		Vacaciones pagadas	Cuantitativo	Encuesta
		Capacitación y desarrollo profesional	Cuantitativo	Encuesta
	Calidad de la infraestructura educativa	Concepto de calidad de la infraestructura	Cuantitativo	Encuesta
		Políticas educativas más importantes relacionadas a la construcción de infraestructura.	Cuantitativo	Encuesta
		Indicadores de avance en infraestructura educativa y pedagogía	Cuantitativo	Encuesta
		Cantidad y tipo de personal requerido	Número de empleados necesarios por áreas.	Cualitativo

Necesidades de los negocios	para la operación.	Cantidad de áreas para el funcionamiento del negocio.	Cualitativo	Entrevista
	Herramientas necesarias para el servicio y producción.	Costeo de los productos e insumos necesarios	Cualitativo	Entrevista
		Inventario de los insumos.	Cualitativo	Entrevista
	Capacitación de los empleados.	Horas de capacitación requeridas.	Cualitativo	Entrevista
		Evaluaciones constantes sobre lo aprendido.	Cualitativo	Entrevista

3.4 Atributos del proyecto

Tabla 2

Atributos y beneficios de la modalidades laborales

ATRIBUTOS	BENEFICIOS
Modelos de Negocio	Permite evaluar tanto las necesidades empresariales como las expectativas de los trabajadores, proporcionando un enfoque equilibrado para adaptar las modalidades laborales en el contexto específico de Miraflores.
Metodología de Trabajo	Aporta de manera integral las modalidades laborales en función de las necesidades específicas del sector en Miraflores, asegurando una propuesta equilibrada y viable.
<p>Creación de nuevos productos y servicios</p> <p>Innovación</p>	<p>Se pueden desarrollar nuevos productos y servicios enfocados en mejorar la experiencia tanto para empleados como para empresarios.</p> <p>Buscan optimizar las condiciones laborales y ofrecer un entorno más atractivo y adaptado a las necesidades del sector y la satisfacción de los trabajadores.</p>

3.5 Análisis comparativo de atributos

Tabla 3

Análisis comparativo de Modelos de negocio

Atributo	Antes	Después
Modelos de Negocio	Poca información sobre los beneficios y requerimientos del empleador y trabajador.	Mayor información y entendimiento de las necesidades de ambas partes.

Metodología de trabajo	Pocas formas de contratación, siendo principalmente vía internet.	Aporte de más opciones de contratación en el sector de Miraflores.
		Mejora la
Creación de nuevos productos y servicios	No hay mucha información referente a las experiencias previas con los empleadores.	Experiencia de los empleadores al tener un mejor contacto con el empleador.
Innovación	Forma de contratación no muy diversa, se mantiene el mismo entorno para todas las empresas.	Tener un mejor entorno de acuerdo a las necesidades de los empleados.

3.6 Plan de actividades del proyecto

Tabla 4

Plan de actividades del proyecto de investigación

ACTIVIDAD	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Elección del Tema	■															
Selección del título del proyecto	■															
Recopilación de fuentes para la investigación		■														
Formulación del problema de investigación		■	■													
Planteamiento de objetivos		■	■													
Redacción de antecedentes, justificación y viabilidad de la investigación			■	■												
Selección de la metodología de investigación				■	■											
Presentación del primer avance						■										
Formulación de la hipótesis de la investigación						■	■									
Selección de la muestra de estudio						■	■									
Diseño de la muestra de investigación						■	■									
Presentación del segundo avance								■								
Diseño de la herramienta de investigación									■	■						

Modalidades laborales de acuerdo con las necesidades de negocios y bartenders en el

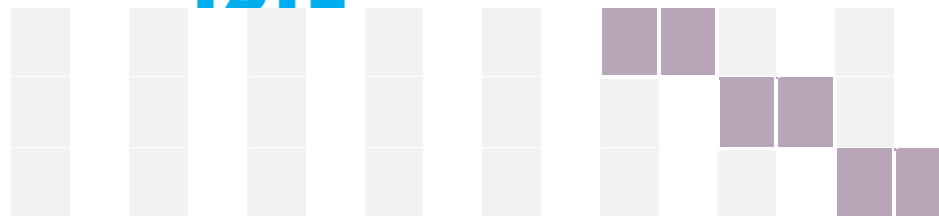


distrito de Miraflores, 2024

Diseño de la herramienta de análisis estadístico

Impacto esperado en la investigación

Presentación y exposición del trabajo final.



CAPÍTULO IV: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO

Tabla 5

Estimación del costo de los Recursos Humanos

Reclutadores	600
Analistas de mercado	40
Sub total	640
Bienes	
Materiales de bar	200
Insumos de bar	300
Sub total	500
Servicios	
Agua	120
Luz	140
Movilidad	100
Sub total	360
Administrativos	
Documentos	100
Grado académico	900
Sub total	1000

Total	25000
--------------	--------------

Comentario: En el proceso de cálculo del costo para el proyecto, se incluyó en varios rubros, como en la contratación de 600 reclutadores y 40 analistas de mercado, sumando un subtotal de 640. Y para los bienes se incorporó los materiales e insumos de bar, con un subtotal de 500. Dentro de los servicios, se estimaron gastos en agua, luz y movilidad, alcanzando un subtotal de 360. Concluyendo con el área administrativa, se incluyeron gastos en documentos y grados académicos, con un subtotal de 1,000. En conjunto, estos componentes llevaron al costo total estimado del proyecto a 25,000.

CAPÍTULO V: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

5.1 Alcance esperado

Según Monje (2011), la población se define como las unidades de estudio que comparten características en común y cuyos resultados obtenidos en la investigación pueden ser generalizados.

Basado en este concepto, la presente investigación tiene un enfoque mixto y busca analizar las modalidades laborales de bartenders y sus implicancias en los negocios de coctelería en el distrito de Miraflores, Lima, Perú.

El estudio cuantitativo está constituido por bartenders que trabajan en bares, restaurantes y otros negocios de coctelería en Miraflores. Debido a la naturaleza dinámica y la alta rotación en el sector, no se dispone de un registro preciso de la cantidad total de bartenders activos. Por esta razón, se realizó un muestreo basado en la recopilación de datos de 16 bartenders.

En cuanto al análisis cualitativo, la población está conformada por empresarios y gerentes de bares y negocios de coctelería en Miraflores, tanto emprendimientos nuevos como establecimientos consolidados. Debido a la falta de un censo específico que indique el número exacto de negocios en esta categoría, se optó por seleccionar 3 empresarios representativos con amplio conocimiento y experiencia en el sector.

5.2 Descripción del mercado objetivo real

5.2.1 Muestra

Según Baptista, Fernández y Hernández (2006), la muestra se define como un subgrupo de la población seleccionado para una investigación.

Para el análisis del presente estudio, se seleccionaron dos objetos de estudio: bartenders y empresarios de negocios de bar y coctelería en el distrito de Miraflores.

El objeto de estudio para el análisis cuantitativo fueron los bartenders en el distrito de Miraflores. Se llevó a cabo una encuesta aplicada a 16 bartenders, con el fin de recopilar información sobre las modalidades laborales y sus percepciones sobre las condiciones laborales en la industria de la hospitalidad. La muestra se determinó considerando un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la accesibilidad y disponibilidad de los participantes.

Para el análisis cualitativo, se seleccionó una muestra de 3 empresarios de negocios de bar y coctelería en Miraflores. Este muestreo es de tipo no probabilístico intencional, ya que se eligieron empresarios con experiencia y conocimiento en la gestión de negocios relacionados con la hospitalidad y la coctelería. La selección de estos empresarios se basó en su capacidad para proporcionar una visión profunda y detallada sobre las modalidades laborales y la interacción con los bartenders, así como su percepción sobre las necesidades del mercado en Miraflores.

Estas dos muestras fueron elegidas para proporcionar una perspectiva integral de la investigación, permitiendo así una mejor comprensión de las dinámicas laborales y las necesidades de ambos grupos dentro del contexto de la hospitalidad en Miraflores.

5.2.2 Muestreo

El muestreo para el estudio de las modalidades laborales y necesidades de los negocios de bartenders en Miraflores será de tipo no probabilístico, siguiendo lo indicado por Monje (2011), donde la selección de los elementos no depende del azar, sino de criterios específicos del investigador.

Se emplea un muestreo intencional, eligiendo bartenders y establecimientos en función de la accesibilidad, facilidad de contacto y relevancia para la investigación. La selección se centrará en Miraflores debido a su ubicación estratégica y la concentración de locales relevantes para el sector.

5.3 Descripción de la propuesta de innovación

5.3.1 Análisis de los resultados descriptivos

5.3.1.1 Análisis de la confiabilidad

Tabla 6

Confiabilidad de los datos de la variable Modalidades laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,925	17

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre modalidades laborales

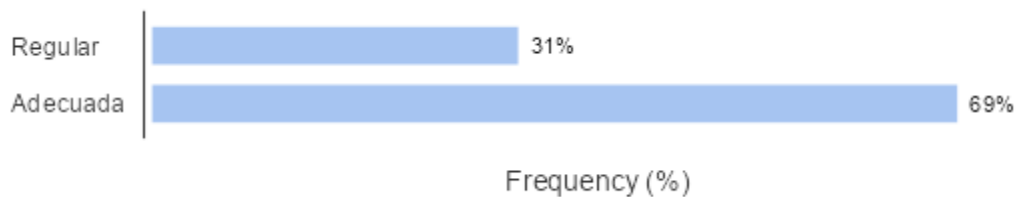
Interpretación: Se llevó a cabo un análisis de datos estadísticos utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach en la Tabla 6 para evaluar la fiabilidad de la escala correspondiente a la variable "modalidades laborales", que estaba desde un principio por 18 ítems. Se detectó que el elemento 'V1P16' mostraba una correlación negativa con la escala en su totalidad, lo que indicaba una inconsistencia en la orientación de sus respuestas en relación con el resto de los elementos. Así se propuso un posible efecto adverso en la consistencia interna de la escala, lo que respaldó la necesidad de un análisis exhaustivo.

