

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO  
DE NUEVOS PRODUCTOS GASTRONÓMICOS EN SERVICIOS  
ALIMENTICIOS CORPORATIVOS EN LA PROVINCIA DE  
CAJAMARCA 2023.**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: DIRECCIÓN DE PROYECTOS**

Presentada por:

**RODOLFO ESTALIN MARÍN IZQUIERDO**

Asesor:

**Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**

Cajamarca, Perú

2024

**CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD**

1. Investigador:  
Rodolfo Estalin Marín Izquierdo  
DNI: 75233317  
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,  
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención: Dirección  
de Proyectos
2. Asesor: Dr. Lennin Rodríguez Castillo
3. Grado académico o título profesional  
 Bachiller                       Título profesional                       Segunda especialidad  
 Maestro                       Doctor
4. Tipo de Investigación:  
 Tesis                       Trabajo de investigación                       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
Sistema de administración de proyectos y desarrollo de nuevos productos  
gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca  
2023.
6. Fecha de evaluación: **07 / 01 / 2025**
7. Software antiplagio:             TURNITIN                       URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **5%**
9. Código Documento: **3117:419715478**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
 **APROBADO**             PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: **16 / 01 / 2025**

*Firma y/o Sello  
Emisor Constancia*



**Dr. Lennin Rodríguez Castillo**  
DNI: 16657425

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by  
**RODOLFO ESTALIN MARÍN IZQUIERDO**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 09:00 horas del día 18 de diciembre de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. MIGUEL ÁNGEL MACETAS HERNÁNDEZ**, el **Dr. OSCAR CARMONA ÁLVAREZ**, el **Dr. EDWIN HORACIO FERNÁNDEZ RODRIGUEZ**, y en calidad de Asesor el **Dr. LENIN RODRÍGUEZ CASTILLO**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS GASTRONÓMICOS EN SERVICIOS ALIMENTICIOS CORPORATIVOS EN LA PROVINCIA DE CAJAMARCA 2023”**, presentada por el **Bachiller en Administración Turística, Hotelería Y Gastronomía RODOLFO ESTALIN MARÍN IZQUIERDO**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR**.....con la calificación de **16 DIECISEIS BUENO**.....la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración Turística, Hotelería Y Gastronomía RODOLFO ESTALIN MARÍN IZQUIERDO**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **DIRECCIÓN DE PROYECTOS**.

Siendo las 10:15 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dr. Lenin Rodríguez Castillo**  
Asesor

.....  
**Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Oscar Carmona Álvarez**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Edwin Horacio Fernández Rodríguez**  
Jurado Evaluador

## DEDICATORIA

A Dios por brindarme la vida y la oportunidad de desarrollarme día a día.

A mis padres que son el soporte emocional y la razón de ser para seguir adelante con cada una de las metas propuestas.

A mis hermanos por todo su apoyo y por la fortaleza que me brindan a diario.

A mi primo Carlos, por todo el apoyo brindado en este proceso.

A mi sobrina por ser la alegría de nuestros días.

A mis amigos que son parte importante de todos mis logros.

El autor

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Cajamarca, especialmente a la escuela de posgrado que permitió que cursara los estudios en mención.

A todos los docentes que impartieron su gran conocimiento en las aulas, por su desprendimiento y por la paciencia que tuvieron para saber guiarnos al logro de esta meta.

Al personal administrativo y a todas las personas inmersas en los trámites realizados para hacer realidad este logro.

Al Dr. Lennin Rodríguez Castillo por asesorarme en este trabajo de investigación.

El autor

"El mundo está en manos de aquellos que tienen el coraje de soñar y correr el riesgo  
de vivir sus sueños"

Paulo Coelho

## ÍNDICE GENERAL

|      |  |      |
|------|--|------|
|      | DEDICATORIA .....  | v    |
|      | AGRADECIMIENTO .....   | vi   |
|      | EPIGRAFE .....   | vii  |
|      | ÍNDICE GENERAL .....   | viii |
|      | INDICE DE TABLAS .....   | x    |
|      | INDICE DE FIGURAS .....  | xii  |
|      | ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS .....                                     | xiii |
|      | RESUMEN .....  | xiv  |
|      | ABSTRACT .....   | xv   |
| 1    | INTRODUCCIÓN.....  | 1    |
| 1.1  | Planteamiento del problema .....                                       | 1    |
| 1.2  | Justificación e importancia .....                                      | 6    |
| 1.3  | Delimitación de la Investigación.....                                  | 8    |
| 1.4  | Limitaciones.....  | 9    |
| 1.5  | Objetivos.....   | 10   |
| 2    | MARCO TEÓRICO.....   | 11   |
| 2.1  | Marco Legal .....  | 11   |
| 2.2  | Antecedentes de la Investigación .....                                 | 14   |
| 2.3  | Marco Doctrinal.....   | 20   |
| 2.4  | Marco Conceptual.....  | 29   |
| 2.5  | Definición de términos básicos .....                                   | 41   |
| 3    | PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES .....                       | 46   |
| 3.1  | Hipótesis .....  | 46   |
| 3.2  | Variables.....   | 46   |
| 3.3  | Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis .....           | 47   |
| 4    | MARCO METODOLÓGICO .....   | 48   |
| 4.1. | Ubicación Geográfica.....  | 48   |
| 4.2. | Diseño de Investigación.....   | 48   |
| 4.3. | Métodos de Investigación .....   | 49   |
| 4.4. | Población, Muestra, Unidad de Análisis y Unidades de Observación ..... | 49   |
| 4.5. | Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información .....           | 50   |
| 4.6. | Análisis de fiabilidad. ....   | 53   |
| 4.7. | Técnicas Para el Procesamiento y Análisis de la Información .....      | 54   |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 4.8.   | Equipos, Materiales e Insumos .....          | 54  |
| 4.9.   | Matriz de Consistencia Metodológica .....    | 55  |
| 5.     | RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                 | 56  |
| 5.1.   | Presentación de Resultados .....             | 56  |
| 5.2.   | Análisis e Interpretación de Resultados..... | 65  |
| 5.3.   | Contrastación de Hipótesis .....             | 68  |
| 5.3.1. | Contrastación de hipótesis general.....      | 68  |
| 5.3.2. | Hipótesis específicas .....                  | 70  |
| *      | Hipótesis específica 1.....                  | 70  |
| 6.     | CONCLUSIONES.....                            | 74  |
| 7.     | RECOMENDACIONES .....                        | 76  |
| 8.     | REFERENCIAS.....                             | 78  |
| 9.     | APÉNDICES .....                              | 84  |
| 9.1.   | Apéndices principales .....                  | 84  |
| 9.2.   | Apéndices auxiliares.....                    | 88  |
| 10     | ANEXOS.....                                  | 102 |
| 10.1   | Indicadores .....                            | 102 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1: Operacionalización de los componentes de la hipótesis                                   | 47  |
| Tabla 2: Distribución de ítems del cuestionario por dimensiones.                                 | 48  |
| Tabla 3: Escala de valoración para las encuestas.  | 51  |
| Tabla 4: Coeficiente de Cronbach.  | 53  |
| Tabla 5: Indicador de fiabilidad de la variable 1 (Sistema de administración de proyectos)       | 53  |
| Tabla 6: Indicador de fiabilidad de la variable 2 (Desarrollo de nuevos productos gastronómicos) | 53  |
| Tabla 7: Operacionalización de consistencia metodológica   | 55  |
| Tabla 8: Sistema de administración de proyectos  | 56  |
| Tabla 9: Desarrollo de nuevos productos gastronómicos  | 57  |
| Tabla 10: Control de procesos  | 58  |
| Tabla 11: Estructura organizacional  | 59  |
| Tabla 12: Clima organizacional   | 60  |
| Tabla 13: Infraestructura  | 61  |
| Tabla 14: Materia prima  | 62  |
| Tabla 15: Equipos  | 63  |
| Tabla 16: Innovación   | 64  |
| Tabla 17: Correlación entre la variable 1 y la variable 2  | 69  |
| Tabla 18: Correlación entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2                      | 71  |
| Tabla 19: Correlación entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2                      | 72  |
| Tabla 20: Correlación entre la dimensión 3 de la variable X y la variable Y                      | 73  |
| Tabla 21: Herramientas de control  | 102 |
| Tabla 22: Métodos de control   | 103 |
| Tabla 23: Estructura vertical  | 104 |
| Tabla 24: Estructura horizontal  | 105 |
| Tabla 25: Jerarquía de mando   | 106 |
| Tabla 26: Capacidad de liderazgo   | 107 |
| Tabla 27: Patrones de comportamiento   | 108 |
| Tabla 28: Apoyo de compañeros  | 109 |
| Tabla 29: Sentido de pertenencia   | 110 |
| Tabla 30: Oportunidades de crecimiento   | 111 |
| Tabla 31: Espacios de trabajo  | 112 |
| Tabla 32: Redes de comunicación  | 113 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 33: Características organolépticas | 114 |
| Tabla 34: Calidad                        | 115 |
| Tabla 35: Certificación sanitaria        | 116 |
| Tabla 36: Equipos de tecnología          | 117 |
| Tabla 37: Herramientas de trabajo        | 118 |
| Tabla 38: Equipos de monitoreo           | 119 |
| Tabla 39: Inclusión                      | 120 |
| Tabla 40: Resultado de la implementación | 121 |
| Tabla 41: Promoción de la innovación     | 122 |

**ÍNDICE DE FIGURAS**

|  |     |
|--|-----|
| Figura 1: Mapa del departamento de Cajamarca           | 48  |
| Figura 2: Sistema de administración de proyectos       | 56  |
| Figura 3: Desarrollo de nuevos productos gastronómicos | 57  |
| Figura 4: Control de procesos                          | 58  |
| Figura 5: Estructura organizacional                    | 59  |
| Figura 6: Clima organizacional                         | 61  |
| Figura 7: Infraestructura                              | 62  |
| Figura 8: Materia prima                                | 62  |
| Figura 9: Equipos                                      | 63  |
| Figura 10: Innovación                                  | 64  |
| Figura 11: Herramientas de control                     | 102 |
| Figura 12: Método de control                           | 103 |
| Figura 13: Estructura vertical                         | 104 |
| Figura 14: Estructura horizontal                       | 105 |
| Figura 15: Jerarquía de mando                          | 106 |
| Figura 16: Capacidad de liderazgo                      | 107 |
| Figura 17: Patrones de comportamiento                  | 108 |
| Figura 18: Apoyo de compañeros                         | 109 |
| Figura 19: Sentido de pertenencia                      | 110 |
| Figura 20: Oportunidad de crecimiento                  | 111 |
| Figura 21: Espacios de trabajo                         | 112 |
| Figura 22: Redes de comunicación                       | 113 |
| Figura 23: Características organolépticas              | 114 |
| Figura 24: Calidad                                     | 115 |
| Figura 25: Certificación sanitaria                     | 116 |
| Figura 26: Equipos tecnológicos                        | 117 |
| Figura 27: Herramientas de trabajo                     | 118 |
| Figura 28: Equipo de monitoreo                         | 119 |
| Figura 29: Inclusión                                   | 130 |
| Figura 30: Resultados de la implementación             | 131 |
| Figura 31: Promoción de la innovación                  | 132 |

## **ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.**

### **S.A.C**

Servicios alimenticios corporativos

### **H.A.C.C.P**

Análisis de peligros y puntos críticos de control (traducida al castellano)

### **B.P.M**

Buenas prácticas de manufactura

## RESUMEN

La investigación titulada: Sistema de administración de proyectos y desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023; se planteó como objetivo general determinar la relación del sistema de administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.

La investigación es de nivel descriptivo y correlacional, con un diseño de corte transversal y no experimental que empleó el método hipotético-deductivo y que tuvo una población de 364 colaboradores y una muestra de 84 colaboradores de la empresa Servicios alimenticios corporativos. Para la obtención de información se empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a la muestra ya mencionada en SAC.

Los resultados que se obtienen de la investigación demuestran que existe un nivel de correlación positiva entre ambas variables, pero se relacionan de manera baja, como lo muestra el valor de rho de Spearman que tiene un valor de 0.354, esto se ve relegado en el promedio porcentual que se obtuvo, ya que los colaboradores calificaron como regular al sistema de administración de SAC con un 53.57 % ; pero también calificaron con una aceptación alta al desarrollo de productos con un 71.43%. Lo que indica que los nuevos productos gastronómicos se verán fortalecido bajo un adecuado sistema administrativo.

En cuanto a las dimensiones de la variable Sistema de administración de proyectos y su relación con la variable Desarrollo de nuevos productos gastronómicos se pudo identificar según Spearman que tienen relación, aunque es bajo para el control de procesos (0.346), muy baja para la estructura organizacional (0.127) y baja para el clima organizacional (0.352).