Para mejorar la fiabilidad del instrumento, se decidió eliminar el ítem 'V1P16' del análisis. Como resultado, el valor del Alfa de Cronbach aumentó de 0.915 a 0.925. Este incremento en el coeficiente indica una mejora en la consistencia interna de la escala, lo que refuerza la validez y fiabilidad del instrumento utilizado en el presente estudio.

5.3.1.2 Análisis descriptivo de las variables y dimensiones

Figura 1

Distribución de frecuencias de la variable Modalidades laborales



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre Modalidades laborales

Tabla 7

Modalidades laborales

Escala	Frecuencia	%
Inadecuado	0	0%
Regular	5	31.3%
Adecuada	11	68.8%
Total	16	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre Modalidades laborales

Interpretación:

Se observa que de los 16 encuestados, la mayoría calificó las modalidades laborales como adecuadas, con un 68.8%. Esto indica que, en general, los bartenders perciben que las condiciones laborales ofrecidas en los negocios del distrito de Miraflores son satisfactorias en términos de contratación, beneficios y calidad de infraestructura educativa.

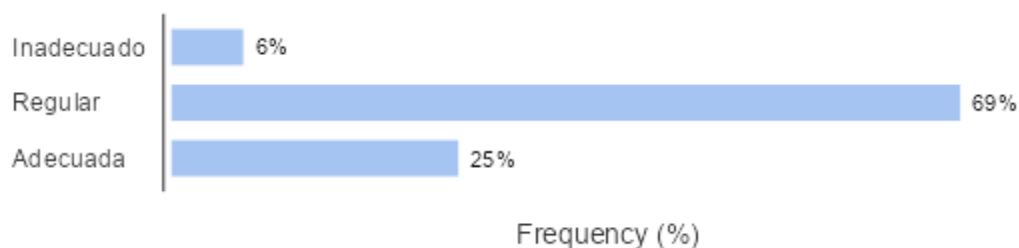
Un 31.3% las consideró regulares, lo que sugiere que aunque cumplen con algunos estándares, todavía existen unas posibles mejoras en ciertos aspectos específicos. Sin embargo, ninguna persona calificó las modalidades laborales como inadecuadas

(0%), eso significa que van bien por el momento y que refleja que las condiciones laborales mínimas están siendo cumplidas en todos los casos evaluados.

En general, estos resultados destacan que las modalidades laborales en los negocios evaluados llegan a ser percibidas favorablemente, pero en parte algunos bartenders las calificó como regulares y eso muestra que la necesidad de fortalecer aspectos como los beneficios ofrecidos, la infraestructura o los esquemas de contratación sirven para mejorar aún más la percepción de los trabajadores.

Figura 2

Tipo de contratación



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre tipo de contratación

Tabla 8

Datos estadísticos descriptivos de tipo de contratación

Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total

1	El contrato a tiempo completo facilita el cumplimiento de las expectativas de desempeño laboral establecidas por el negocio en el cual trabajo	0%	6%	44%	44%	6%	100%
2	Un contrato a tiempo completo me brinda una estructura laboral que se ajusta a las necesidades operativas diarias del negocio de coctelería en Miraflores.	0%	12%	25%	50%	12%	100%
3	Prefiero un contrato a tiempo parcial, ya que me permite mayor flexibilidad para ajustar mis horarios según la demanda del negocio.	6%	6%	38%	44%	6%	100%
4	Un contrato a tiempo parcial me ofrece las condiciones necesarias para cubrir adecuadamente las necesidades del negocio de coctelería sin comprometer otros aspectos de mi vida.	6%	12%	25%	56%	0%	100%
5	La modalidad freelance me permite ajustar mi carga de trabajo según la fluctuación en la demanda de servicios de bartending en este distrito.	0%	6%	44%	44%	6%	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre tipo de contratación

Tabla 9

Tipo de contratación

Escala	Frecuencia	%
Inadecuado	1	6.3%
Regular	11	68.8%
Adecuada	4	25%
Total	16	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre tipo de contratación

Interpretación:

La Figura 2 y la Tabla 9 presentan la percepción de los encuestados sobre el proceso de contratación en los establecimientos de coctelería en el distrito de Miraflores. Según los resultados obtenidos, la mayoría de los bartenders (68,8%) ven el proceso de contratación como regular; un 25%, por otro lado lo consideran adecuado y sólo un 6,3 % lo describen como inadecuado.

A su vez se observa que aunque la mayoría de las personas encuestadas consideran aceptable el método de tipo de contratación; un porcentaje considerable piensa que no alcanza un nivel de aptitud óptima. Esta percepción podría atribuirse a ciertas dificultades presentes en los contratos vigentes; tales como la ausencia de flexibilidad y beneficios; o la falta de alineación respecto a las expectativas del negocio y las necesidades de los bartenders.

En conclusión la mayoría de los encuestados consideran el tipo de contratación como regular (68, 8%), lo que indica que cumple ciertos estándares pero aún no se percibe como óptimo para cumplir totalmente las expectativas de rendimiento, flexibilidad y necesidades tanto del negocio como de los bartenders. Las

preferencias tienden hacia modalidades más flexibles, como contratos a tiempo parcial o freelance, aunque aún presentan ciertas limitaciones percibidas.

Estos resultados subrayan la importancia de ajustar las formas de contratación para armonizar las exigencias operativas del negocio y los requerimientos de flexibilidad y estabilidad laboral de los bartenders.

Figura 3

Beneficios laborales



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre beneficios laborales

Tabla 10

Datos estadísticos descriptivos de los beneficios laborales

Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
7	El acceso a un seguro médico es un beneficio esencial para mi estabilidad laboral en el sector de la coctelería en Miraflores.	0%	0%	6%	69%	25%	100%
8	Contar con un seguro médico como parte de mis beneficios laborales aumenta mi compromiso con el	0%	0%	19%	62%	19%	100%

negocio para el que trabajo.							
9	El acceso a vacaciones pagadas influye en mi decisión de continuar trabajando en el negocio de coctelería en el cual actualmente laboro.	0%	0%	25%	44%	31%	100%
10	Las vacaciones pagadas son esenciales para poder recuperarme del desgaste físico y mental asociado con mi trabajo en el sector de la coctelería.	0%	0%	19%	50%	31%	100%
11	El acceso a programas de capacitación es esencial para mejorar mis habilidades como bartender en el sector de la coctelería en Miraflores.	0%	0%	19%	38%	44%	100%
12	La capacitación y el desarrollo profesional en mi trabajo como bartender son beneficios fundamentales para mi crecimiento a largo plazo en esta profesión.	0%	0%	6%	56%	38%	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre beneficios laborales

Tabla 11

Beneficios laborales

Escala	Frecuencia	%
Inadecuado	0	0%
Regular	3	18.8%
Adecuada	13	81.2%
Total	16	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre beneficios laborales.

Interpretación:

Se refleja que en la figura 3 y la tabla 11 se ve una percepción mayormente positiva sobre los beneficios laborales entre los bartenders del distrito de Miraflores. Un amplio 81.2% de los encuestados considera que los beneficios laborales son adecuados, mientras que el 18.8% los perciben como regulares. No se reportó ningún caso donde los beneficios laborales sean calificados como inadecuados. Esto sugiere que, en general, los bartenders sienten que los beneficios actuales satisfacen sus expectativas y necesidades laborales.

Los resultados de la Tabla 10 confirman esta percepción positiva, ya que la mayoría de las preguntas reflejan una tendencia hacia las escalas de “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. Y se ve claro, en la sección del acceso a un seguro médico como beneficio laboral es considerado esencial por el 94% de los encuestados, y el 87% afirma que contar con un seguro médico incrementa su compromiso laboral. Esto aumenta la importancia de los beneficios como un elemento clave para la estabilidad y el compromiso en el sector de la coctelería.

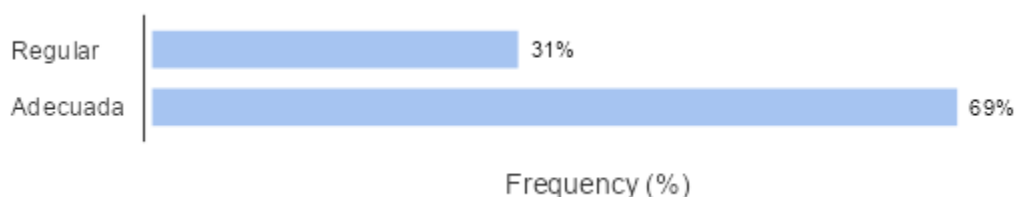
El acceso a vacaciones pagadas también se destaca como un beneficio relevante. El 75% de los bartenders está “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” con que este beneficio influye en su decisión de continuar en un negocio de coctelería, mientras que el 81% afirma que estas vacaciones son esenciales para recuperarse del desgaste físico y mental del trabajo. Esto subraya la necesidad de priorizar políticas que incluyan descansos remunerados como parte de la gestión laboral.

En relación con la capacitación, el 82% de los encuestados considera que los programas de formación son esenciales para mejorar sus habilidades como bartenders. Asimismo, el 94% está “de acuerdo” o “totalmente de acuerdo” en que la capacitación y el desarrollo profesional son beneficios fundamentales para su crecimiento a largo plazo en la profesión.

En conclusión los beneficios laborales dados en el sector de la coctelería de Miraflores son percibidos de manera positiva por los bartenders, quienes valoran especialmente el acceso a seguros médicos, vacaciones pagadas y oportunidades de capacitación. Sin embargo, el 18.8% que califica los beneficios como regulares indica que aún hay margen para mejorar en términos de uniformidad y cobertura de los beneficios ofrecidos.

Figura 4

Calidad de la infraestructura educativa



Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre calidad de la infraestructura educativa.

Tabla 12

Calidad de la infraestructura educativa

Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total

13	Una infraestructura educativa de calidad es clave para asegurar una formación completa y adaptada a las exigencias del sector de la coctelería.	0%	0%	25%	50%	25%	100%
14	El equipamiento y las condiciones de la infraestructura educativa impactan directamente en mi capacidad para aprender y aplicar nuevas técnicas en la coctelería.	0%	0%	19%	62%	12%	100%
15	Las políticas educativas enfocadas en mejorar la infraestructura educativa reflejan un compromiso con la calidad de formación de los bartenders en Miraflores.	0%	6%	19%	62%	12%	100%
16	La calidad de la infraestructura en los centros de formación es un reflejo directo de la efectividad de las políticas educativas en Miraflores.	0%	0%	25%	62%	12%	100%
17	La infraestructura de los centros de formación en coctelería en Miraflores debe reflejar los avances en pedagogía y tecnología educativa.	0%	0%	31%	44%	25%	100%
18	La calidad de la infraestructura educativa en la formación de bartenders debe estar alineada con los avances pedagógicos y técnicos del sector.	0%	0%	19%	56%	25%	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre Calidad de la infraestructura educativa.

Tabla 13

Calidad de la infraestructura educativa

Escala	Frecuencia	%
Inadecuado	0	0%
Regular	5	31.3%
Adecuada	11	68.7%
Total	16	100%

Nota: Procesamiento de datos a partir del cuestionario sobre Calidad de la infraestructura educativa.

Interpretación:

Los bartenders en general tienen opiniones positivas sobre la calidad de la infraestructura educativa en Miraflores. De acuerdo con la Figura 4 y la Tabla 13, el 68,7% de los encuestados califica la infraestructura educativa como adecuada, y el 31,3% como regular. No se reportó ningún caso donde la calidad de la infraestructura educativa sea calificada como inadecuada. Lo que significa es que satisfacen las expectativas de los usuarios de forma bastante adecuada, aunque un 37% de ellos pueden considerar que existen áreas problemáticas.

La Tabla 12 detalla las respuestas de los encuestados respecto a varios aspectos de la calidad de la infraestructura educativa. La mayoría de las preguntas reflejan una tendencia hacia las escalas de “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, especialmente en temas clave como el impacto del equipamiento en el aprendizaje.

En conclusión la calidad de la infraestructura educativa en Miraflores es “*adecuada*” en la mayoría de sus puntos. Aunque los resultados reflejan un panorama positivo, el 31.3% que califica la infraestructura como “*regular*” señala la necesidad de ajustes y mejoras en ciertos aspectos, como el equipamiento y la adecuación a las

innovaciones pedagógicas.

Análisis cualitativo:

1. ¿Cuáles considera que son los factores clave para establecer la cantidad de personal en cada área del negocio de coctelería, y cómo estas decisiones se relacionan con las necesidades diarias de operación?

Tabla 14

Cantidad y tipo de personal requerido para la operación

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Jefe de barra</p> <p>Empresa: Restobar Cocodrilo Verde</p> <p>Sexo: Masculino</p>	<p>Esa pregunta abarca muchos factores o muchas circunstancias.</p> <p>Por ejemplo, si el restaurante es nuevo ya sabemos que va a haber poca afluencia.</p> <p>Si tu restaurante que has puesto son para 150 personas y cuando es nuevo las primeras semanas me imagino que estará a la mitad o a este 80%. Bueno, claro, eso sí me refiero a los demás días que no tiene nada que ver con la apertura o si ya tienes tu negocio ya un buen tiempo, tu bar me</p>

Empresarios	Respuestas
	<p>imagino de que para tener tu personal tiene que influir mucho en la afluencia de público. Tu a diario tu ves si tu bar se llena de fines de semana, obviamente hay que tener más bartender porque para que tiendan el fin de semana que se llena, pero si es entre semana el bajo, podría ser, si es en todo el día, un bartender puede ir en cada turno o si es de noche podría un o dos bartender, dependiendo el aforo.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Responsable de barra Empresa: Doble A Sexo: Masculino</p>	<p>Bueno, sigamos para la siguiente pregunta. La siguiente pregunta es, ¿cuáles son los es? En este tipo de temas, yo creo que en mi caso sería lo que es la evaluación de los eventos. ¿Cuántas personas más o menos van a ir?</p>

Empresarios	Respuestas
	<p>Si son como 50 o 100 personas.</p> <p>Si son más o menos como 50, podría como que tener un mozo y un barman para ese tipo de eventos. Pero si son más o menos 100 personas, necesitaría un ayudante de bar, un barman y un mozo también que me pueda ayudar, pues, ¿no? Eso es en el ámbito de lo que es la contratación del personal, pues, ¿no? Ese es el análisis descargo que tenemos que tener.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Administradora</p> <p>Empresa: Mala Junta Restobar</p> <p>Sexo: Femenino</p>	<p>Mira lo que yo busco en una persona primero es la comunicación entre el equipo, para que yo tenga una cantidad de personal tengo que tener la calidad del personal, si mi</p>

Empresarios	Respuestas
	personal tiene la mejor calidad de comunicación de atención y aun mas que sea puntualidad y responsable eso a mi me ayuda que tenga una mejor calidad en mi bar, mi personal es sumamente capacitado para resolver todo tipo de situación mientras yo no este en el bar entonces la idea es que ellos sean tus ojos, tus oídos y sepan manejar cualquier situación mientras tu no estes.

Análisis de entrevistas:

Las entrevistas destacan diferentes perspectivas sobre los factores que influyen en la contratación y gestión del personal en el rubro de los restobares, enfocándose en aspectos como afluencia de público, características del personal y planificación de eventos pero las tres empresas buscan la importancia de ajustar la cantidad y calidad del personal segun la situacion, en resumen todos coinciden en la necesidad de una gestión flexible del personal para optimizar el servicio y la eficiencia operativa, Más que la cantidad, la calidad del personal es clave para garantizar un servicio óptimo y una operación eficiente.

2. ¿Qué aspectos considera al definir las diferentes áreas de funcionamiento dentro de su negocio, y cómo esta estructura afecta la contratación y asignación de personal?

Tabla 15

Cantidad y tipo de personal requerido para la operación

Empresarios	Respuestas
Cargo: Jefe de barra Empresa: Restobar Cocodrilo Verde Sexo: Masculino	Yo pienso que para contratar, para contratar personal y para tener diferentes áreas, tienes que tener en claro qué es exactamente tu negocio, qué es lo que quieres en mente, si es un bar, solo bar o si es un resto bar o si es un resto bar ya sería con cocina y piqueo y ahí incluye más personal para cocina, no solamente para el bar, sino ya si hay preparación de piqueos de sándwiches o makis diferente. Y también lo que más influye, como lo dije al principio, es la afluencia

Empresarios	Respuestas
	<p>de público. Si tú tienes un bar y no solamente tienes el servicio de bartender de la barra, sino también tienes de piqueos de comida, de cocina, tendrías que ver la afluencia de público semanalmente y los días en que son más bajos y los días que son más fuertes, mayormente los días que hay más afluencia son los fin de semana, que si o si debes contratar, que si quieres ahorrar ya no personal sino partime o personal a la horas necesarias que se ajusten para así puedan ayudar al servicio.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Responsable de barra Empresa: Doble a Sexo: Masculino</p>	<p>¿Qué es lo que yo exijo? Normalmente para mis tipos de eventos me gusta lo que es la</p>

Empresarios	Respuestas
	<p>buena presencia, también la rapidez que puedan tener al sacar el producto, el pedido, al llevar al cliente, ¿no? La buena atención, obviamente.</p> <p>Y también el orden, como siempre digo. Hay una palabra clave que siempre uno ha aprendido que se llama con sol, que se llama simetría, orden y limpieza, ¿no? Eso es lo que normalmente es mi requisito número uno para poder hacer la contratación del personal. Si el personal tiene todas esas características y más adelante, como dice, con ganas de superación, esa es la contratación que yo puedo tener.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Administradora</p> <p>Empresa: Mala Junta Restobar</p>	<p>Trabajo con dos áreas que es el salón y la cocina, entonces en el</p>

Empresarios	Respuestas
Sexo: Femenino	salon es donde están los bartenders y en la cigna obviamente los cocineros que área yo necesito mejorar, necesito mejorar el área de atención porque como te dije al principio para mi la atención al cliente en primordial entonces mientras no tengas un buen aspecto físico, tengas la mejor manera de hablar directo al cliente eso yo necesito mejorar porque muchas veces el hecho que mi personal tiene mucha confianza conmigo entonces como que abusan mucho de eso no hacen trabajo que les toca y ahí es donde yo debo mejorar por ejemplo yo tengo una bartender permanente aca que ya tiene muchos años trabajando con nosotros y ella hace sus labores sin que yo se los diga en cambio a los nuevos tengo

Empresarios	Respuestas
	que ir diciéndoles has esto has el otro para que podamos dar una buena atención en el Restobar.

Análisis de las entrevistas:

Las respuestas de los entrevistados reflejan diferentes enfoques en la gestión y contratación de personal en el ámbito de los restobares, abordando factores clave como las áreas operativas, la calidad del servicio, las características del personal y las estrategias de mejora. La contratación y gestión del personal deben adaptarse a las características del negocio y la afluencia de clientes. Es fundamental priorizar la calidad del servicio, la eficiencia y la capacitación continua, ajustando las estrategias de gestión a las necesidades específicas de cada negocio para mantener un servicio óptimo.

- ¿Qué métodos o herramientas utiliza para asegurarse de que los costos de los productos e insumos se mantengan bajo control, y cómo esto impacta en la operación diaria del negocio?