**Palabras claves: Sistema de administración de proyectos, nuevos productos gastronómicos y servicios alimenticios corporativos**

## ABSTRACT

The research entitled: Project management system and development of new gastronomic products in corporate food services in the province of Cajamarca 2023; its general objective was to determine the relationship of the project management system in the development of new gastronomic products in corporate food services in the province of Cajamarca 2023.

The research is descriptive and correlational, with a cross-sectional and non-experimental design that used the hypothetico-deductive method and had a population of 364 employees and a sample of 84 employees of the company "Servicios alimenticios corporativos". In order to obtain information, the questionnaire instrument and the survey technique were used, which was applied to the aforementioned sample of SAC.

The results obtained from the research show that there is a positive correlation between both variables, but they are related in a low way, as shown by the Spearman rho value that has a value of 0.354, this is reflected in the average percentage that was obtained, since the collaborators rated the SAC administration system as regular with 53.57%; but they also rated the product development as highly accepted with 71.43%. This indicates that new gastronomic products will be strengthened under an adequate administrative system.

Regarding the dimensions of the variable Project management system and its relationship with the variable Development of new gastronomic products, it was possible to identify according to Spearman that they have a relationship, although it is low for process control (0.346), very low for organizational structure (0.127) and low for organizational climate (0.352).

**Keywords: Project management system, new gastronomic products and corporate food services.**

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

#### 1.1.1 Contextualización

Con el paso de los años las empresas inmersas en el sistema productivo e industrial han ido incrementando su nivel y así también su presencia dentro del mercado internacional, es por esto que cada vez se demanda mayor competencia institucional, para poder así cumplir con los estándares requeridos en el medio. A esto se suma que todas estas empresas están inmersas en un mundo donde la capacidad de adaptación es un punto clave ya que, sin este requisito, simplemente quedaríamos relegados en el paso del tiempo. La industria gastronómica y de transformación de productos no es ajena a esto, ya que hoy en día la forma de alimentarse a marcado un acto fundamental en el día a día, tal es así que por el año 2000 el Perú ha registrado un crecimiento nunca antes visto en relación a los estándares y exigencia por parte de todos los comensales y demandantes del servicio de alimentación y lo que esto demanda. Esto se ha visto reflejado en el trabajo incansable que se realiza hoy en día para seguir creciendo dentro del mercado y para ello es fundamental reinventarse constantemente e ir generando nuevos productos que abarquen las expectativas de los comensales y que generen nuevas experiencias y sensaciones que permitan replicar y repetir el servicio.

Todo este avance y crecimiento global de los negocios no sería posibles sin el apoyo de la parte administrativa de la empresa, es por ello que debe ser manejada con cautela y encargada a las manos adecuadas para que a través de una buena gestión permitan generar un trabajo mancomunado con todas las otras áreas y así poder crecer de buena forma. Cabe precisar

que el sistema administrativo de una empresa determinará el rumbo y crecimiento del negocio, ya que es la fuente primordial de la puesta en marcha.

Al respecto el Instituto nacional de Estadística e informática a través de uno de sus reportes del rubro gastronómico en Junio del 2021, da a conocer que las actividades de servicio de comidas se elevaron en 101,44% influenciado por el desempeño favorable de la actividad de concesionarios de alimentos ocasionado por la renovación y apertura de contratos de servicios de alimentación en comedores de empresas relacionadas al sector minero, comunicación, construcción, comercio, clínicas y hospitales, brindando un menú balanceado y variado que se adapte a las necesidades de los consumidores y cumpla con los estándares del mercado.

Del mismo modo, el suministro de comidas para contratistas (servicios de alimentos a empresas de transporte aéreo y terrestre) se vio favorecido por la mayor demanda de viajes con motivo de la reapertura gradual del sector turismo tanto nacional como internacional y asistencia a los centros de votación.

Si bien es cierto los indicadores recientes son alentadores; pero también hay que ser realistas y realizar un análisis más profundo, donde se deja notar que a pesar de todo el potencial culinario y natural que poseemos, aún existen muchas carencias que se ven reflejadas en el sistema de administración y gestión de las empresas del rubro, es decir que aún tenemos muchas falencias en la parte teórica del desarrollo empresarial, es así que los estudios de Asociación Peruana de Gastronomía (2017 y 2020) también señalan los 'cuellos de botella' y temas descuidados que limitan el desarrollo del sector, estos se centran en: déficit de recursos humanos de alta calificación, por ello el sector gastronómico informal

carece de formación técnica adecuada y hay deficiencias en cuanto a la sanidad de sus colaboradores; promoción de la innovación y la generación de nuevos conocimientos; mejoras en la comercialización de productos agropecuarios e hidrobiológicos y fortalecimiento de la cadena de valor gastronómico; descentralización; fortalecimiento del rol del estado para promulgar políticas de fomento gastronómico, estancamiento del servicio sin generar oportunidades de reformulación y falta de innovación en el servicio. Como podemos apreciar el potencial en el rubro es algo que está vigente; pero de nada servirá si no se unen esfuerzos por un trabajo integrado y no se busca un trabajo continuo que lleve de la mano la parte ejecutora con el tema relacionado al sistema de administración que será la pieza clave para generar nuevos productos con empresas y espacios competitivos que logren ofertar productos de acuerdo a la competitividad del mercado y exigencia del cliente.

Esto es aún más preocupante en nuestra región de Cajamarca donde la precariedad del servicio, la falta de rigurosidad para cumplir las normas y las carencias administrativas que muestran el 90% de las empresas locales hacen de nuestros servicios un punto en contra dentro del mercado, es por esto que se busca una mejora y estandarización de los sistemas de gestión y administración para así poder generar el desarrollo de nuevas propuestas en el servicio y poder ampliar el margen de aplicación de la empresa y por ende alcanzar los objetivos planteados dentro de la organización.

### **1.1.2 Descripción del Problema**

El sistema de administración de proyectos es un proceso sistemático que involucra el uso de técnicas y recurso humano para lograr los objetivos organizacionales de una empresa. A lo largo de los años se ha evidenciado que la forma de administrar un proyecto determinará el rumbo del mismo, es por ello que vale resaltar que de esto dependerá el cumplimiento y

alcance de los objetivos, por lo tanto, se determina que es una actividad vital dentro de la organización.

Dentro de la administración de proyectos se debe involucrar a la planificación, organización, dirección y control, que tienen como propósito marcar la pauta para generar el alcance de objetivos, buscar cambios positivos, agregar valor a los productos o servicios que oferte la empresa involucrada y mejorar constantemente los servicios o productos que se brindan.

Una empresa direccionada bajo estos parámetros es mucho más productiva, con niveles de aprobación satisfactorios y sobre todo capaces de responder ante la demanda y los nuevos y cambiantes retos que se enfrentan en el mercado actual.

Por otro lado, el desarrollo de nuevos productos gastronómicos ha sido uno de los problemas a los que se está enfrentando la industria de la transformación de alimentos, ya que debido a su complejidad de implementación y a la carencia de innovación en el rubro, no se ha visto en los últimos años un desarrollo paulatino, consistente y novedoso en los productos gastronómicos que se ofertan, generando así un mercado lineal, estático y predecible.

Analizando esta situación se logró identificar que existen muchos factores que han sido determinantes y han estancado el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, algunos de ellos tienen que ver con el sistema de administración, que muchas veces se han visto muy limitados en temas como los canales de comunicación, la recopilación de información rápida, el desperdicio innecesario de materia prima y la falta de sistemas de control y monitoreo en cada una de las actividades desarrollada dentro de la organización.

Minaya (2020) indica que el éxito de un grupo empresarial se verá reflejado en la calidad de sus procesos administrativos y en los mecanismos de innovación usados. Por tanto, es muy importante saber dirigir estos sistemas de administración que representen nuevos retos e inviten a la innovación constante, al logro de objetivos y el crecimiento de las nuevas industrias.

### **1.1.3 Formulación del Problema**

#### **Pregunta principal**

¿Existe relación entre la administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023?

#### **Preguntas secundarias**

- ¿Existe relación entre el control de procesos de la administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023?
- ¿Existe relación entre la estructura organizativa de la administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023?
- ¿Existe relación entre el clima organizacional de la administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023?

## **1.2 Justificación e importancia**

### **1.2.1 Justificación Teórico-Científica**

El trabajo de investigación radicó en el estudio del sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, considerando que la administración es una de las actividades humanas más importantes que ayudan y trabaja constantemente en la planificación, organización, dirección y control con la intención de poder alcanzar la consecución de metas y objetivos de una organización, generando beneficio para la empresa y las personas que se encuentran involucradas en la actividad.

La administración de proyectos, posee distintas vertientes que implica el manejo de procesos sistemáticos que se involucran con los objetivos que desea alcanzar una organización, gestionando de manera eficiente los recursos, cumpliendo enfoques metódicos, planes estratégicos y diversos procesos los cuales estén encaminados al aumento de la productividad, control de costos y eficiencia en los procesos. Sánchez (2021).

Así mismo la administración de proyectos cuenta con las condiciones necesarias para aplicar el método científico, abarcando concepto, definiciones, teorías y antecedentes de autores relevantes que generará un aporte significativo en la gestión del sistema de administración de proyectos en servicios corporativos alimenticios.

### **1.2.2 Justificación Técnica-Práctica**

Actualmente se ve la necesidad de desarrollar o implementar métodos y herramientas de planeación y seguimiento de proyectos (éste puede ser nuevo o ya existente) que busquen optimizar y mejorar la gestión de actividades de varios productos y proyectos de forma simultánea, así como de diferentes clientes y proveedores; con esto se busca mejorar y mantener el orden y lineamiento de las actividades, trabajando mediante

prioridades y objetivos necesarios que agreguen valor al proceso productivo, permitiéndonos tener los productos para el cliente a tiempo, así como evitar el trabajo improvisado que implique errores en la planificación y desarrollo tanto de producto como de proceso que generarán gastos económicos no presupuestados, tiempo (horas hombre) y recursos.

Así también, consideré que es necesario generar investigación y analizar modelo de administración de proyectos que permita a la empresa en estudio tener un manejo y control de todos los proyectos en todas sus etapas y al mismo tiempo estar preparados para cualquier contingencia o evento no programado que pueda surgir durante el desarrollo de las actividades, así como para estar siempre preparados para recibir y atender varias solicitudes de proyectos a la vez, brindando la calidad del servicio de siempre, tanto para el cliente como para las personas involucradas en la administración y ejecución de los procesos.

Lo que se buscó es identificar las necesidades y requerimientos de la cartera de clientes y al mismo tiempo también a los colaboradores en todas las ramas y desarrollar una estructura base de un sistema efectivo, estandarizado y adecuado para su implementación.

Es por ello que es muy importante conceptualizar un sistema que se adapte a las necesidades y realidad de la empresa en cualquiera de sus operaciones sin importar el lugar donde se ubiquen, que ayude a definir actividades, prioridades y permita brindar un seguimiento cómodo y eficaz a varios proyectos a la vez sin perder el control y seguimiento de los objetivos principales de cada uno (hitos, calidad y precio).

El beneficio se ve reflejado en diversas áreas de la empresa principalmente en el área administrativa y operativa que abarca proyectos, planificación, y calidad, lo cual tendrá como resultado la alta rentabilidad y el buen desempeño ante las demandas de los clientes y por ende la expansión de

sus servicios a través de la calidad brindada.

### **1.2.3 Justificación Institucional y Personal**

Servicios alimenticios corporativos SAC es una empresa Cajamarquina dedicada al rubro de alimentación a gran escala, que dentro de su visión y objetivos institucionales tienen como eje principal el desarrollo y la innovación de procesos administrativos y productivos, generando así estándares de calidad y exigencia que caractericen sus productos y servicios.

Bajo esta definición es importante conocer en qué medida se está cumpliendo con estos principios, o caso contrario como poder mejorar estas características dentro del sistema de trabajo para poder alinearlas a las políticas institucionales y a la exigencia del mercado de productos gastronómicos.

Así mismo, personalmente, conté con la motivación y capacidad, así como también el entusiasmo por generar aportes en el rubro de los servicios gastronómicos, contribuyendo para la mejora constante de la organización y el cumplimiento de sus objetivos, generando un antecedente en este rubro.

## **1.3 Delimitación de la Investigación**

### **1.3.1 Delimitación Espacial**

El trabajo de investigación se realizó en Servicios Alimenticios Corporativos, Distrito de Cajamarca, Provincia de Cajamarca y Departamento de Cajamarca donde se encuentra el campo de acción de la empresa mencionada.

### **1.3.2 Delimitación Temporal**

La investigación se realizó en el año 2023, entre los meses de febrero a noviembre.