Tabla 16

Herramientas necesarias para el servicio y producción

Empresarios	Respuestas
Cargo: Jefe de barra	Mayormente para poder medir o

Empresarios	Respuestas
Empresa: Restobar Cocodrilo Verde Sexo: Masculino	controlar los gastos de un restaurante diario, un restaurante o de un bar tiene que medirse por medio de un checklist, por ejemplo, si son con lavavajilla, tú hoy día compras una vajilla, ingresas en tu checklist el día de hoy, ingresas una vajilla y tú mides cuánto tiempo te dura. Si por ejemplo, si es que pones una vajilla y te dura una semana, dentro de una semana pones tu otro reporte, una vajilla más y así es como tú vas midiendo cuánto gastas y cuánto gastas o cuando necesitas semanalmente no solamente puede ser con eso, sino es utilizado para todo, para cuantos rones, cuantos crema de coco, haciendo un inventario, un inventario diario de cuánto gastas o cuánto necesitas para poder programarse si es semanalmente,

Empresarios	Respuestas
	<p>quincenal o si es diario, eso depende por lo proveedores que tenga.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Responsable de barra Empresa: Doble aa Sexo: Masculino</p>	<p>Para poder hacer lo que es el no tener un buen análisis de costo de todo lo que voy a necesitar, lo que hago es primero lo que son cosas no perecibles, como el tipo de, no sé, de licores, de gaseosa tal vez, porque la gaseosa normalmente a veces dura un mes o así. Así que también hay que tener un inventario y todo eso. Y, bueno, las cosas diarias, pues, ¿no? Que se pueda comprar, todo eso.</p> <p>Porque también lo que más podemos lograr en este tipo de eventos son lo que es la hierbabuena, tal vez el limón, por</p>

Empresarios	Respuestas
	<p>ahí. Limón, maracuyá suele durar a veces. Bien Como digo, yo llevo un tipo de inventario. Siempre es al final más o menos de todo el tipo de eventos. Termino mi evento y ya más o menos saco un cálculo aproximado.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Administradora Empresa: Mala Junta Restobar Sexo: Femenina</p>	<p>Para que tu tengas un control de costos tienes que hacer un barrido económico si esque tienes que chequear como estan los demas bares, si tus costos van al nivel de lo comercial en los bares se mantienen aca pero si tu vez que por ejemplo un bar le funciona una promoción de 50 soles y yo lo tengo en 39 y la gente está pagando 50 soles aca tambien se puede funcionar eso, porque no ofrecer, muchas veces los</p>

Empresarios	Respuestas
	<p>empresarios tienen miedo de subir los precios porque tiene miedo que el cliente se vaya y no pague, pero si es bueno tu productos y si tienes una muy buena calidad lo va a pagar, hay que tener un margen de costos al nivel del negocios que es el bar por ejemplo acá es Restobar yo ofrezco comida con cerveza entonces hay que estar chequeando todo los días, todo el tiempo como van los negocios que están alrededor que abarca bastante este insumo porque la verdad yo ofrezco puros piqueos pero en la tarde ofrezco almuerzos.</p>

Análisis de entrevistas:

Las respuestas destacan diversas estrategias de control de costos en bares y restaurantes. Se mencionan métodos como el uso de checklists diarios para medir el consumo de insumos y planificar compras, la realización de inventarios después de

eventos para ajustar cálculos, y la importancia de analizar la competencia y ajustar precios en función de la calidad del producto. La idea común es mantener un control constante y adaptativo de los costos y el inventario para optimizar la operación del negocio.

4. ¿Cómo gestiona su negocio el inventario de insumos necesarios para la coctelería, y qué prácticas utiliza para garantizar que siempre haya suficiente disponibilidad sin incurrir en desperdicios?

Tabla 17

Herramientas necesarias para el servicio y producción

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Jefe de barra</p> <p>Empresa: Restobar Cocodrilo Verde</p> <p>Sexo: Masculino</p>	<p>Para tener un control y poder tener ganancias, pienso yo de que tiene que ser todo mapeado, o sea, todo tiene que estar proporcionado, por ejemplo, para que me entiendan, si no quieren que sobre mucha merma.</p> <p>Entonces es muy importante saber hacer tu mise en place. En tu mise en place, si tienes una piña, la cortamos y la pesa.</p> <p>Mayormente por una piña colada son como 200 g, 150, dependiendo de la copa o el vaso en que sirves. Al tener todo eso calculado, cada gasto, o sea, sin una piña te salen como mínimo seis piñas coladas, seis, siete piñas coladas de una piña, o sea, yo me refiero en piña, en fruta.</p> <p>Si en otro bar se utilizan en rodajas, más o menos saldría unas tres rodajas más o menos por cada piña.</p>

Eso en un solo trago, sin eso se hace en todo y todo con onzas, todo medido para llevar un control, así sea en botella, así sea en jugo todo. Tiene que haber una receta y esa receta con medida para sacar el consumo de los productos.

Empresarios	Respuestas
Cargo: Responsable de barra Empresa: Doble AA Sexo: Masculino	Pero igual también si tengo personal, ahí le digo a los chicos que me puedan ayudar, pues, ¿no? Con el tema del conteo para poder retirarnos del evento. Así más o menos cuántos paquetes hayan quedado o cuántas botellas, ¿no? Cuántas botellas. Hasta a veces, dependiendo si ese tipo también de eventos se hace con todo y contratación de homenaje, de cristalería de, ¿no? De cristalería de vidrio.

Empresarios	Respuestas
	<p>También hay un costo, pues, ¿no? Por todo más o menos cuánto rompan y todo eso. O sea, todo ese inventario lo tienen que dar detallado para yo poder llevar un orden. O sea, más o menos, eventualmente, cada vez que tengo ese tipo de eventos.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Administradora Empresa: Mala Junta Restobar Sexo: Femenina</p>	<p>El problema con el uso de los insumos es variado la verdad, yo busco el inventario manual, todo los días estoy haciendo inventario de las onzas que se utilizan acá, pero el problema es que cuando tu usas un licor siempre le echas un poco más al vaso del cliente porque es tu cliente y ya lo conoces y lo quiere más fuerte entonces ese poquito que tu le echas ese más no lo estoy</p>

Empresarios	Respuestas
	<p>contando entonces que hago, hago un inventario mensual osea no varía mucho porque yo lo llevo diario pero siempre intento hacerlo mensual para que ese inventario esté en orden, yo pido siempre semanal un dia a la semana pido insumos de los que me están faltando gracias a eso para no estar contando todo los dias.</p>

Análisis de entrevistas:

Las respuestas reflejan distintas prácticas para controlar insumos y maximizar ganancias en bares. El jefe de barra en Cocodrilo Verde enfatiza la importancia de la mise en place precisa y la medición exacta de ingredientes para minimizar mermas y controlar los costos a través de recetas estandarizadas. El responsable de barra de Doble AA destaca el conteo de inventario detallado tras los eventos, incluyendo la cristalería y posibles daños, para mantener un orden y evaluar costos. La administradora de Mala Junta Restobar menciona el desafío de controlar el uso extra de licores al servir a clientes conocidos y la importancia de hacer inventarios diarios y mensuales para asegurar un control constante de insumos, solicitando reposición semanal según necesidad.

5. ¿Cuántas horas de capacitación considera necesarias para que sus empleados adquieran las habilidades adecuadas en el área de coctelería, y qué factores influyen en esa decisión?

Tabla 18

Capacitación de los empleados

Empresarios	Respuestas
Cargo: Jefe de barra Empresa: Restobar Cocodrilo Verde Sexo: Masculino	Bueno, dependiendo. Yo creo que sí es un bar, tendrá que contratar personal que sepa de bar o si el bar, el bartender necesita capacitar a los mozos o al personal de servicio, yo creo que tendría que ser una o dos veces por semana, dependiendo que tanto sepan o qué conocimiento tenga de coctelería, o de barismo, dependiendo del negocio. Yo pienso que una vez por semana o dos veces si es que es muy necesario, pero yo creo que todos los días es aprendizaje en el transcurso del servicio, vas aprendiendo y sería una vez por

Empresarios	Respuestas
	semana.

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Responsable de barra</p> <p>Empresa: Doble AA</p> <p>Sexo: Masculino</p>	<p>¿Cuántas horas de capacitación normalmente necesito para poder hacer la evaluación del personal, la capacitación? Más o menos creo que diría entre tres a cuatro horas dependiendo la habilidad de cada empleado, porque hay empleados que captan más rápido que esos, claro, en dos horas, tres horas ya te entienden más o menos cómo es el flujo o el movimiento de cada evento, porque (todos los eventos son distintos, siempre te vas a encontrar con todo tipo de persona y clientes, igual no hasta de clase social más o menos, no hay que saber manejar y sobrellevar todo eso, por eso más</p>

Empresarios	Respuestas
	<p>o menos así exijo, pero si quieres una buena capacitación así, que quieres aprender bien de cero más o menos, a veces le puedo dar hasta medio día, unas cinco o seis horas en un día, es como que estas son las capacitaciones que doy. Terminando el evento semanalmente, semanalmente o quincenalmente hago ese tipo de capacitación.</p>

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Administradora Empresa: Mala Junta Restobar Sexo: Femenina</p>	<p>Tenemos pruebas lo llamamos días de prueba ahorita tengo un nuevo entonces tiene 1 mes de prueba y es ahí donde vamos capacitando todo un mes si en el transcurso del mes no quiere decir que te vas a quedar osea yo puedo decidir si en el transcurso de lo que te capacito, tenemos</p>

Empresarios	Respuestas
	charlas, tenemos barman de turno le enseñan hacer los tragos, mientras yo voy midiendo así no estes dentro de la planilla todavía entonces te puedes quedar como también puedo sacarte, lo evaluó todo los días a todo el personal y también a los más antiguos porque yo mensualmente los estoy capacitando y es para todos

Análisis de entrevistas:

Las respuestas obtenidas reflejan distintas perspectivas y estrategias relacionadas con la capacitación del personal en el sector de bares y restobares. La capacitación es vista como un proceso continuo que se ajusta a la experiencia del personal, con entrenamientos semanales o mensuales, y evaluación constante para asegurar que todos los empleados, nuevos y antiguos, mantengan los estándares de calidad en el servicio.