### **1.3.3 Delimitación Temática**

La investigación estudió el sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

### **1.3.4 Delimitación Social**

La investigación estudió a los colaboradores la empresa Servicios Alimenticios Corporativos S.A.C, abarcando al área de producción (80 colaboradores) y administración (4 colaboradores)

## **1.4 Limitaciones**

- Dentro del área administrativa no se cuenta con procesos estandarizados, lo que dificulta el análisis de información y la precisión de la misma.
- La empresa involucrada no cuenta con un software o instrumento actualizado y preciso de recopilación de información de los años anteriores lo que hace deficiente el contraste y la trazabilidad de información real.
- El cierre por culminación de contrato de uno de los proyectos dentro de los cuales operaba la empresa a investigar, ocasionando que exista un menor margen o áreas de estudios para el presente proyecto y reduce las fuentes de investigación.
- La inestabilidad laboral dentro de la empresa conlleva a que frecuentemente se realice rotación de personal o renuncia del mismo por lo que nuestra muestra a investigar puede ir variando y teniendo percepciones distintas para la investigación.
- Dentro de la responsabilidad con la que cuenta la empresa debe incluir personal de la comunidad por lo que muchas veces el recurso humano no se encontraba capacitado o no poseía el conocimiento previo de la actividad a desarrollar.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la relación del sistema de administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la relación del control de procesos de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023
- Determinar la relación de la estructura organizativa de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023
- Determinar la relación del clima organizacional de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Marco Legal**

##### **2.1.1 Del sistema de administración**

Amparados en el plan estratégico institucional, documentado con código MAN SSO-01, establecido por el área gerencial y administrativa y que forma parte de la estructura organizacional y política de SAC. Esta herramienta que cuenta con los lineamientos bajo los que se rigue la actividad, es fundamental y tiene como objetivo establecer de forma precisa la estructura organizacional, el control de los procesos y las responsabilidades y relaciones dentro de cada puesto de trabajo, garantizando eficiencia dentro de la organización y la operación de los procesos. Se compone de 6 capítulos:

1. Introducción: Objetivo del manual, alcance y definición de términos
2. Descripción de la empresa: Misión, visión y valores, estructura legal, productos y servicios ofrecidos, segmentación de mercado.
3. Estructura organizacional: Organigrama por estructura jerárquica, áreas de trabajo.
4. Descripción de puestos: Puestos, funciones, responsabilidades, superior inmediato, subordinados, requisitos del puesto y relación con otros puestos.
5. Procedimientos y políticas: Procedimiento escrito de trabajo, políticas de la empresa, normas de seguridad e higiene, políticas de calidad
6. Anexos: Organigramas, descripción de puestos y formatos de

documentación.

Cabe precisar que este documento engloba otros manuales, procedimientos y normativas que permiten cumplir las funciones a cabalidad, actuando bajo lineamientos ya establecidos, generando un sistema administrativo robusto y sustentable que permita estandarizar los procesos y por tanto obtener los resultados previstos.

### **2.1.2 De la inocuidad alimentaria**

Ley N° 26842 - Ley General de Salud y sus modificatorias, busca garantizar la inocuidad de los alimentos destinados a la ingesta humana, teniendo en cuenta que es una función principal y esencial de la salud pública y como tal, velando por el cumplimiento de la normativa sanitaria, que a través de la implementación de sistemas de higiene y control sanitario, sumado a la correcta implementación de infraestructura y equipos y a la calidad de la materia prima, asegurará la manipulación, transformación y expendio de productos alimenticios inocuos y de calidad.

Ley N° 1062 - Ley de Inocuidad de los Alimentos y su Reglamento, vela por el cumplimiento de acciones preventivas y reactivas de vigilancia y súper vigilancia, buscando identificar puntos críticos sanitarios y controlar los factores de riesgo físicos, químicos y biológicos. Todo esto se realiza para prevenir la propagación de enfermedades de transmisión alimenticia (ETAS) y proteger a los consumidores finales, velando por la realización de productos de consumo bajo estándares y controles de calidad y criterios como las BPM y POES, cuyos mecanismos ayudan a mitigar daños a la salud de los consumidores.

### **2.1.3 De los sistemas de gestión**

#### **La norma ISO 9001**

Estándar internacional adoptado por empresas de toda índole en todo el mundo, donde se busca la implantación de un sistema de gestión de la

calidad, recogiendo las mejores prácticas para su aplicación que en este caso vayan en favor de la gestión administrativa y la producción de alimentos, bajo la ayuda del ciclo PHVA (Planear, hacer, verificar y actuar) , que es un método de mejora continua, se busca optimizar procesos productos o servicios, involucrando así también la consecución de un Sistema de gestión de calidad (SGC) que ayuda a aumentar la eficiencia organizacional.

### **Sistema HACCP**

El Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, también conocido como sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), sistema preventivo de inocuidad alimentaria basado en la identificación de todos los peligros potenciales en todas las fases y áreas de la cadena productiva, es decir sobre todo el alcance de la empresa, desde la recepción de materia prima hasta el consumidor final, las cuales representan el alcance del proyecto. El objetivo principal es tomar las medidas necesarias para la prevención y mitigación de posibles riesgos para ofertar alimentos donde se respete la calidad, las formas de conservación y los estándares de los procesos productivos, cabe resaltar que este sistema verifica minuciosamente la infraestructura, la materia prima, los equipos y se fortalece con la innovación dentro de la cadena productiva.

#### **2.1.4 De promoción de la inversión privada.**

Promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público Privadas y Proyectos en Activos N° 1224, tiene por objeto establecer procesos y modalidades de promoción e impulso de la inversión privada para el desarrollo de infraestructura pública, servicios públicos, servicios vinculados a estos, proyectos de investigación aplicada y/o innovación

tecnológica y la ejecución de proyectos en activos, respetando principios, normas, procedimientos y lineamientos técnicos normativos, con el fin de promover, fomentar y agilizar la inversión privada para mejorar la economía nacional, la generación de empleo productivo y la competitividad del país, en búsqueda de nuevas oportunidades de desarrollo y competencias laborales.

### **2.1.5 De programas para la competitividad productiva**

La ley de promoción de programas para la competitividad productiva, en su artículo N°19 Programa de innovación tecnológica productiva, tiene como objetivo fomentar la investigación, innovación y transferencia tecnológica, buscando incentivar la creatividad, la competitividad y la producción de nuevos bienes y servicios para el mercado nacional e internacional

## **2.2 Antecedentes de la Investigación**

### **A Nivel Internacional**

Para el desarrollo de la investigación, en el plano internacional, se ha encontrado como referencia a:

Estupiñán (2020). *Mecanismos de administración y gerencia para garantizar la calidad de los procesos de planificación, control y ejecución en innovameec ingeniería S.A.S.* Trabajo de Grado en la Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería Civil. Especialización en Gerencia de Obras. Bogotá, Colombia. Cuyo objetivo fue diseñar mecanismos de administración y gerencia que garanticen la calidad de los procesos de planificación, control y ejecución de INNOVAMEEC INGENIERÍA S.A.S. basados en lineamientos del PMI, y empleó la metodología de trabajo tipo analítica y proyectiva. La población estuvo conformada por las empresas de los diferentes sectores productivos y poder empresariales del departamento de Boyacá y la

muestra estuvo compuesta por 30 empresas que a través de las encuestas lograron generar un análisis y determinar que es muy importante diseñar y aplicar mecanismos de gestión, los cuales deben basarse en procesos bien definidos que faciliten la planificación, control y ejecución de los proyectos. Cabe resaltar que con la mejora del enfoque de gestión las organizaciones tendrán un mayor control sobre sus proyectos , mejorarán en la toma de decisiones ,alcanzarán mejores resultados, aumentarán la eficiencia y eficacia de la empresa, lograrán mejoras continuas y obtendrán ventajas competitivas frente a otras organizaciones.

Así también contamos con el aporte de Sáez (2022). Con su tesis titulada *Gestión administrativa y optimización de recursos en la panadería y pastelería "LEFSKI-PAN" 2017 - 2018*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero comercial, en la Universidad Nacional del Chimborazo, que tuvo como objetivo demostrar como la Gestión Administrativa incide en la Optimización de Recursos de la Panadería LEFSKI-PAN., empleando el método hipotético-deductivo, trabajando con todos los colaboradores de la organización. La técnica aplicada fue la encuesta y ayudo a concluir en que:

La gestión administrativa es necesaria para poder desarrollar efectivamente las actividades dentro de la organizaición, estas deben ampararse en un modelo de gestión del talento humano, la implementación de manuales con procesos productivos adecuados que permitan la correcta optimización de los recursos, generando organización y compromiso en los colaboradores, además de una adecuada tecnología que permitirá adecuados procesos de producción y la optimización de recursos dentro de la empresa.

Por otro lado Estrada (2023). *La Gestión Administrativa y la Productividad de las microempresas de lácteos en la parroquia de Ilapo del cantón Guano de la*

*provincia de Chimborazo*. Trabajo para la obtención del título profesional en Ingeniería comercial. El objetivo de esta investigación fue determinar como la gestión administrativa influye en la productividad de las microempresas de lácteos de la parroquia de Ilapo del Cantón Guano de la provincia de Chimborazo., para ello se empleó el tipo de investigación descriptiva, de diseño no experimental con el método hipotético deductivo, y tuvo como su unidad de análisis a 20 colaboradores de 3 microempresas de la zona, que mediante la encuesta, entrevista y observación en campo concluyó en que:

Mediante la contrastación de hipótesis se logró determinar que la gestión administrativa incide en la productividad de las microempresas, pero para que exista una buena administración es muy importante plantear estrategias que mediante una buena organización llevará al cumplimiento de objetivos. Así también es muy importante que los encargados del área administrativa tengan el conocimiento y las capacidades adecuadas para que puedan realizar el correcto uso de los recursos económicos, materiales y recursos humanos para generar éxito y el lucro de la empresa.

### **A Nivel Nacional**

Para el desarrollo de la investigación se encontró como referencia en el plano nacional a:

Armas (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las pymes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*. Tesis para optar por el grado de Licenciado en Administración de empresas, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de esta investigación fue determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, en el distrito de Yarinacocha, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y cualitativo, con diseño no experimental, transversal y descriptiva, contando con una población

compuesta de micro y pequeñas empresas del sector servicios y una muestra de 5 restaurantes del radio urbano que con la ayuda de encuestas y entrevistas concluye que el sector en estudio dedicado a la alimentación se caracteriza por la falta de planificación, organización y control, esto se debe a que muchos empresarios son empericos y llevan las riendas de su negocio bajo su experiencia y punto de vista, sin un enfoque de mejora continua en los procesos administrativos y en un ambiente de incertidumbre sin cumplir con los lineamientos requeridos, lo que genera bajos estándares de eficiencia, competitividad y calidad del producto final.

Así también, recurriendo al aporte de Muñante (2021) en su investigación titulada: *La gestión administrativa y los sistemas de control de los procesos en la empresa OEM COTROLS SAC en la ciudad de lima 2019*, para optar el título profesional de licenciada en administración y negocios internacionales, cuyo objetivo fue investigar como la gestión administrativa influye en los sistemas de control de gestión. Dicho estudio fue de tipo aplicativo correlacional, con una población investigada compuesta de 35 colaboradores de la empresa OEM COTROLS SAC, y con la ayuda de una encuesta se pudo concluir que:

La gestión administrativa es una herramienta importante que aplicada de una buena manera permitirá alcanzar los objetivos de la organización, así también determina que la planeación, la organización y la dirección juegan un rol muy importante en las acciones administrativas de una organización ya que velan por una adecuada toma de decisiones orientada hacia la consecución de objetivos, por la generación de identidad y por la preservación del capital humano para así poder lograr la eficiencia de una organización

Finalmente López (2022). Con su tesis titulada: *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo*,

2021. Tesis elaborada para optar por el título profesional de Licenciada en administración, la cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la empresa ICONEG EIRL en el año 2021". Dicho estudio usó el método cuantitativo, con diseño no experimental, transaccional – correlacional. Dentro de la población abarcó a los colaboradores que desempeñan una jefatura dentro de la empresa, siendo un total de 20 colaboradores los cuales a su vez fueron la muestra. La técnica usada es la encuesta, la misma que permitió determinar que:

Existe correlación positiva entre la gestión administrativa y la productividad laboral dentro de la organización, evidenciando que si mejoramos la administración lograremos mejor productividad y competitividad. Para ello es muy importante ampararnos en adecuados procesos de planeación, organización, dirección y control, que bien llevados generan un adecuado planteamiento de objetivos y estrategias, optimización de funciones para la optimización de procesos, impulsar el liderazgo, motivación y comunicación entre los colaboradores y finalmente llevar el adecuado control y seguimiento de las actividades para mejorar la productividad de la empresa.

### **A Nivel Local**

Para afianzar la investigación, en el plano local tenemos el aporte de:

Quispe & Rojas (2022). *"Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Corpac Perú S.R.L en la ciudad de Cajamarca, 2022"*.