- ¿Qué métodos utiliza su negocio para realizar evaluaciones constantes sobre lo aprendido por los empleados en el área de coctelería, y cómo estas evaluaciones impactan en el desarrollo profesional del equipo?

Tabla 19

Capacitación de los empleados

Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Jefe de barra</p> <p>Empresa: Restobar Cocodrilo Verde</p> <p>Sexo: Masculino</p>	<p>Para medir el aprendizaje, Yo creo que después de una capacitación a los dos días, porque bueno, es necesario de que el personal tome interés en primer lugar, y segundo, que anoten, que anoten todo lo que se les brinda, todo el conocimiento que se les brinda, las capacitaciones y a los dos días hacer un examen, dos días o al día siguiente y para ver si se les ha quedado.</p> <p>Sería un examen después de terminado cada capacitación. Si es así, bueno si se requiere terminado, y si es mejor el día siguiente cuánta información se le ha quedado.</p>
Empresarios	Respuestas
<p>Cargo: Responsable de barra</p>	<p>El tipo de método que yo utilizo, a</p>

Empresarios	Respuestas
<p data-bbox="268 271 555 309">Empresa: Doble AA</p> <p data-bbox="268 344 507 383">Sexo: Masculino</p>	<p data-bbox="861 271 1358 1339"> veces trato de diversificar o más o menos variar en el tema. Por ejemplo, a veces puedo ser la del cliente incómodo, mandar a alguien que esté en el tipo de evento para que pueda decirme qué tal fue su trato y todo eso. Y a veces también se puede poner a prueba con retos más o menos. O sea, por ejemplo, mientras están trabajando sí mandarle un tipo de reto de hoy necesito tantos, no sé, cuatro mojitos más o menos. En cuanto tipo me lo puede sacar y todo eso. </p>

Empresarios	Respuestas
<p data-bbox="268 1588 595 1626">Cargo: Administradora</p> <p data-bbox="268 1662 715 1700">Empresa: Mala Junta Restobar</p> <p data-bbox="268 1736 507 1774">Sexo: Femenina</p>	<p data-bbox="861 1588 1326 1921"> Como te decía en la pregunta anterior yo tomo exámenes, yo tengo exámenes a la cual tengo exámenes de tiempo cuanto se demora un bartender que ya </p>

Empresarios	Respuestas
	<p>aprendio hacer los cócteles, exámenes escritos para que sepan que hay en la carta, como se prepara una comida, que hay en un cóctel, entonces yo normalmente hago ese tipo de exámenes, hago reuniones también a la cual yo pregunto todo lo aprendido durante el mes que cosas se han visto ahora que problemas ha sucedido como se ha solucionado entonces yo antes que yo ordene algo ellos me dicen lo que pasa, si por A o B en esas evaluaciones que yo tomo varias veces la misma persona me esta fallando entonces no la necesito, porque eso me perjudica a mi también en el trabajo.</p>

Análisis de entrevistas:

Los tres enfoques incluyen evaluaciones prácticas, como exámenes escritos, pruebas de velocidad y desafíos en el lugar de trabajo, con un énfasis en la

comprobación de que el personal haya absorbido y pueda aplicar lo aprendido. Además, se valora la retroalimentación continua y la evaluación del desempeño durante las actividades cotidianas para garantizar la eficacia de lo aprendido. Para garantizar un aprendizaje efectivo, es necesario implementar evaluaciones teóricas y prácticas, realizar seguimiento constante y fomentar la motivación del personal. La combinación de métodos formales (exámenes) y prácticos (simulaciones, retos) asegura un equipo bien preparado, lo que impacta positivamente en la calidad del servicio y, por ende, en la rentabilidad del negocio.

5.3.2 Propuesta de valor del proyecto

➤ Creación del Programa "Bartenders de Miraflores"

Objetivo: Promover y profesionalizar la labor de los bartenders en el distrito.

- **Capacitación y Certificación:** Programas de formación gratuitos o subvencionados en coctelería moderna, uso de insumos locales y atención al cliente de nivel internacional.
- **Formalización del Trabajo:** Generar convenios con bares, hoteles y restaurantes para formalizar las contrataciones y garantizar condiciones laborales justas.
- **Registro Municipal de Bartenders:** Plataforma que registre a bartenders certificados en el distrito, facilitando su contratación en eventos o establecimientos formales.
- **Reactivación Turística:** Promover el distrito como un centro de coctelería de autor, destacando la calidad y creatividad de los bartenders locales.

➤ Promoción de Ferias y Eventos Gastronómicos

Objetivo: Posicionar a Miraflores como un destino clave en mixología y gastronomía.

- **Festivales de Coctelería y Pisco Sour:** Organización de ferias anuales que celebran la cultura coctelera, con participación de bartenders del distrito y de todo el país.
- **Competiciones de Bartenders Locales:** Concursos organizados por la Municipalidad para incentivar la innovación y el uso de insumos peruanos en cócteles.
- **Rutas de Coctelería de Autor:** Creación de una guía turística con bares destacados de Miraflores, destacando a bartenders y sus creaciones más icónicas.
- **Activación de Espacios Públicos:** Permitir la instalación de barras temporales en parques y plazas durante eventos especiales.

➤ **Modalidades de Trabajo Formales y Flexibles**

Objetivo: Adaptar las modalidades laborales a las necesidades del sector y promover condiciones dignas.

- **Regulación de Contratos Temporales y Freelance:** Crear directrices municipales que aseguren ingresos justos para bartenders en modalidades por evento o turnos parciales.
- **Bolsa Municipal de Trabajo:** Plataforma gratuita donde bares, restaurantes y hoteles puedan conectar con bartenders certificados en diferentes modalidades.
- **Convenios con Institutos Técnicos:** Facilitar prácticas preprofesionales y pasantías en los establecimientos del distrito para jóvenes bartenders.

➤ **Desarrollo de la Mixología Sostenible**

Objetivo: Impulsar prácticas sostenibles y responsables en bares y eventos.

- **Capacitación en Insumos Locales y Ecológicos:** Talleres sobre el uso de ingredientes locales, técnicas de cero desperdicio y elaboración de macerados con productos peruanos.
- **Regulación del Consumo Responsable:** Promover prácticas de servicio responsable de bebidas alcohólicas, con campañas educativas y directrices municipales.
- **Certificación en Bares Sostenibles:** Reconocer a bares y restaurantes que adopten políticas de sostenibilidad, como la reducción del uso de plástico y la reutilización de insumos.

➤ **Turismo y Bartenders como Embajadores Locales**

Objetivo: Fortalecer la imagen de Miraflores como un referente turístico y gastronómico.

- **Bartenders como Embajadores de Marca Distrito:** Reconocer y capacitar a bartenders para que transmitan la cultura local a turistas nacionales e internacionales.
- **Coctelería con Identidad Local:** Promover la creación de cócteles inspirados en la historia, tradiciones y paisajes de Miraflores.
- **Convenios con Hoteles y Cruceros:** Facilitar la contratación de bartenders mirafloresinos en eventos turísticos que lleguen al distrito.

5.3.3 Fuentes de ingreso del proyecto

➤ **Bartenders:**

Ofrecer acceso a la plataforma o red del proyecto a cambio de una tarifa mensual o anual. Beneficios como:

- Acceso a oportunidades laborales exclusivas.
- Recursos educativos (tutoriales de coctelería, talleres virtuales).
- Herramientas para mejorar su perfil profesional.

➤ **Negocios:**

Cargos a bares y restaurantes para registrarse en la plataforma o tener acceso prioritario a candidatos calificados.

- Diferentes planes según las necesidades (básico, premium).

Comisiones por Contratación:

Modelo Freelance o Temporal:

Cobrando una comisión por cada contratación realizada a través de la plataforma (ejemplo: 10-15% del valor del contrato).

➤ **Contratos Fijos:**

Cargos adicionales por servicios de búsqueda de candidatos o headhunting.

Organización de Eventos Pagados.

➤ **Talleres y Capacitaciones:**

Organiza workshops de mixología, gestión de bares o atención al cliente, cobrando una tarifa de inscripción.

➤ **Ferias de Empleo:**

Crear eventos donde empleadores y bartenders puedan interactuar, cobrando entrada o cuotas por stand a los negocios.

Si es una aplicación o sitio web:

➤ **Modelos Freemium:**

Servicios básicos gratuitos con opciones avanzadas de pago.

➤ **Micropagos:**

Cobrar pequeñas tarifas por cada publicación de oferta laboral o perfil destacado.

5.3.4 Canales de distribución del proyecto

Estos canales se refieren a cómo transmitir información y ofrecer servicios o soluciones sobre las modalidades laborales adaptadas a las necesidades de los negocios:

Plataformas Digitales: Publicamos información en redes sociales como LinkedIn, Facebook, o Instagram, enfocándonos en profesionales y empresas interesadas. Usamos Plataformas de reclutamiento como Indeed o Computrabajo para ofertas de empleo flexible. Implementamos una página web específica para brindar detalles del proyecto, las modalidades y los beneficios.

Eventos y Ferias: Organizamos talleres o charlas en Miraflores para negocios locales interesados en entender opciones laborales. Participamos en ferias de empleo o eventos empresariales en el distrito. Colaboraciones Locales como Alianzas con asociaciones de bartenders, bares y restaurantes en Miraflores para llegar directamente a empleadores y trabajadores.

Enfoque de Bartenders en Miraflores:

Miraflores al ser un distrito turístico y gastronómico, tiene alta demanda de servicios de bartenders para atender sus necesidades:

Crear un sitio web o app donde los bartenders puedan registrarse, mostrando su disponibilidad y experiencia, y donde los bares puedan publicar vacantes. Formar

grupos de networking entre bartenders y empleados. Hacer capacitaciones y ofrecer talleres para bartenders, enfocándose en tendencias actuales (cócteles sostenibles, mixología avanzada, entre otros).