Tesis para optar por el título profesional de Licenciados en administración, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Corpac Perú S.R.L, en la ciudad de Cajamarca, 2022. Dicho trabajo fue de enfoque básico cuantitativo, de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal, teniendo una

población y muestra de 18 colaboradores que a través de la aplicación de la encuesta se pudo concluir que:

La dirección adecuada de la gestión administrativa repercutirá en la satisfacción laboral, por lo tanto las áreas y equipos de trabajo se verán favorecidos a través de la motivación que ayuda a que los colaboradores sean más perceptivos y puedan cumplir con las labores asignada y llegar a las metas trazadas por la organización, generando que la empresa crezca, mejore en la toma de decisiones y formule estrategias claras en bien de la organización.

Por otro lado Quispe (2019). *Influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional en empresas del sector hotelero del distrito de Baños del Inca, Cajamarca, 2018*. Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias, cuyo trabajo tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional, para cuyo efecto se analizó la situación actual de la gestión empresarial y del clima organizacional, así como también se determinó la influencia del planeamiento, organización, dirección y control de la gestión empresarial en las dimensiones del clima organizacional. La investigación fue de diseño investigativo descriptivo – correlacional causal, con un método hipotético – deductivo y contó con una muestra de 05 empresas comprendidas de 20 colaboradores. Dicha información se obtuvo mediante la observación, análisis documental y las encuestas que concluyó en que el sistema de gestión administrativo es importante en cada una de las área de la empresa, destacando que la forma de la administración puede determinar el éxito o fracaso de los negocios. Así también evidenció que existe relación directa entre el clima organizacional y la planeación, organización, dirección y control de los procesos.

Finalmente, Pretel & Rodriguez (2020). *Gestión de procesos administrativos y su relación con la productividad laboral en la empresa servicios automotrices del*

norte, Cajamarca 2019, tesis para optar por el título profesional de Licenciadas en administración, la cual tuvo como objetivo determinar la gestión de procesos administrativos con la productividad laboral en la empresa Automotrices del Norte Cajamarca 2019. Se utilizó el método hipotético deductivo, de tipo básico, no experimental, de corte transversal - correlacional. En este trabajo se contó con una muestra de 35 colaboradores que mediante las encuestas permitió llegar a la conclusión que:

Existe relacional positiva entre la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral, es por ello que es muy importante ir mejorando la planeación y organización en pro de la mejora de la productividad laboral, pero sin dejar de lado las demás dimensiones del proceso administrativo, buscando siempre eficiencia en la organización, planteando estrategias que permitan lograr los objetivos trazados e iniciar procesos de planificación, organización, dirección y control.

## **2.3 Marco Doctrinal**

### **2.3.1 Teoría Clásica de la Administración de Henri Fayol**

Para Fayol (1916), se define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración, que a su vez confirman el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área y fase de la empresa, es decir, que cada área, independientemente de cuál sea desempeña actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control, como actividades administrativas esenciales. Conceptualizando los elementos involucrados se conoce que:

- Planeación: involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de la empresa.
- Organización: proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y social.

- Dirección: conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.
- Coordinación: armoniza todas las actividades del negocio, facilitando su trabajo y sus resultados. Sincroniza acciones y adapta los medios a los fines.
- Control: consiste en la verificación para comprobar si todas las actividades se desarrollan conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

El autor en mención, parte de la proposición de que toda empresa puede ser dividida en seis grupos:

- Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.
- Funciones comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- Funciones de seguridad, relacionadas con la protección de los bienes y de las personas.
- Funciones contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones.

De acuerdo a Taylor (1961) la eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del trabajo del operario y en la sumatoria de la eficiencia individual. Sin embargo, en la teoría clásica, por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar

eficiencia en todas las partes involucradas, fuesen ellas órgano o personas.

Recurriendo a otras fuentes claras de información, encontramos también a Chiavenato (2004) que determina que las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas, volviéndola en una actividad clave. Ello muestra la importancia de los procesos administrativos dentro de las organizaciones, dejando en claro que son parte importante y porque no decir la cuna de las directrices organizacionales con las cuales se llegaran al cumplimiento de los objetivos empresariales.

### **2.3.2 Principios Generales de la Administración.**

La administración tiene como principios los siguientes conceptos:

- División del trabajo: especialización de las tareas y de las personas para aumentar la eficiencia.
- Autoridad y responsabilidad: autoridad es el derecho de dar órdenes y el poder de esperar obediencia; la responsabilidad es una consecuencia natural de la autoridad e implica el deber de rendir cuentas. Ambas deben estar equilibradas entre sí.
- Disciplina: obediencia, dedicación, energía, comportamiento y respeto de las normas establecidas.
- Unidad de mando: cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior. Es el principio de la autoridad única.
- Unidad de dirección: asignación de un jefe y un plan a cada grupo de actividades que tengan el mismo objetivo.
- Subordinación de los intereses individuales a los generales: los intereses generales deben estar por encima de los intereses particulares.
- Remuneración del personal: debe haber (en cuanto retribución)

satisfacción justa y garantizada para los empleados y para la organización.

- Centralización: concentración de la autoridad en la cúpula jerárquica de la organización.
- Cadena escalar: línea de autoridad que va del escalón más alto al más bajo. Es el principio de mando.
- Orden: debe existir un lugar para cada cosa y cada cosa debe estar en su lugar, es el orden material y humano.
- Equidad: amabilidad y justicia para conseguir la lealtad del personal.
- Estabilidad del personal: Sentido de permanencia por parte de un colaborador dentro de la organización. Cuanto más tiempo permanezca una persona en un cargo, tanto mejor para la empresa.
- Iniciativa: capacidad de visualizar un plan y asegurar personalmente su éxito.
- Espíritu de equipo: la armonía y unión entre las personas constituyen grandes fortalezas para la organización, aportando al desarrollo empresarial

### **2.3.3 Elementos de la Administración.**

Así como toda cadena de valor está compuesta de partes, la administración no fue ajeno a ello, por lo tanto Fayol (1916) definió los elementos que la componen: planeación, organización, dirección, coordinación y control. Estos cinco elementos constituyen las denominadas funciones del administrador. No obstante, los seguidores de Fayol no aceptaron la conceptualización brindada y fueron buscando nuevas definiciones. Cada autor clásico define de un modo distinto estos elementos, aunque sin cambiar mucho la conceptualización brindada inicialmente.

Dentro de los aportes de Fernández (2019) destacan la importancia de los elementos administrativos desde dos perspectivas distintas, pero a la vez complementarias.

### **2.3.3.1 Elementos de la administración, según Urwick**

Para Urwick los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador, son siete:

- Investigación
- Previsión
- Planeación
- Organización
- Coordinación
- Dirección
- Control

Urwick abordó el primer elemento de Fayol, la planeación; pero la trabaja en tres fases distintas (investigación, previsión y planeación), para darle un mayor entendimiento. En tal caso, los elementos de la administración constituyen la base de una buena organización, puesto que una empresa no puede desarrollarse solamente en función de las personas, sino de su organización

### **2.3.3.2 Elementos de la Administración, según Luther Gulick.**

Propuesto como uno de los autores que mejor conoce mejor la teoría clásica, propone siete elementos de la administración como las principales funciones del administrador:

- Planeación (planning): actividad de trazar las líneas generales de lo que debe hacerse y estandarizar los métodos para hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa.

- Organización (organizing): establecer la estructura formal de autoridad, que integre, defina y coordine las subdivisiones de trabajo, en pro del objetivo buscado.
- Asesoría (staffing): función de preparar y entrenar al personal, y. mantener condiciones adecuadas de trabajo. La opinión de los expertos es vital en esta función.
- Dirección (directing): actividad ligada con la toma de decisiones y traducirlas en órdenes e instrucciones específicas y generales; asimismo, asumir el liderazgo de la empresa.
- Coordinación: (coordinating): deber de establecer relaciones entre las diferentes partes y áreas del trabajo.
- Información (reporting): actividad de mantener informados de lo que pasa a aquellos ante los superiores; esta actividad involucra y demanda la existencia de registros, documentación, investigación e inspecciones.
- Presupuestación (budgeting): función que incluye lo relacionado con la elaboración, ejecución y fiscalización presupuestales, o sea el plan fiscal, la contabilidad y el control de costos.

#### **2.3.4 Teoría general de los sistemas de Ludwig von Bertalanffy**

Según Bertalanffy (1976) un sistema es un modelo de naturaleza general.

El concepto «sistema» se refiere a características muy generales compartidas por una gran cantidad de entes que son tratados convencionalmente en diferentes disciplinas. De aquí surge la interdisciplinariedad de la teoría General de Sistemas, por lo que Bertalanffy propone otros conceptos relacionados como la Tecnología de Sistemas y la Filosofía de Sistemas.

Bertalanffy entiende la tecnología de sistemas como la problemática dada en la relación entre la tecnología y la sociedad moderna incluyendo el hardware y el software, siendo esta tan compleja, que requiere enfoques desde distintos aspectos, como los holísticos, generales e interdisciplinarios.

Con respecto a la filosofía de sistemas, esta se encarga de la reorientación del pensamiento y la visión del mundo que se genera con la introducción del «sistema» como un nuevo paradigma científico. Y de aquí surgen a su vez conceptos como la analogía de sistemas, la epistemología de sistemas y los valores.

Así también tenemos Arnold y Osorio (1998) que bajo su perspectiva y enfoque determina que en las definiciones más corrientes se identifican los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre ellos mismos, que mantienen al sistema directo o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue, normalmente, algún tipo de objetivo (teleología). Esas definiciones que nos concentran fuertemente en procesos sistémicos internos deben, necesariamente, ser complementadas con una concepción de sistemas abiertos, en donde queda establecida como condición para la continuidad sistémica el establecimiento de un flujo de relaciones con el ambiente. A partir de ambas consideraciones la TGS puede ser desagregada, dando paso a dos grandes grupos de estrategias para la investigación en sistemas generales. Ramírez (1999):

- Las perspectivas de sistemas en donde las diferencias conceptuales se concentran en una relación entre el todo (sistema) y sus partes (elementos).
- Las perspectivas de sistemas en donde las diferencias conceptuales se concentran en los procesos de frontera (sistema/ambiente). En el primer

caso, la cualidad esencial de un sistema está determinada por la interdependencia de las partes que lo integran y el orden que subyace a tal interdependencia. En el segundo, lo básico son las corrientes de entradas y de salidas mediante las cuales se establece una relación entre el sistema y su ambiente. Estos enfoques son ciertamente complementarios.

#### **2.3.4.1 Clasificaciones Básicas de Sistemas Generales:**

Es conveniente advertir que no obstante su papel renovador para la ciencia clásica, la TGS no se despega en lo fundamental del modo cartesiano (separación sujeto/objeto). Así forman parte de sus problemas tanto la definición del status de realidad de sus objetos, como el desarrollo de un instrumental analítico adecuado para el tratamiento lineal de los comportamientos sistémicos (esquema de causalidad). Bajo ese marco de referencia los sistemas pueden clasificarse de las siguientes maneras:

- Según su entitividad los sistemas pueden ser agrupados en reales, ideales y modelos. Mientras los primeros presumen la existencia independiente del observador (quien los puede descubrir), los segundos están dados por construcciones simbólicas, como el caso de la lógica y las matemáticas, mientras que el tercer tipo corresponde a abstracciones de la realidad, en donde se mezcla lo conceptual con las características de los objetos.
- Con relación a su origen los sistemas pueden ser naturales o artificiales, destacando así la dependencia o no en la estructuración por parte de otros sistemas.
- Con relación al ambiente o grado de aislamiento los sistemas

pueden ser cerrados o abiertos, según el tipo de intercambio que generen con sus ambientes. Como se sabe, en este punto se han producido cambios importantes en la TGS (observación de segundo orden), como las nociones que se refieren a procesos que aluden a estructuras disipativas, autorreferencialidad, autoobservación, auto descripción, auto organización, reflexión y autopoiesis.

### **2.3.5 Teoría de la Ventaja Competitiva de Michael Porter**

De acuerdo con Porter (1982) la estrategia competitiva toma acciones ofensivas o defensivas para crear una postura defendible en una industria, con la finalidad de hacer frente, con éxito, a las fuerzas competitivas y generar un retorno sobre la inversión. Según el investigador “la base del desempeño sobre el promedio dentro de una industria es la ventaja competitiva sostenible”.

#### **2.3.5.1 Tipos Básicos de Ventaja Competitiva.**

Liderazgo por costos: Para Brojt (2005) lograr el liderazgo por costo significa que una empresa o marca se establece como el productor de más bajo costo en su industria. Un líder de costos debe lograr paridad, o por lo menos proximidad, en bases a diferenciación, aun cuando confía en el liderazgo de costos para consolidar su ventaja competitiva, esto por lo general se logra con la aplicación de la economía de escalas. Por lo general, si más de una compañía intenta alcanzar el liderazgo por costos al mismo tiempo, este es generalmente desastroso.

Diferenciación: Lograr diferenciación significa que una empresa o marca intenta ser única en su industria en algunas dimensiones y aspectos que son apreciadas extensamente por los compradores. Un diferenciador no puede ignorar su posición de costo. En todas

las áreas que no afecten su diferenciación debe intentar disminuir costos; en el área de la diferenciación, los costos deben ser menores que la percepción de precio adicional que pagan los compradores por las características diferenciales. Las áreas de la diferenciación pueden ser: producto, distribución, ventas, comercialización, servicio, imagen, etc.

Enfoque: Lograr el enfoque significa que una empresa o marca fijó ser la mejor en un segmento o grupo de segmentos. Este abarca 2 variantes: Enfoque por costos y Enfoque por diferenciación.

## **2.4 Marco Conceptual**

### **2.4.1 Bases Teóricas**

#### **2.4.1.1 Sistema de administración de Proyectos**

##### **A. Definición**

Firth & Krut (1991). Para los autores el proceso de integración de la gestión de proyectos en una organización por lo general incluye un diagnóstico del estado actual de la organización y de las barreras para cambiar, el desarrollo de un estado final deseado, la centralización del control de la gestión de proyectos, la mejora de la infraestructura organizativa de gestión de proyectos y la competencia y, finalmente, la descentralización del control de gestión de proyectos.

Lograr el estado final deseado en la gestión de proyectos en una organización, implica la el manejo y control adecuado de los procesos, métodos, herramientas, estructuras organizativas y patrones de comportamiento. Este cambio puede afectar a uno o ambos de los sistemas técnicos y sociales de una organización.

## **B. Dimensiones e indicadores**

### **Dimensión 1: Control de Procesos:**

Actividad que define determinadas acciones que se van a realizar sobre las variables que podemos manipular en el proceso, de tal manera que podamos lograr que los productos del proceso cumplan determinadas condiciones o tengan determinadas propiedades.

Normey & Meneces (2022)

Cabe precisar que estos procesos se amparan en herramientas y métodos utilizados para el control, que llevados de manera eficaz ayudan al control dentro de la organización.

#### **Indicador 1: Herramientas de control:**

Recurso o instrumento que facilita la medición, evaluación y ajuste del desempeño de un proceso, sistema o actividad dentro de una organización o proyecto, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos y la identificación y corrección de desviaciones.

#### **Indicador 2: Métodos de control:**

Conjunto de técnicas y procedimientos diseñados para poder evaluar, medir y ajustar el desempeño de los procesos, sistemas o actividades, asegurando que estén orientadas al logro de objetivos y que puedan ser capaces de identificar desviaciones y corregirlas. Pérez (2022).

### **Dimensión 2: Estructura Organizativa:**

La estructura organizacional es un modelo según el cual se distribuyen las tareas, las responsabilidades y las relaciones jerárquica de autoridad dentro de una empresa, definiéndose como el esfuerzo de cada colaborador en coordinación y armonía para

lograr los objetivos comunes. Robbins & Coulter (2016).

**Indicador 1: Estructura vertical.**

Forma en la que una organización caracteriza su jerarquización de forma clara y definida, donde la autoridad y la toma de decisiones se centra en los niveles superiores de la organización y fluye hacia los niveles inferiores a través de diferentes niveles de gestión, donde se resalta el mando definido y la división de trabajo especializado.

**Indicador 2: Estructura horizontal.**

Forma de organización donde se caracteriza por la minimización de niveles jerárquicos, la descentralización en la toma de decisiones y el fomento de la colaboración entre el equipo, generando que los colaboradores tengan mayor autonomía y se enfoquen en la resolución de problemas y logro de objetivos comunes.

**Indicador 3: Jerarquía de mando.**

Estructura organizacional que define claramente la línea de autoridad y responsabilidad dentro de una empresa o proyecto, estableciendo los niveles de gestión y las relaciones de subordinación, determinando el flujo de información y decisiones dentro de la organización.

**Indicador 4: Capacidad y liderazgo.**

Recursos y habilidades necesarias en un líder que se manifiestan en la fuerza que impulsa a las personas a usar estos recursos para alcanzar un objetivo en común, desarrollando habilidades y aprovechando las capacidades de un equipo de trabajo para lograr el éxito.

**Dimensión 3: Clima Organizacional:**

Conjunto de atributos específicos de una organización, que puede ser inducido por la forma en la que la organización se involucra con sus colaboradores, entorno y las políticas de la empresa. Así también abarca un proceso psicológico en las que el colaborador desarrolla percepciones acerca de la organización, las cuales ayudarán al logro de objetivos. Chiang et al (2010).

**Indicador 1: Patrones de comportamiento.**

Secuencia de acciones, pensamientos o emociones que los seres humanos desarrollamos a lo largo de nuestra vida, que se forman a partir de experiencias, aprendizajes y factores sociales y culturales, que se manifiestan en diferentes situaciones, generando que las personas actúen ante estímulos. Bandura (1977).

**Indicador 2: Apoyo de compañeros.**

Asistencia, ánimo y comprensión que las personas se brindan mutuamente dentro de sus relaciones sociales, pudiendo mostrarse de diferentes maneras, desde la escucha activa hasta el apoyo en la resolución de problemas, ayudando a fortalecer los vínculos y promoviendo el bienestar social y colectivo.

**Indicador 3: Sentido de pertenencia.**

Sensación de conexión, identidad y aceptación que experimentan las personas al ser parte de un grupo, comunidad o empresa, generando un sentimiento relacionado a encajar y ser valorado por los demás, que ayuda a generar motivación y productividad en los colaboradores.

#### **Indicador 4: Oportunidades de crecimiento.**

Situación que permite a una persona u organización adquirir nuevas habilidades, experiencias y conocimientos para poder alcanzar un mayor potencial, dentro de los laboral implica la mejora de las condiciones salariales y laborales, pero a la vez una mayor exigencia que impulsa el crecimiento.

#### **2.4.1.2 Producto gastronómico**

##### **A. Definiciones**

Ponce (2019). Es un conjunto de productos, servicios, experiencias e inspiraciones gastronómicas materiales e inmateriales que se desarrolla en una determinada región geográfica, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas de manera prioritaria y complementaria como principal motivo de desplazamiento de comensales, es un producto compuesto que debe ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: mercados, productos, calidad, infraestructura interna y equipamiento.

##### **B. Dimensiones e indicadores**

###### **Dimensión 1: Infraestructura:**

Conjunto de elementos físicos y organizacionales que permite el desarrollo y funcionamiento de la actividad gastronómica en un determinado lugar y puede estar compuesto por estacios de trabajo, redes y servicios. Cabe precisar que es un componente fundamental que influye directamente en la calidad de los productos o servicios ofrecidos y por ende, en la satisfaccipon del cliente.

**Indicador 1: Espacio de trabajo.**

Entorno físico o virtual diseñado para facilitar la realización de tareas, la colaboración y la productividad de los colaboradores, pueden ser desde oficinas o áreas operativas hasta entornos más flexibles. Es muy importante indicar que la configuración de estos espacios influye directamente en la motivación, la creatividad y el bienestar de los colaboradores que lo ocupan.

**Indicador 2: Redes de comunicación.**

Conjuntos de dispositivos intercomunicados que permiten el correcto intercambio de comunicación, estas redes facilitan la comunicación, el acceso a la información y la colaboración entre personas a través de recepción de información en tiempo real y de forma verídica.

**Dimensión 2: Materia prima:**

Recurso natural que se extrae u obtiene de la naturaleza y que funciona como insumo básico para la producción y transformación de bienes o servicios, particularmente para los productos de consumo. Por lo general estos bienes cuentan con distintas características y se encuentran en un estado puro, sin procesamiento alguno.

**Indicador 1: Características organolépticas**

Propiedades que posee un producto que pueden ser percibidas por los sentidos humanos. Estas propiedades nos permiten y ayudan a evaluar y diferenciar los productos a través de la vista, el olfato, el gusto y el tacto, y en algunos casos el oído, es muy importante para la industria alimenticia.

**Indicador 2: Calidad**

Conjuntos de característica y atributos que posee un producto, servicio o proceso que satisfacen o superan las expectativas del consumidor, centrandose en cumplir los requisitos del cliente y en brindar un valor agregado. Es muy importante indicar que la calidad está supeditada a la experiencia y nivel de exigencia de las personas. Juran & Godfrey (1999).

**Indicador 3: Certificación sanitaria**

Procedimiento formal mediante el cual un organismo competente certifica y verifica que un producto o proceso en un establecimiento cumple con los requisitos y normativas sanitarias establecidas en la legislación vigente para garantizar que los productos hayan sido producidos bajo condiciones de higiénicas y sanitarias.

**Dimensión 3: Equipos:**

Son los elementos tecnológicos, instrumentos o dispositivos diseñados para la realización de tareas específicas, permitiendo aumentar la eficiencia, precisión y seguridad de los procesos a realizar. Katzenbach & Smith (1993).

**Indicador 1: Equipos tecnológicos.**

Dispositivos, herramientas o sistemas tecnológicos que con la ayuda de la ciencia, la ingeniería y la innovación han sido diseñados para cumplir tareas específicas, mejorar procesos o satisfacer necesidades humanas.

**Indicador 2: Herramientas de trabajo.**

Instrumentos o equipos diseñados para facilitar la realización de tareas específicas dentro del entorno laboral, y pueden ser manuales, eléctricas o tecnológicas y varías de acuerdo a la

actividad principal, buscando siempre optimizar tiempo y ayudar al colaborador a cumplir su labor.

### **Indicador 3: Equipos de monitoreo.**

Conjunto de herramientas, equipos o software diseñados para recopilar, analizar y visualizar datos sobre el funcionamiento, estado y desempeño de sistemas o procesos, con el fin de identificar problemas, tomar decisiones y optimizar los recursos.

### **Dimensión 4: Innovación:**

Proceso que implica la introducción de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios o procesos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y la competitividad de una organización. Es un concepto amplio y dinámico que va desde pequeños ajustes en los procesos existentes hasta la creación de nuevos productos y servicios. Nelson (1997).

### **Indicador 1: Inclusión.**

Principio que promueve la participación equitativa de todas las personas en la sociedad, independientemente de sus características personales o cualquier otra condición. Su fin radica en generar entornos dinámicos donde todas las personas se sientan valoradas y respetadas y tengan las mismas posibilidades.

### **Indicador 2: Resultados de la implementación.**

Consecuencia que se obtiene al llevar a cabo una acción, plan o proyecto, representando el logro de los objetivos establecidos al momento de poner en marcha estrategias, tecnología o procesos. Miranda (2021).

### **Indicador 3: Promoción de la innovación.**

Estrategías y acciones diseñadas para fomentar la generación, el desarrollo y adopción de nuevas ideas, servicios o productos dentro de una empresa, creando un ambiente propicio para la creatividad y la experimentación con el fin de impulsar el crecimiento y la competitividad. Duarte (2018).

#### **2.4.1.3 La administración de proyectos**

Para Serpa (2017). Las organizaciones están adoptando cada vez más la administración de proyectos como parte integral de su estructura organizacional, lo que los convierte en industrias más competitivas y con capacidad de innovación en el mercado.

Para Bredillet, Ruiz, & Yatim (2008). Los sistemas educativos de muchos países han puesto en marcha importantes medidas para contribuir a este despliegue

#### **2.4.1.4 Gestión de recurso humano**

Para Montoya y Boyero (2016). El recurso humano es el elemento fundamental para la ventaja competitiva y por ende constituye un componente esencial para cualquier tipo de empresa. Este elemento común es el gran diferenciador que hace que haya competitividad puesto que debe ser demostrado, medible y comparable.

Así mismo citan a González (2005) que coincide en que en las organizaciones ésta puede estar medida ya sea en los servicios o productos ofrecidos a los clientes, como lo ha expresado González ser competitivo es más que ser productivos y ser rentables ello debido a que la competitividad es el premio que el mercado como juez da a las decisiones y acciones que desarrolla la organización,

lo cual se ve reflejado en la consecución de las metas y objetivos trazados.

Hoy los desafíos de las organizaciones competitivas se centran en la dirección de su recurso humano hacia una labor enfocada en la eficacia y la eficiencia, con el fin de alcanzar altos estándares de rendimiento fundamentado en valor agregado y en una notoria ventaja competitiva dentro del mercado de oportunidades. Es importante tener presente que cuando la organización maneja de una buena manera, se tienen grandes ganancias a diferencia de las que no lo hacen, lo cual nos permite alcanzar los resultados planificados y por ende a la expansión de nuestros objetivos.