Colaboraciones con institutos de formación técnica en Miraflores ofrecen certificaciones rápidas.

5.3.5 Estrategias de penetración del proyecto

Durante la época del covid 19 se presentaron diferentes vicisitudes. Por lo tanto, el producto bruto interno (PBI) del país experimentó una disminución del 30,2% durante el segundo trimestre del año, logrando una caída del 40% en abril, el mes con mayor repercusión. Esta paralización resultó en un significativo descenso del empleo a nivel nacional, especialmente en las zonas urbanas.

Penetrar en el mercado laboral como bartender en el distrito de Miraflores, Lima, es una tarea que requiere estrategia y planificación, dado que es una zona conocida por su alta oferta gastronómica y turística.

En Perú, las modalidades laborales se pueden clasificar en tres tipos principales: Contratos sujetos a modalidad, Contratos de naturaleza temporal, Contratos de naturaleza accidental. A continuación, se describen algunos de los tipos de contratos laborales en el Perú:

Contratos indefinidos

Son la modalidad más común y no tienen fecha de finalización, a menos que se demuestre lo contrario.

Contratos sujetos a modalidad

Tienen una fecha de inicio y finalización, y se requiere una justificación para su contratación. Algunos ejemplos son los contratos por demanda del mercado, por transformación corporativa, por comienzo o aumento de actividad, ocasionales, de soporte, de urgencias, por trabajo específico o servicio específico, intermitentes y de temporada.

Contratos a tiempo parcial

La jornada de trabajo es menor a cuatro horas diarias y los trabajadores tienen acceso a todos los beneficios, excepto a la CTS.

Las modalidades laborales también se pueden clasificar como directos o indirectos. En los contratos directos, la relación entre la empresa y los trabajadores es directa, en cambio en los indirectos, una tercera empresa se encarga de contratar a los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo de Perú ofrece modelos referenciales de contratos de trabajo.

“Según Peter Drucker, plantea que un modelo de negocio se refiere a la forma en la que una empresa lleva a cabo su negocio”. (Drucker)

Las responsabilidades conllevan a realizar diferentes y actividades y también a contar con aprovechamientos laborales para los trabajadores. Algunos de los beneficios laborales en Perú son:

- **Gratificaciones:** Pagos adicionales de un sueldo mensual en julio y diciembre
- **CTS:** Compensación por Tiempo de Servicios, un fondo que se acumula como seguro de desempleo
- **Vacaciones:** 30 días de descanso remunerado por año de servicio
- **Seguro Social de Salud (EsSalud):** Cubre atención médica y hospitalaria
- **Asignación Familiar:** Bono adicional para trabajadores con hijos menores de edad
- **Descanso semanal:** Obligatorio y no menor a 24 horas consecutivas
- **Seguridad y salud en el trabajo:** El empleador debe tomar medidas obligatorias para garantizar la integridad de los trabajadores
- **Remuneración Mínima Vital (RMV):** El trabajador que labore una jornada no menor de 4 horas diarias o 20 horas semanales tiene derecho a percibir
- **Jornada máxima de trabajo:** 8 horas diarias o 48 horas semanales

Sin embargo, día a día se debe mejorar la calidad de la infraestructura educativa con el fin de perfeccionar y pulir pequeños errores con el propósito de mejorar en todo, principalmente en estas competencias personales, ya que estas son fundamentales para brindar un servicio óptimo. Existen muchas como:

- Habilidades de comunicación:

Comunicarte claramente ayudará a dirigirte a los clientes de manera profesional y asertiva.

- Atención al cliente:

La educación y el buen trato a los clientes es primordial. Estos puntos deben seguir perfeccionándose con el pasar del tiempo para una efectiva y eficiente atención.

- Organización:

El orden y saber que actividades realizar primero conlleva a un evento o un trabajo bien efectuado.

- Trabajo en equipo:

Es fundamental trabajar en equipo Pueden ser muy buenos elaborando su bebidas pero si no saben trabajar en equipo no les va ser muy útiles sus conocimientos.

- Capacidad de análisis:

Contar con capacidad para analizar diferentes coyunturas que se le presenten ya sea favorable o desfavorable.

- Resistencia física:

Es necesario contar con buena resistencia física, debido a que hay que es necesario permanecer varias horas parado.

En el Perú las necesidades de negocios pueden incluir muchos factores como económicos, recursos humanos, etc. Algunos de los problemas que enfrentan los emprendedores peruanos son: Incapacidad de gestión, Desconocimiento del negocio y del mercado, Ingresos no acordes con sus expectativas

Según Peter Drucker (1999) “una necesidad surge cuando una organización no puede adaptarse de manera eficiente a estas fuerzas externas.

Estas definiciones apuntan a que una necesidad de negocio es más que un simple problema: es un punto crítico que, si se aborda adecuadamente, puede transformar la situación competitiva de una organización. A continuación, algunas características principales de una necesidad de negocio:

- Especificidad: Responde a un problema o área concreta que limita el rendimiento.
- Relación con los objetivos estratégicos: Está vinculada directamente a la misión, visión y metas de la empresa.
- Impacto: Su resolución debe contribuir a mejorar la competitividad o eficiencia.
- Puede ser interna (procesos, recursos humanos) o externa (mercado, clientes).

Para incursionar y realizar una empresa con la idea de una necesidad de negocio se necesitan diferentes gastos uno de ellos son los beneficios laborales: derecho a vacaciones, acceso a seguro médico, capacitaciones, etc.

Se debe tomar en cuenta el número de áreas y la cantidad de empleados que emplean estas. Para poder optimizar recursos y aumentar la efectividad y la eficiencia.

Los insumos son un factor primordial para que el negocio sea exitoso. Para esto se deben realizar costos e inventarios para así llevar un control adecuado y saber cuanto cuesta cada insumo, y conocer la calidad de estos.

Para mantener un negocio en Miraflores es necesario realizar capacitaciones constantes para comprobar el nivel de aprendizaje del personal.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1 Conclusión general

Se determinó que las modalidades laborales han logrado adaptarse de manera efectiva y segura a las necesidades de los negocios y bartender en el distrito de Miraflores, 2024. Revelando un impacto significativo en la dinámica laboral, y partiendo de su análisis, se determinó que el aproximadamente 85% de las necesidades identificadas en los negocios, han sido desarrolladas por modalidades laborales flexibles. Eso ha permitido que se respondan de manera efectiva en lo relacionado con la cantidad y tipo de personal requerido para la operación, las herramientas de servicio y la capacitación continua de los empleados. Y por la perspectiva de los bartenders en la encuesta, se vio vista un 68.8% como adecuadas en estas modalidades laborales, mostrando una gran percepción positiva en lo general sobre la flexibilidad, los beneficios y las oportunidades ofrecidas. Sin embargo, hubo un 31.3% que las considera regulares, mostrando así que hay áreas de mejora en aspecto específicos, como en la estabilidad laboral, la infraestructura y los beneficios adicionales. Por otra parte, los empresarios entrevistados resaltaron que estas modalidades se impulsó la mejora de recursos y la adaptabilidad ante cambios en la demanda, aunque también vieron que se necesita fortalecer y mejorar la capacitación de los empleados de manera contundente, y aumentando los beneficios para dar un seguro que haya una mayor retención del personal.

6.1.2 Conclusiones específicas

Conclusión específica 01

Se vio que las modalidades laborales y la cantidad y tipo de personal requerido para la operación fueron efectivas para ajustarse en los negocios de Miraflores. Según los resultados las modalidades como contrato a tiempo completo, parcial y freelance permitieron que a los empresarios se ajuste el número y la variedad de los bartenders según la acogida diaria, tomando en cuenta los horarios de mayor afluencia. Adaptando igualmente la facilidad de que los negocios se acostumbren al tipo de personal para que se cubran las necesidades operativas, sin tener que optar de contratar un número fijo de empleados todo el año.

Conclusión específica 02

De acuerdo con las herramientas necesarias para el servicio y la producción, las modalidades laborales se ajustaron adecuadamente por la flexibilidad de los turnos rotativos y los contratos a corto plazo, permitiendo así que los negocios adapten las horas necesarias de mayor demanda de los bartenders para el uso de las herramientas disponibles que hay en el momento. Permitiendo que los negocios se presten para realizar ajustes rápidos teniendo la mejor disposición de sus insumos.

Conclusión específica 03

Respecto a la capacitación de los empleados, las modalidades laborales han permitido que los bartenders de Miraflores se le puedan otorgar y acceder a programas de capacitación durante su menor actividad del turno,

dando así que puedan mejorar sus capacidades físicas y lógicas, sin interrumpir la operación del negocio. Mostrando que algunos bartenders dicen que los cursos de capacitación no son continuos, y eso puede que afecte en su desarrollo profesional a largo plazo.

6.2 Recomendaciones

6.2.1 Recomendación general

Viendo en claro que las modalidades laborales se ven el ajuste en las necesidades de los negocios, no obstante, las empresas deberían considerar en implementar un modelo de gestión laboral flexible que ponga en tanto las demandas del mercado como a las necesidades específicas de los bartenders. Otorgando un monitoreo continuo para evaluar y enseñar el desempeño de las modalidades laborales, permitiendo así un lugar donde se note más dinámico, potenciando la productividad y que garantice la comodidad de los trabajadores.

6.2.2 Recomendaciones específicas

Recomendaciones específicas 01

Promover la creación de perfiles laborales más definidos, donde estén claras las funciones y competencias necesarias para cada puesto, con el fin de mejorar la selección del personal con la mejor competitividad posible. Realizar evaluaciones continuas sobre la carga laboral, para poder ajustar las horas de los bartenders, evitando así la sobrecarga de trabajo.

Recomendaciones específicas 02

Invertir en nuevas funciones de procesos, donde el sistema se encargue en la gestión de pedidos y facturación de los insumos, permitiendo así agilizar la operación con la mayor calidad posible en el negocio.