No cabe duda que en la organización quien logra la gestión y el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos establecidos, es el recurso humano y que ellos son el factor fundamental de la compañía. Aunque las empresas cuenten con grandes recursos económicos para la ejecución de sus actividades, con tecnología, innovación o edificaciones que respondan a los estándares internacionales, nada de esto será útil y bien aprovechado si no cuentan con personal calificado para la ejecución de dichas actividades que comprenden los recursos financieros, para la aplicación de tecnología de punta o para la ocupación de los inmobiliarios, teniendo como posible consecuencia la ausencia o disminución de clientes y la existencia de servicios deficientes que no satisfacen las necesidades de éstos, así como también el incumplimiento de los objetivos y las metas organizacionales que la empresa se ha trazado.

#### **2.4.1.5 La cultura organizacional**

En las últimas tres décadas, el estudio de la cultura organizacional de las empresas ha dejado de ser una opción de estudio para convertirse en una variable de especial importancia en el direccionamiento estratégico de la organización. Gózales (2015) En ella existen elementos que permiten a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras como las tradiciones, mitos, costumbres, idiosincrasia, etc. En este sentido, la cultura organizacional es susceptible de ser afectada o modificada tanto por los factores internos de la empresa (diseño de la estructura organizativa, relaciones de poder, visión y otras), como también por los provenientes del medio ambiente externo. En tanto son muchos los cambios que se están generando a nivel mundial, los cuales exigen de una nueva postura ante el trabajo por parte de todas las personas de una organización, de tal manera que los colaboradores de una empresa no pueden quedarse observando pasivamente las exigencias del cambio y competitividad del mercado, sino que deben ser agentes transformadores y adaptativos a las circunstancias y así crecer, mantenerse y supervivir en el mediano y largo plazo.

En este sentido Estrada et al(2009). enfatizan en la vitalidad dentro de una empresa del clima y la cultura organizacional, ya que constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. El clima organizacional es un componente fundamental del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es un recurso vital para el éxito

en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas en todas las industrias.

#### **2.4.1.6 Producto gastronómico**

La gastronomía es el arte que se enfoca en apreciar la relación de las personas con los alimentos. No se trata de solo ingerirlos y demandarlos, sino de disfrutar la experiencia y calidad. Por eso, los servicios gastronómicos son tan importantes.

Contemplan tanto el tipo de alimento como la forma de presentación de los platillos y bebidas. Estos servicios, por lo general, son disfrutados por lo comensales en restaurantes especiales, hoteles, hospedajes, eventos de envergadura, congresos de gremio, concesionarios, entre otros.

Bajo este concepto es muy importante tener en cuenta que el éxito y la definición más concreta de producto gastronómico se centra en dos componentes: Las formas de presentación de platillos y bebidas (emplatado) y la manera en que se hacen llegar los alimentos a los consumidores finales. Estos dos aspectos determinarán la experiencia y aceptación del producto que por ende desencadenará en el crecimiento empresarial.

Por otro lado, para el organismo internacional del Codex alimentario, considera que es muy importante distinguir entre dos términos muy importantes, que a menudo se confunde.

Un producto gastronómico tiene más que ver con la oferta de productos relacionados con la industria de los alimentos existentes en mercados para la satisfacción de necesidades de un público objetivo.

## **2.5 Definición de términos básicos**

### **2.5.1 Servicios alimenticios corporativos SAC.**

Según el plan estratégico institucional (MAN-SSO-01), SAC es una empresa familiar dedicada al rubro de la alimentación masiva en campamentos mineros, que inicia operaciones en el año 1998 con su primer cliente, la empresa constructora Translei S.A.

Tiene como objetivo principal la calidad absoluta en sus procesos y la excelencia en sus resultados, muestra de ello cuenta con algunos reconocimiento y logros como :

- Plan y programa anual de medio ambiente
- Producción ecoamigable
- Plan de gestión de residuos solidos
- Certificación haccp desde el año 2016 – emitido por la SGS
- 2 auditorias aprobadas del sistema haccp 2021
- Certificación OHSAS 18001 2019
- ISO 45001 2021
- Cumplimiento del programa de monitoreo 2021
- Cumplimiento de las campañas de seguridad

### **2.5.2 Administración de proyectos.**

La Administración de Proyectos es una metodología enfocada en realizar proyectos efectiva y eficientemente, mediante la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas . Es la forma de planear, organizar, dirigir y controlar una serie de actividades realizadas por un grupo de personas que tienen un objetivo específico.

### **2.5.3 Administración**

La Administración es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos, humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc., de una

organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.

#### **2.5.4 Calidad**

Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia. Todo lo que posee un cualitativo de calidad supone que ha pasado por una serie de pruebas o referencias las cuales dan la garantía de que es óptimo.

#### **2.5.5 Control**

Según los conceptos de Henry Fayol, el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

#### **2.5.6 Dirección**

La dirección como etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

#### **2.5.7 Eficacia**

Relacionado a hacer o lograr, así como la virtud, actividad, fuerza y poder para obrar. Se aplica a las cosas o personas que pueden producir el efecto o prestar el servicio a que están destinadas.

#### **2.5.8 Eficiencia**

La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

#### **2.5.9 Expectativa**

Una expectativa es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o

no. Psicológicamente este sentimiento suele estar vinculado con una probabilidad lógica de que algo suceda.

#### **2.5.10 Gestión Administrativa**

Según Hernández (2012), la gestión administrativa comprende las actividades de planeación, organización, dirección y control de las actividades de un organismo social y por lo tanto es vital para las operaciones fundamentales de las organizaciones.

#### **2.5.11 Infraestructura**

Conjunto de servicios, medios técnicos e instalaciones que permiten el desarrollo de una actividad. La palabra infraestructura proviene del latín infra (“debajo”) y structus (“construido”), y por ello se utiliza este término para referir a una estructura que sustenta a otra, actuando como su base.

#### **2.5.12 Instalaciones**

Conjunto de redes y equipos fijos que permiten el suministro y operación de los servicios que ayudan a los edificios a cumplir las funciones para las que han sido diseñados.

#### **2.5.13 Liderazgo**

El liderazgo es la capacidad de influir, motivar, organizar y llevar a la acción para el libre logro de sus fines y objetivos, a las personas, grupos y sociedades, en un marco de valores. Es un potencial que se realiza de muchas maneras y en situaciones muy diferentes.

#### **2.5.14 Motivación**

La motivación es aquello que mueve o tiene eficacia o virtud para mover; en este sentido, es el motor de la conducta humana. El interés por una actividad es “despertado” por una necesidad, la misma que es un mecanismo que incita a la persona a la acción, y que puede ser de origen fisiológico o psicológico.

### **2.5.15 Organización**

Una organización es un conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas.

### **2.5.16 Planificación**

Significa el estudio anticipado de sus objetivos y acciones, y sustentan sus actos no en corazonadas sino con algún método, plan o lógica. Los planes establecen los objetivos de la organización y definen los procedimientos adecuados para alcanzarlos.

### **2.5.17 Producción**

Abril et al. (2015), sobre la teoría de la producción señalan que es la fase del proceso económico, durante el cual los factores productivos son transformados con la finalidad de obtener bienes y servicios para satisfacer necesidades.

### **2.5.18 Productividad**

Carro & González (S/F) define a la productividad como la mejora del proceso productivo, es decir se establece la relación entre los recursos utilizados y los productos obtenidos, mayor productividad se puede obtener mayor cantidad de productos o producir la misma cantidad con menor cantidad de recursos.

### **2.5.19 Satisfacción**

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Esto se basa en el rendimiento percibido por parte del producto, servicio o bien.

### **2.5.20 Sistemas administrativos**

Son el conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la administración pública que requieren ser realizadas por todas o varias entidades del poder del estado, los organismos constitucionales y los niveles de gobierno.

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis General

El sistema de administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.

##### 3.1.2 Hipótesis Específicas

- El control de procesos en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023..
- La estructura organizativa en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023..
- El clima organizacional en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023..

#### 3.2 Variables

##### 3.2.1 Variable 1

Sistema de administración de proyectos

##### 3.2.2 Variable 2

Desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

### 3.3 Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis

**Tabla 1**

*Operacionalización de los componentes de la hipótesis*

| Hipótesis  | Definición conceptual  | Variables   | Dimensiones             | Indicadores   | Instrumentos de recolección de datos  |
|--|--|---|-------------------------|---|---|
| <p><b>Hipótesis General</b><br/>El sistema de administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El control de procesos en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023</li> <li>La estructura organizativa en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</li> <li>El clima organizacional en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</li> </ul> | <p>Estructura organizada y sistemática que permite planificar, ejecutar y controlar un conjunto de actividades coordinadas con el objetivo de alcanzar un resultado específico dentro de ciertos límites de tiempo, costo y recursos. Firth &amp; Krut (1991)</p> <p>Idealización y elaboración de un conjunto novedoso de productos, servicios, experiencias e inspiraciones gastronómicas materiales e inmateriales, que han sido ofrecidos con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas de manera prioritaria. En dimensión de los componentes básicos que lo integran: materia prima, innovación, infraestructura interna y equipamiento. Ponce (2019)</p> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Sistema de Administración de Proyectos</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Desarrollo de nuevos Productos Gastronómicos</p> | Control de procesos     | Herramientas de control<br>Métodos de control   | <p>La investigación para ambas variables utilizó la técnica de la encuesta y escala de Likert</p> |
|  |  |   | Estructura organizativa | Estructura vertical<br>Estructura horizontal<br>Jerarquía de mando<br>Capacidad de liderazgo              |   |
|  |  |   | Clima organizacional    | Patrones de comportamiento<br>Apoyo de compañeros<br>Sentido de pertenencia<br>Oportunidad de crecimiento |   |
|  |  |   | Infraestructura         | Espacios de trabajo<br>Redes de comunicación  |   |
|  |  |   | Materia prima           | Características organolépticas<br>Calidad<br>Certificación sanitaria                                      |   |
|  |  |   | Equipos                 | Equipos tecnológicos<br>Herramientas de trabajo<br>Equipos de monitoreo                                   |   |
|  |  |   | Innovación              | Inclusión<br>Resultados de la implementación<br>Promoción de la innovación                                |   |

## CAPÍTULO IV

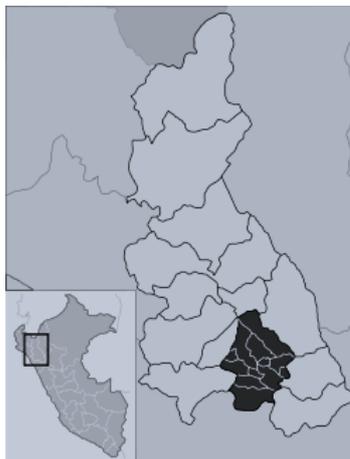
### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación Geográfica

El presente estudio de investigación se desarrolló en la empresa Servicios alimenticios corporativos ubicada en la provincia de Cajamarca, la cual se localiza dentro de las coordenadas geográficas 7°09'52"S 78°30'38"O, situada sobre los 2,719 msnm.

#### Figura 1

*Mapa del departamento de Cajamarca*



*Nota: La figura ha sido tomada y adaptada de la evaluación censal de estudiantes (ECE – 2013)*

#### 4.2. Diseño de Investigación

Hernández (2018). Por su naturaleza tiene un nivel descriptivo y correlacional.

**Descriptivo**, al describir la situación actual del sistema de administración de proyectos en Servicios Corporativos Alimenticios SAC.

**Correlacional**, porque, la investigación buscó identificar la relación existente entre el sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

**Diseño de la investigación:**

**No experimental**, porque la información se recopiló y analizó en su contexto

natural y no se manipuló, para después analizarlos y sistematizarlos. Dzul (2020) **Transversal**, porque se recogió información de diferentes áreas de SAC y la investigación se realizó en un determinado periodo de tiempo (2023)

#### **4.3. Métodos de Investigación**

**Hipotético - deductivo**, ya que partimos desde aspectos generales, hasta los más específicos.

Se optó por este método ya que se contó con una variable cuantitativa, y así también se tomó unas proposiciones en calidad de hipótesis y las comprobamos mediante la confrontación de hechos, revisión de teorías y conceptos. Popper (1959).

#### **4.4. Población, Muestra, Unidad de Análisis y Unidades de Observación**

##### **Población**

La población estuvo conformada por 364 colaboradores de SAC, en sus diversas áreas , como es administración, transporte, comedor, logística y producción.

##### **Muestra**

Esta muestra será no probabilística y se dio por conveniencia, a su vez estuvo compuesta por 84 colaboradores, de los cuales 80 pertenecen al área de producción y 4 al área de administración, ya que ellos son las piezas claves en este proyecto.

##### **Unidad de análisis**

La empresa Servicios Alimenticios Corporativos S.A.C de Cajamarca

##### **Unidad de Observación**

La investigación tuvo como unidad de observación a los colaboradores empresa Servicios Alimenticios Corporativos S.A.C de Cajamarca, a quienes se le estudió en función de los indicadores de las dimensiones de las variables de la investigación.

## 4.5. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Información

### 4.5.1. Técnicas

- La Encuesta. – Es una técnica de recopilación de información que es viabilizada a través de un cuestionario previamente elaborado, cuenta con una estructura lógica que no cambia en el proceso de investigación.