Ofrecer capacitaciones sobre el uso de las nuevas tecnologías y equipos para asegurar la calidad en su uso y maximizar su impacto en la productividad. Dando así un incremento en la productividad, reduciendo errores operativos y tiempos de espera en el buen uso de la tecnología. Primero por dar capacitaciones de manera presencial y virtual donde se enseñe el uso de los equipos con simulaciones donde lo puedas practicar. Siguiendo con una evaluación continua, dando retroalimentación de lo aprendido y poder identificar las áreas de mejora, terminado así con una certificación donde los bartenders puedan avalar su conocimiento y experiencia, reforzando así el compromiso con el negocio.

Recomendaciones específicas 03

Desarrollar un programa donde los bartender aprendan habilidades técnicas y el buen servicio al cliente, conectando las técnicas de la coctelería, el manejo de inventario y la atención personalizada.

Fomentar la participación en talleres, prácticas y certificaciones para mantener al bartender actualizado en lo último en tendencias del sector para que pueda mejorar y elevar su motivación y compromiso con el negocio.

CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

7.1 Fuentes de información

Asociación de Bebidas Refrescantes (ANFABRA, 2013). *Los refrescos en la coctelería*. ANFABRA.

Barrera Insua, F., Noguera, D. y Busso, M. (2022). *La pandemia y el empleo registrado privado en Argentina: un análisis de la desigualdad salarial en clave regional y sectorial*. Cuestiones de Sociología. https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/144502/Versi%C3%B3n_en_PDF.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benalcázar Lucano, H. (2022). *El COVID-19 y su impacto en el sector laboral de los restaurantes de la ciudad de Cuenca, Ecuador*. *Revista Internacional De Gestión, Innovación Y Sostenibilidad Turística - RIGISTUR* - ISSN 2806-5700, 2(1), 11-19.

Calabrese, S. (2015). *Classic cocktails: La pasión y el respeto por la coctelería clásica*. Sterling Epicure.

Canchari Cruz, Roxana Abigail; Guzmán Sánchez, Cesar Augusto; Pérez Vila, Angelo Andre. (2021) *MOLUX* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://acortar.link/YVOivh>

Cámara Nacional de Turismo (CANATUR). (2023). *Estrategias de contratación en la industria de la hospitalidad post-pandemia: Caso Miraflores*. Cámara Nacional de Turismo.

Cano Vera, Anai Anthuanett; Quispe Suarez, Zully Milagros; Siccha Yupanqui, Gabriela Elizabeth; Velásquez Valencia, Fernando. (2022) *Trabajo de investigación basado en el desarrollo de un emprendimiento de negocio sobre el bienestar de los clientes. 'Home Bar'* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://acortar.link/UikzhG>

- Cano Rodríguez, Ruth Melissa; Espinoza Doig, Ana Paula; Goudey Pardo, Giancarlo Jesús; Lliuyacc Coripuna, Alberto Jesús; Murguía Anicama, Natali. (2019) *Análisis de rentabilidad del proyecto 'Bartender Box'* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] <https://acortar.link/XARn2J>
- DeGross, D. (2002). *The new craft of the cocktail: Everything you need to know to think like a master mixologist, with 500 recipes*. Clarkson Potter.
- Enríquez, G. T. (2008). *Rescate y promoción de los licores tradicionales de la provincia de Carchi*. Ibarra: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ibarra.
- González, P. (s.f.). Bartender: *¿Qué es? Origen, historia y salario*. Coctelería. <https://www.cocteleria.com.mx/blog/bartender/que-es-un-bartender>
- Herrera Maceda, Carolina Matilde; Olaechea Rodríguez, Kevin Manuel Alberto; Silva Valderrama, Sabrina Judith; Vasquez Almandoz, Michael Arthur; Zamora Heredia, Bivio. (2022) *Proyecto basado en el emprendimiento de venta de cócteles preparados a través de un aplicativo 'Aló Barman'* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] <https://acortar.link/dOdcJ2>
- Hinkin, R., & Tracey, B. (2000). *El costo de la rotación: Poniendo un precio a la curva de aprendizaje*. Journal of Hospitality & Tourism Research, 24(3), 3-14.
- Instituto Peruano de Economía (IPE). (2023). *Impacto del turismo en el empleo de bartenders en distritos turísticos de Lima, 2023*. Instituto Peruano de Economía.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). (2024). *Modalidades laborales en el sector de la hospitalidad: Análisis del trabajo eventual y a tiempo parcial*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Universidad Surcolombiana.

Municipalidad de Miraflores. (2024). *Estudio de la demanda laboral en el sector de servicios y hostelería, 2024*. Municipalidad de Miraflores.

Osterwalder, A. y Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*

PolICASTRO, S. (1955). *Tragos Mágicos*. Ediciones Riverside.

Rojas y Sánchez (2022). *Analizar el impacto de la pandemia del covid-19 sobre las modalidades de pago en los restaurantes de la plazuela de comidas del centro comercial centro mayor en el periodo 2020 - 2021*. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
<https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/6598/Monograf%c3%ada%20-%20Rojas%20Ropain%2c%20Cristian%20Camilo%20y%20S%c3%a1nchez%20Garc%c3%ada%20Carlos%20Fabian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ulrich, D. (1997, marzo). *Human resource champions: The next agenda for adding value and delivering results*. Harvard Business Review, 75(3), 59-69.

7.2 Anexos

7.2.1 Informe Turnitin

EDUARDO JOSE HUERTAS VALLADARES

TURNITIN RIVERO.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::30163:426168280

Fecha de entrega

3 feb 2025, 11:55 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 feb 2025, 11:57 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TURNITIN RIVERO.docx

Tamaño de archivo

3.2 MB

134 Páginas

20,610 Palabras

114,704 Caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

12% Fuentes de Internet

2% Publicaciones

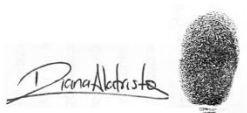
10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

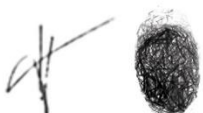
N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Diana Antonela Alatriza Zorrilla (Autor)



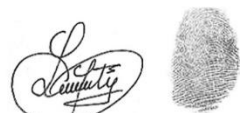
Mauricio Castro Herrera (Autor)



Maria Jose Maguiña Muñante (Autor)



Gino Paolo Rivero Matamet (Autor)



Pedro Alfonso Velásquez Tapullima (Asesor)

7.2.2 Registro de impacto y resultados

Tipo de documento:

Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Modalidades laborales de acuerdo con las necesidades de negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

Integrantes:

- Diana Antonela Alatriza Zorrilla
- Mauricio Castro Herrera
- María Jose Maguiña Muñante
- Gino Paolo Rivero Matamet

Asesor:

Pedro Alfonso Velásquez Tapullima

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

El impacto social de la investigación que se dio, fue mejorar las condiciones laborales de los bartenders. Así como lograr mayor formalización y bienestar laboral, generando un cambio positivo en su calidad de vida. Además, la reducción de la informalidad y el acceso a beneficios laborales son avances cruciales para este grupo laboral vulnerable.

Sabiendo tal cual, que el sector de la coctelería y hospitalidad en Miraflores es clave para la economía local, especialmente debido al turismo. Mejorar las modalidades laborales no solo beneficia a los bartenders, sino también a los negocios, que podrán optimizar su productividad, conservar el talento conseguido y adaptarse a las fluctuaciones del mercado, impactando positivamente en su rentabilidad y sostenibilidad.

La investigación demuestra que al implementar modalidades laborales más flexibles y adaptadas, se generan beneficios tanto sociales como económicos. Dando una mejora de la calidad de vida de los bartenders, promoviendo su formalización, estabilidad laboral y acceso a beneficios por parte de lo social. Y, por otro lado, los negocios de coctelería optimizan recursos, reducen costos operativos y se conserva talento calificado, incrementando su competitividad y productividad.

Impulsando así que las necesidades de los trabajadores y empleadores no solo fortalece el sector, sino que también impulsa el desarrollo económico y social en Miraflores, 2024.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas

después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Se determinó que las modalidades laborales han logrado adaptarse de manera efectiva y segura a las necesidades de los negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024. Revelando un impacto significativo en la dinámica laboral, y partiendo de su análisis, se determinó que el aproximadamente 85% de las necesidades identificadas en los negocios, han sido desarrolladas por modalidades laborales flexibles. Eso ha permitido que se respondan de manera efectiva en lo relacionado con la cantidad y tipo de personal requerido para la operación, las herramientas de servicio y la capacitación continua de los empleados.

Y por la perspectiva de los bartenders en la encuesta, se vio vista un 68.8% como adecuadas en estas modalidades laborales, mostrando una gran percepción positiva en lo general sobre la flexibilidad, los beneficios y las oportunidades ofrecidas. Sin embargo, hubo un 31.3% que las considera regulares, mostrando así que hay áreas de mejora en aspecto específicos, como en la estabilidad laboral, la infraestructura y los beneficios adicionales.

Por otra parte, los empresarios entrevistados resaltaron que estas modalidades se impulsó la mejora de recursos y la adaptabilidad ante cambios en la demanda, aunque también vieron que se necesita fortalecer y mejorar la capacitación de los empleados de manera contundente, y aumentando los beneficios para dar un seguro que haya una mayor retención del personal.