### 4.5.2. Instrumentos

- Cuestionario. – Instrumento de investigación diseñado para recolectar datos. Consiste en una serie de preguntas organizadas que se utilizan para obtener información específica

En el estudio se aplicó dos cuestionarios, el primero consta de 10 preguntas para el sistema de administración de proyectos, medido por las dimensiones control de procesos, estructura organizacional y clima organizacional; y un cuestionario que consta de 11 preguntas para la variable Desarrollo de nuevos productos gastronómicos, medido por sus dimensiones infraestructura, materia prima, equipos e innovación. Cabe precisar que las aplicaciones de ambos instrumentos permitieron evaluar y medir el nivel de cada una de las variables y los indicadores que la componen.

**Tabla 2**

*Distribución de ítems del cuestionario por dimensiones.*

| Variable  | Dimensión                 | Ítem     |
|---|---------------------------|----------|
| <b>Sistema de administración de proyectos</b>       | Control de procesos       | 1, 2     |
|   | Estructura organizacional | 3,4,5,6  |
|   | Clima organizacional      | 7,8,9,10 |
| <b>Desarrollo de nuevos productos gastronómicos</b> | Infraestructura           | 1,2      |
|   | Materia prima             | 3,4,5    |
|   | Equipos                   | 6,7,8    |
|   | Innovación                | 9,10,11  |

**Nota:** La tabla muestra la distribución de ítems en los cuestionarios aplicados en ambas variables de investigación, por cada una de sus dimensiones.

**Tabla 3**

*Escala de valoración para las encuestas.*

| <b>Alternativas de respuesta</b> | <b>Denotación</b> | <b>Calificación</b> | <b>Significado</b> |
|----------------------------------|-------------------|---------------------|--------------------|
| <b>Nunca</b>                     | UN                | 1                   | Deficiente         |
| <b>Casi nunca</b>                | CN                | 2                   |                    |
| <b>Indeciso</b>                  | IN                | 3                   | Regular            |
| <b>Casi siempre</b>              | CS                | 4                   |                    |
| <b>Siempre</b>                   | SI                | 5                   | Eficiente.         |

**Nota:** La tabla muestra la escala de significancia para evaluar a las variables e indicadores

Para las respuestas de ambos cuestionarios se consideraron 5 criterios de respuesta por cada ítem. Nunca (1), casi nunca (2), indeciso (3), casi siempre (4) y siempre (5).

- **Nunca:** El ítem en mención jamás se desarrolla o aplica dentro de SAC, por lo tanto, no se ha experimentado o realizado en ningún momento.
- **Casi nunca:** el ítem mencionado se realiza con poca frecuencia dentro de SAC, es casi inexistente y ocurre en muy pocas ocasiones.
- **Indeciso:** Refleja una falta de decisión por parte de los colaboradores de SAC sobre el ítem en cuestión. Pueden indicar duda, incertidumbre o falta de información suficiente para tomar una decisión.
- **Casi siempre:** El ítem en mención se desarrolla con frecuencia dentro de SAC, es habitual y ocurre en la mayoría de las ocasiones.
- **Siempre:** El ítem en mención se desarrolla en todo momento dentro de la organización y en todas las circunstancias. Es una afirmación categórica y absoluta.

Así también se estableció una escala de valoración sobre para brindar un significado a los resultados obtenidos:

- **Deficiente:** Asociado a "nunca (1)" y "casi nunca (2)". Esto implica que Sac no ha realizado un mayor esfuerzo en favor del sistema de administración de proyectos o al desarrollo de nuevos productos gastronómicos, quedando pendiente un mayor desarrollo dentro de la organización.
- **Regular:** Asociado a "indeciso (3)", representa un nivel intermedio, donde el desarrollo del sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos pueden estar presente, pero no de manera consistente o en su máximo potencial. Por lo tanto, existen posibilidades de mejora o un nivel de desempeño promedio.
- **Eficiente:** Asociado a "casi siempre (4)" y "siempre (5)", indica que se tiene un buen desarrollo y desempeño del sistema de administración de proyectos y desarrollo de nuevos productos gastronómicos, logrando una contribución positiva a los objetivos de la organización.

#### 4.6. Análisis de fiabilidad.

Para la validación y fiabilidad de los instrumentos de recolección de información nos amparamos en el coeficiente del Alfa de Cronbach, que para Abascal & Grande (2005) es una herramienta clave para las investigaciones que utilicen instrumentos de medición.

**Tabla 4**

*Coeficiente de Cronbach.*

| Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach | Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados |
|--|---|
| [ 0;0,5[   | Inaceptable   |
| [0,5 ; 0,6[  | Pobre   |
| [0,6 ; 0,7[  | Débil   |
| [0,7 ; 0,8[  | Aceptable   |
| [0,8 ; 0,9[  | Bueno   |
| [0,9 ; 1[  | Excelente   |

**Nota:** La tabla muestra los valores de los intervalos del coeficiente de Cronbach que nos ayudarán a validar nuestros instrumentos de aplicación.

**VARIABLE 1:** Se obtuvo una fiabilidad de 0.762, comparando con la escala de valores se logra determinar que es una herramienta confiable. Generando así que el instrumento esté apto para su aplicación.

**Tabla 5**

*Indicador de fiabilidad de la variable 1 (Sistema de administración de proyectos)*

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,762             | 10             |

**VARIABLE 2:** Se obtuvo una fiabilidad de 0.783, comparando con la escala de valores se logra determinar que es una herramienta confiable. Generando así que el instrumento esté apto para su aplicación.

**Tabla 6**

*Indicador de fiabilidad de la variable 2 (Desarrollo de nuevos productos gastronómicos)*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,783                    | 11                    |

#### **Validez y confiabilidad a través del Juicio de Expertos.**

Así también se validó la fiabilidad de los cuestionarios a través de la revisión de expertos, a través de las fichas proporcionadas por la Escuela de Posgrado, en este caso se contó con la aprobación de 3 docentes de la Universidad nacional de Cajamarca que revisaron detalladamente los instrumentos presentados (9.2.1 apéndices auxiliares – validación de instrumentos por parte de expertos) y quienes en función a los criterios que establece la ficha de evaluación emitieron una calificación positiva de la ficha.

#### **4.7. Técnicas Para el Procesamiento y Análisis de la Información**

La información se procesa en forma manual utilizando el software Excel y SPSS para obtener las tablas y figuras que serán interpretados y analizados en función de los indicadores de las dimensiones de las variables.

#### **4.8. Equipos, Materiales e Insumos**

##### **Equipos:**

Laptop, celular, impresora e internet.

##### **Materiales:**

Engrapador, perforador, papel A4, lapiceros, lápiz, resaltador, corrector, material bibliográfico, anillado, empastado.

#### 4.9. Matriz de Consistencia Metodológica

Tabla 7

##### Operacionalización de consistencia metodológica

| Problemas   | Objetivos   | Hipótesis  | Variables   | Dimensiones  | Indicadores   | Instrumentos de recolección de datos  | Metodología   | Población y muestra  |
|---|---|--|---|--|---|---|---|--|
| <p><b>Pregunta Principal</b></p> <p>¿Existe relación entre el sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023?</p> <p><b>Preguntas auxiliares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre el control de procesos de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos?</li> <li>• ¿Existe relación entre la estructura organizativa de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos?</li> <li>• ¿Existe relación entre el clima organizacional de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos?</li> </ul> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación del sistema de administración de proyectos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Determinar la relación del control de procesos de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023</li> <li>▪ Determinar la relación de la estructura organizativa de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023</li> <li>▪ Determinar la relación del clima organizacional de la administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023</li> </ul> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El sistema de administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El control de procesos en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</li> <li>▪ La estructura organizativa en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</li> <li>▪ El clima organizacional en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.</li> </ul> | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Sistema de Administración de Proyectos</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Desarrollo de Nuevos Productos Gastronómicos</p> | <p>Control de procesos</p> <p>Estructura organizacional</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Infraestructura</p> <p>Materia prima</p> <p>Equipos</p> <p>Innovación</p> | <p>Herramientas de control</p> <p>Métodos de control</p> <p>Estructura vertical</p> <p>Estructura horizontal</p> <p>Jerarquía de mando</p> <p>Capacidad de liderazgo</p> <p>Patrones de comportamiento</p> <p>Apoyo de compañeros</p> <p>Sentido de pertenencia</p> <p>Oportunidades de crecimiento</p> <p>Espacio de trabajo</p> <p>Redes de comunicación</p> <p>Características organolépticas</p> <p>Calidad</p> <p>Certificación sanitaria</p> <p>Equipos tecnológicos</p> <p>Herramientas de control</p> <p>Equipos de monitoreo</p> <p>Inclusión</p> <p>Resultados de la implementación</p> <p>Promoción de la innovación</p> | <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> | <p><b>Enfoque de la investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de la investigación:</b></p> <p>Descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>No experimental de corte transversal</p> | <p><b>Población:</b> 364 colaboradores de Sac.</p> <p><b>Muestra:</b> 84 colaboradores del área de producción y administración</p> |

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación de Resultados

La investigación buscó determinar la relación del sistema de administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023, donde se pudo identificar la percepción de los colaboradores a través del uso de un instrumento de recolección de datos como es el cuestionario, herramienta que sirvió para evaluar tanto la variable Sistema de administración de proyecto como para la variable Desarrollo de nuevos productos gastronómicos y sus dimensiones. Dicha encuesta fue aplicada a una muestra de 84 colaboradores del área de producción y administración en el año 2023, obteniendo los siguientes resultados.

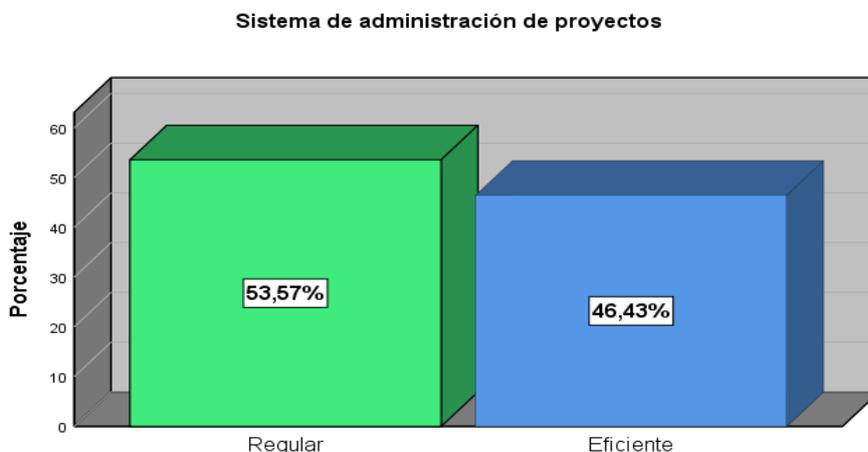
**Tabla 8**

*Sistema de administración de proyectos.*

|        |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regular   | 45         | 53,6       | 53,6                 |
|        | Eficiente | 39         | 46,4       | 100,0                |
|        | Total     | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 2**

*Sistema de administración de proyectos*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión Control de procesos, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## Análisis e interpretación

Al analizar la variable 1 “Sistema de administración de proyectos” se logró identificar que los colaboradores encuestados tienen una opinión dividida; por cuanto el 53.57% de los encuestados calificaron como regular, y el 46.43% de forma eficiente al sistema de administración de proyectos, que comprende el control de procesos, estructura organizacional y clima organizacional. Claro está que el sistema en cuestión no se encuentra optimizado y puede mejorarse a través de los sistemas administrativos e ir adaptándose con el paso de tiempo para tener una mayor aceptación por parte de los colaboradores y por ende verse reflejado en una mejor ejecución del trabajo y así permitir el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos que amplíen el campo de acción y la gama de servicios que brinda servicios alimenticios corporativos.