7.2.3 Matriz de consistencia

ANEXO NO. 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general			A
¿De qué forma las modalidades laborales se ajustan a las necesidades de los negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?	Determinar de qué forma las modalidades laborales se ajustan a las necesidades de los negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024	V1:	D1: Tipo de contratación D2: Beneficios laborales D3: Calidad de la infraestructura educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Mixto • Tipo: Aplicada • Alcance: Descriptivo y exploratoria • Diseño: No experimental - Transversal • Unidad de análisis: -
		V2:	D1: Cantidad y tipo de personal requerido para la operación. D2: Herramientas necesarias para el servicio y producción. D3: Capacitación de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> Empresarios de negocios de coctelería en Miraflores. - Bartenders de Miraflores
Problemas específicos	Objetivos específicos		Indicadores	Medios de Certificación (Técnica / Instrumento)
¿De qué manera las modalidades laborales se ajustan a la cantidad y tipo de personal requerido para la operación de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?	Determinar de qué manera las modalidades laborales se ajustan a la cantidad y tipo de personal requerido para la operación de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024		Número de empleados necesarios por áreas.	
			Cantidad y tipo de personal requerido para la operación	Cantidad de áreas para el funcionamiento del negocio.
¿De qué manera las modalidades	Determinar de qué manera las	Herramientas	Costeo de los productos e	Cuestionario de preguntas / Entrevista -

laborales se ajustan a las herramientas necesarias para el servicio y producción de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?	modalidades laborales se ajustan a las herramientas necesarias para el servicio y producción de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024	necesarias para el servicio y producción.	insumos necesarios	Necesidades de negocios
			Inventario de los insumos	—
			Horas de capacitación requeridas.	—
¿De qué manera las modalidades laborales se ajustan a la capacitación de los empleados de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024?	Determinar de qué manera las modalidades laborales se ajustan a la capacitación de los empleados de los bartenders en el distrito de Miraflores, 2024	Capacitación de los empleados	Evaluaciones constantes sobre lo aprendido.	—

7.2.4 Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable Modalidades laborales

Tabla 1
Operacionalización de la variable 1

Variable: Modalidades laborales

Definición conceptual: Se refieren a las diversas formas en que se estructura la relación laboral entre empleador y trabajador. (Monereo, 2020)

Instrumento: Cuestionario de preguntas

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Modalidad es laborales	Monereo (2020) se refiere a las diversas formas en	1. Tipo de contratación	Contrato a tiempo completo	- Totalmente en desacuerdo (1)

que se estructura la relación laboral entre empleador y trabajador, adaptándose a las necesidades específicas de ambas partes y a las regulaciones legales vigentes.	Contrato a tiempo parcial	- En desacuerdo (2)
	Freelance	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
	Acceso a seguros médicos	- De acuerdo (4)
	2. Beneficios laborales	- Totalmente de acuerdo (5)
	Capacitación y desarrollo profesional	
	Concepto de calidad de la infraestructura	
	3. Calidad de la infraestructura educativa	
	Políticas educativas más importantes relacionadas a la construcción de infraestructura.	
	Indicadores de avance en infraestructura educativa y pedagogía	

Operacionalización de la variable Necesidades de negocios

Tabla 2
Operacionalización de la variable 2

Variable: Necesidades de negocios			
Definición conceptual: Es la forma donde una entidad social gestiona la capital y el trabajo para satisfacer las necesidades de una comunidad. (Munch, 2012)			
Instrumento: Guía de entrevistas			
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Necesidad es de negocios	Para Lourdes Munch (2012), un negocio es una entidad social donde se gestionan capital y trabajo para satisfacer las necesidades de una comunidad, destacando tanto la producción como la relación social involucrada.	1. Cantidad y tipo de personal requerido para la operación.	Número de empleados necesarios por áreas.
		2. Herramientas necesarias para el servicio y producción.	Costeo de los productos e insumos necesarios Inventario de los insumos.
		3. Capacitación de los empleados.	Horas de capacitación requeridas. Evaluaciones constantes sobre lo aprendido.

7.2.5 Instrumentos de recopilación de datos

ANEXO No. 02 CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

PREGUNTAS VARIABLE MODALIDADES LABORALES	Total ment e en desa cuerd o	ESCALA			
		En desacuer do	Ni de acuerd o ni en desacu erdo	De acuerd o	Totalment e de acuerdo
1	El contrato a tiempo completo facilita el cumplimiento de las expectativas de desempeño laboral establecidas por el negocio en el cual trabajo				
2	Un contrato a tiempo completo me brinda una estructura laboral que se ajusta a las necesidades operativas diarias del negocio de coctelería en Miraflores.				
3	Prefiero un contrato a tiempo parcial, ya que me permite mayor flexibilidad para ajustar mis horarios según la demanda del negocio.				
4	Un contrato a tiempo parcial me ofrece las condiciones necesarias para cubrir adecuadamente las necesidades del negocio de coctelería sin comprometer otros aspectos de mi vida.				
5	La modalidad freelance me permite ajustar mi carga de trabajo según la fluctuación en la demanda de servicios de bartending en este distrito.				

6	Prefiero la modalidad freelance, ya que me da la flexibilidad necesaria para gestionar mis propios horarios y compromisos.
7	El acceso a un seguro médico es un beneficio esencial para mi estabilidad laboral en el sector de la coctelería en Miraflores.
8	Contar con un seguro médico como parte de mis beneficios laborales aumenta mi compromiso con el negocio para el que trabajo.
9	El acceso a vacaciones pagadas influye en mi decisión de continuar trabajando en el negocio de coctelería en el cual actualmente laboro.
10	Las vacaciones pagadas son esenciales para poder recuperarme del desgaste físico y mental asociado con mi trabajo en el sector de la coctelería.
11	El acceso a programas de capacitación es esencial para mejorar mis habilidades como bartender en el sector de coctelería en Miraflores.
12	La capacitación y el desarrollo profesional en mi trabajo como bartender son beneficios fundamentales para mi crecimiento a largo plazo en esta profesión.
13	Una infraestructura educativa de calidad es clave para asegurar una formación completa y adaptada a las exigencias del sector de coctelería.
14	El equipamiento y las condiciones de la infraestructura educativa impactan

	directamente en mi capacidad para aprender y aplicar nuevas técnicas en coctelería.
15	Las políticas educativas enfocadas en mejorar la infraestructura educativa reflejan un compromiso con la calidad de formación de los bartenders en Miraflores.
16	La infraestructura de los centros de formación en coctelería en Miraflores debe reflejar los avances en pedagogía y tecnología educativa.
17	La calidad de la infraestructura educativa en la formación de bartenders debe estar alineada con los avances pedagógicos y técnicos del sector.

ANEXO No. 03 GUIA DE ENTREVISTA

La presente guía tiene como propósito comprender las necesidades de los negocios en el sector de la coctelería en el distrito de Miraflores, con el fin de identificar las modalidades laborales que mejor se ajustan a las demandas de operación y servicio en este ámbito.

La información recolectada permitirá analizar los requerimientos específicos de los negocios y bartenders, y aportará datos valiosos para el desarrollo de la presente investigación.

Variable Necesidades de negocios

Preguntas

Dimensión Cantidad y tipo de personal requerido para la operación.

Número de empleados necesarios por áreas.

¿Cuáles considera que son los factores clave para establecer la cantidad de personal en cada área del negocio de coctelería, y cómo estas decisiones se relacionan con las necesidades diarias de operación?

Cantidad de áreas para el funcionamiento del negocio.

¿Qué aspectos considera al definir las diferentes áreas de funcionamiento dentro de su negocio, y cómo esta estructura afecta la contratación y asignación de personal?

Dimensión Herramientas necesarias para el servicio y producción.

Costeo de los productos e insumos necesarios

¿Qué métodos o herramientas utiliza para asegurarse de que los costos de los productos e insumos se mantengan bajo control, y cómo esto impacta en la operación diaria del negocio?

Inventario de los insumos.

¿Cómo gestiona su negocio el inventario de insumos necesarios para la coctelería, y qué prácticas utiliza para garantizar que siempre haya suficiente disponibilidad sin incurrir en desperdicios?

Dimensión Capacitación de los empleados.

Horas de capacitación requeridas.

¿Cuántas horas de capacitación considera necesarias para que sus empleados adquieran las habilidades adecuadas en el área de coctelería, y qué factores influyen en esa decisión?

Evaluaciones constantes sobre lo aprendido.

¿Qué métodos utiliza su negocio para realizar evaluaciones constantes sobre lo aprendido por los empleados en el área de coctelería, y cómo estas evaluaciones impactan en el desarrollo profesional del equipo?

7.2.6 Validación de expertos



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Velásquez Tapullima Pedro Alfonso
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente a tiempo parcial - ISIL
3. Nombre del instrumento:	Cuestionario de Modalidades laborales
1.4. Autor del instrumento:	Rivero Matamet, Gino Paolo, Alatriza Zorrilla, Diana Antonela, Castro Herrera, Mauricio, Maguiña Muñante, Maria Jose
1.5. Especialidad	Dirección Hotelera y Diseño Estratégico e Innovación
1.6. Título de la investigación	Modalidades laborales de acuerdo con las necesidades de negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 82-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta 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%	

PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE 1 O INDEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

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

Fecha:
DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.

Pedro Alfonso Velásquez Tapullima
Doctor en educación
CORLAD 34241
ORCID ORCID - 0000-0003-1966-3392



INSTITUTO SAN IGNACIO DE LOYOLA

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Velásquez Tapullima Pedro Alfonso
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente a tiempo parcial - ISIL
3. Nombre del instrumento:	Guía de Entrevista de las Necesidades de los negocios
1.4. Autor del instrumento:	Rivero Matamet, Gino Paolo, Alatriza Zorrilla, Diana Antonela, Castro Herrera, Mauricio, Maguiña Muñante, María Jose
1.5. Especialidad	Dirección Hotelera y Diseño Estratégico e Innovación
1.6. Título de la investigación	Modalidades laborales de acuerdo con las necesidades de negocios y bartenders en el distrito de Miraflores, 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	82-100%
11.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
12.OBJETIVIDAD	Esta 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%

PREGUNTAS O ÍTEMS OBSERVADOS – VARIABLE 2 O
DEPENDIENTE

Pregunta observada	Observación

La evaluación se realiza de todos los ítems de la variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:
DNI. N° 44300506

Firma del experto informante.

Pedro Alfonso Velásquez Tapullima
Doctor en educación
CORLAD 34241
ORCID - 0000-0003-1966-3392