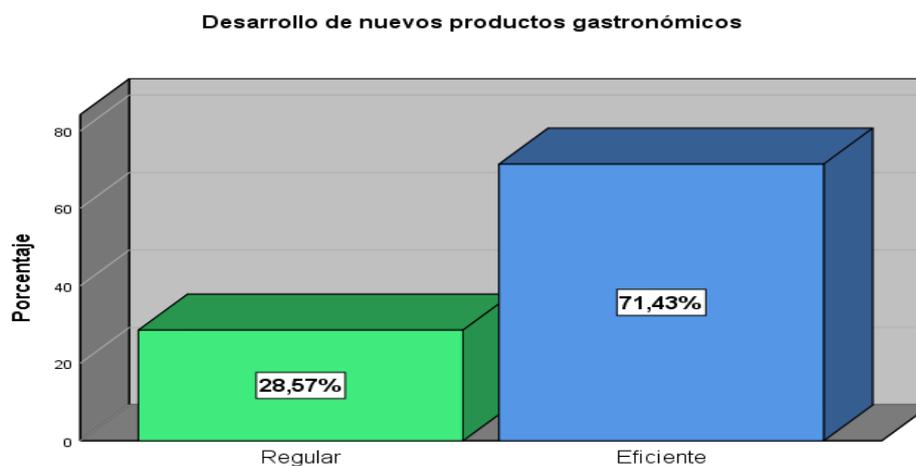
**Tabla 9**

*Desarrollo de nuevos productos gastronómicos*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regular | 24         | 28,6       | 28,6                 |
|        | Alto    | 60         | 71,4       | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 3**

*Desarrollo de nuevos productos gastronómicos.*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al Desarrollo de nuevos productos gastronómicos, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la variable 2 “Desarrollo de nuevos productos gastronómicos” se determinó a través de la aplicación de las encuestas que los colaboradores se mostraron en una posición favorable, encontrando que un 71.43% de los colaboradores consideran eficiente el desarrollo de nuevos productos, comprendiendo infraestructura, materia prima, equipos e innovación. Lo que determinó su aceptación ante la implementación y desarrollo de nuevos productos gastronómicos. Con la predisposición al desarrollo de nuevos productos se amplía el margen de la oferta gastronómica en el rubro y así también se pueden aperturar nuevos mercados para servicios alimenticios corporativos.

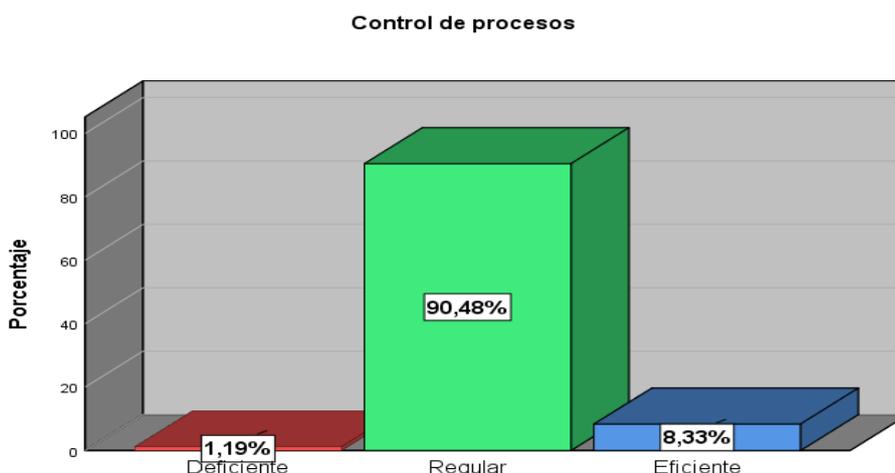
**Tabla 10**

*Control de procesos*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Bajo    | 1          | 1,2        | 1,2                  |
|        | Regular | 76         | 90,5       | 91,7                 |
|        | Alto    | 7          | 8,3        | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 4**

*Control de procesos.*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión Control de procesos, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## Análisis e interpretación

Dentro del análisis de la dimensión 1 “Control de procesos” de la variable 1, se logró demostrar que los colaboradores no tienen bien definido o se encuentran en incertidumbre en relación a las herramientas y métodos de control de procesos aplicados dentro de la organización, por tanto, se logró evidenciar que el 90.48% de los colaboradores consideran de forma regular y el 8.33 % de forma eficiente al control de procesos dentro de SAC, lo que da a entender que los procesos no son inadecuados; pero tienen un gran margen de mejora que permita mejorar la aceptación de sus colaboradores, o en efecto socializar de una mejor manera para que todos los colaboradores puedan entender y adaptarse al trabajo.

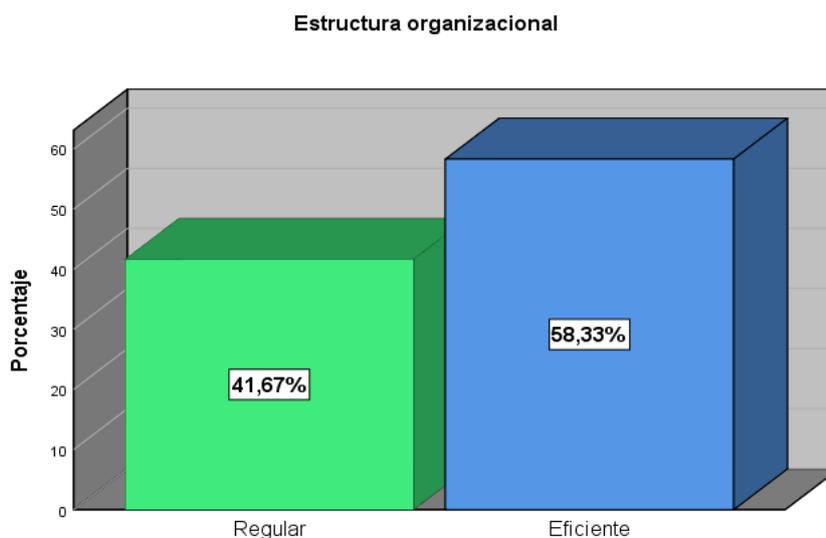
**Tabla 11**

*Estructura organizacional*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regular | 35         | 41,7       | 41,7                 |
|        | Alto    | 49         | 58,3       | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 5**

*Estructura organizacional*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión Control de procesos, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## Análisis e interpretación

Analizando la dimensión 2 “Estructura organizacional” de la variable 1, se pudo determinar a través de la encuesta que el tipo de aplicación y ejecución de jerarquía y desarrollo de trabajo en la operación es aceptado por los colaboradores, evidenciando así un resultado por parte de los encuestados del 41.67% que califica de forma regular y 58.33% que consideró que es eficiente, lo que significa que la mayoría de los colaboradores se sienten a gusto con la estructura organizacional de la empresa y sus jefes inmediatos, lo que permitirá desarrollar un trabajo en conjunto buscando la consecución de objetivos planteados en bien se servicios alimenticios corporativos.

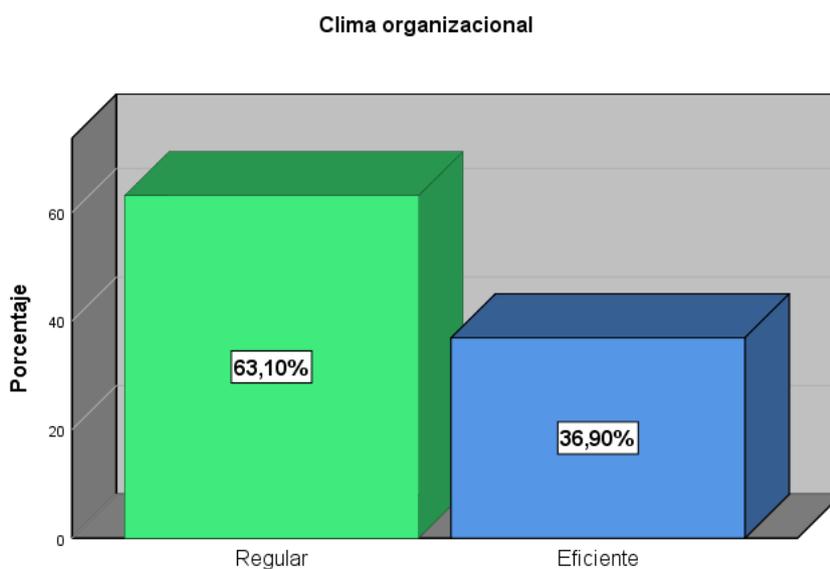
**Tabla 12**

*Clima organizacional*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regular | 53         | 63,1       | 63,1                 |
|        | Alto    | 31         | 36,9       | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 6**

*Clima organizacional*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión Clima organizacional, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## Análisis e interpretación

Analizando la dimensión 3 “Clima organizacional” de la variable 1, se pudo identificar que dentro de servicios alimenticios corporativos los colaboradores sienten que existe clima organizacional medianamente aceptable), teniendo así un 63.10% de los encuestados que califican como regular y el 36.90% eficiente al clima organizacional dentro de SAC. Todo esto implica que si bien es cierto el clima organizacional no es deficiente, aún se pueden buscar mecanismos de motivación e integración que repercutan de manera directa y logren la aceptación total de los colaboradores para que así se sientan en un espacio de trabajo optimo y puedan lograr los objetivos de una mejor manera.

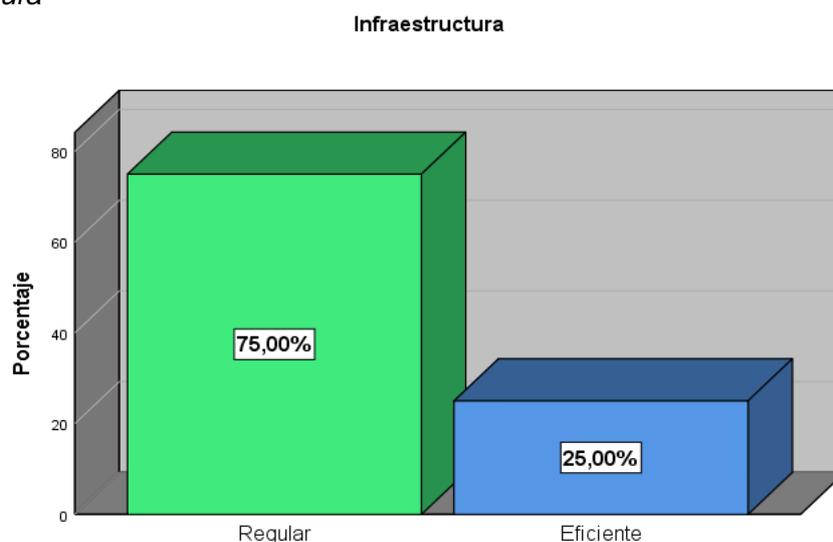
**Tabla 13**

*Infraestructura*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regular | 63         | 75,0       | 75,0                 |
|        | Alto    | 21         | 25,0       | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 7**

*Infraestructura*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión Infraestructura, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### Análisis e interpretación

Dentro de la dimensión 1 “Infraestructura” de la variable 2, se logró identificar que SAC cuenta con una infraestructura medianamente aceptable, ya que el 75% de los encuestados califican como regular a la infraestructura. Si bien es cierto estos resultados pueden mejorarse; pero no hay que perder de vista que un 25% de los encuestados refirieron que el nivel de la infraestructura es eficiente, indicando que esta dimensión tiene potencial de mejora y es bien vista por parte de los colaboradores, pudiendo analizar oportunidades de mejora para un adecuado desarrollo dentro de la producción de SAC.

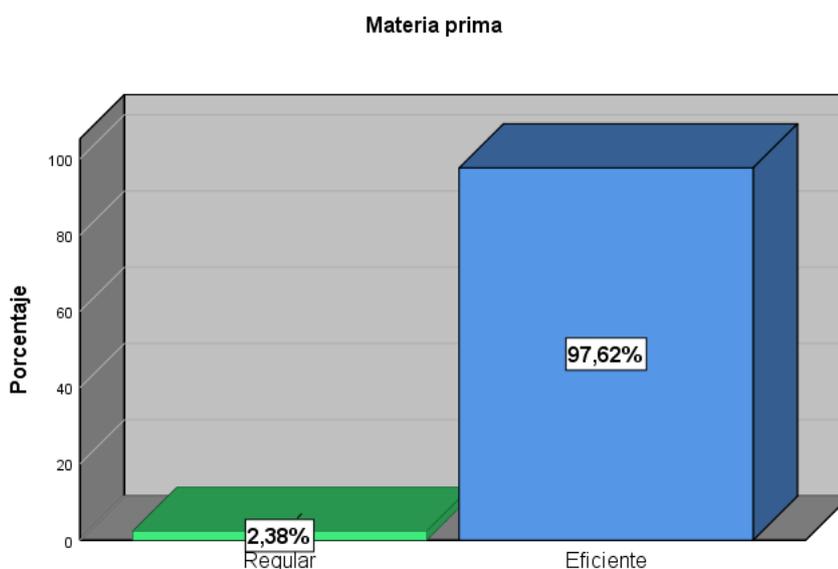
**Tabla 14**

*Materia prima*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Regular | 2          | 2,4        | 2,4                  |
|        | Alto    | 82         | 97,6       | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 8**

*Materia prima*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión materia prima, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## Análisis e interpretación

Dentro de la dimensión 2 “Materia prima” de la variable 2, se logró identificar que posee un impacto positivo y una aceptación contundente por parte de los colaboradores, con un 97.62% que lo calificaron como eficiente. Esto evidencia un gran punto a favor dentro de todo el proceso ya que la empresa en estudio se dedica a la elaboración de alimentos y la base de todo ello radica en la excelencia de la materia prima. Este valor agregado en conjunto con otras condiciones de trabajo y el recurso humano determinaran el crecimiento de servicios alimenticios corporativos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

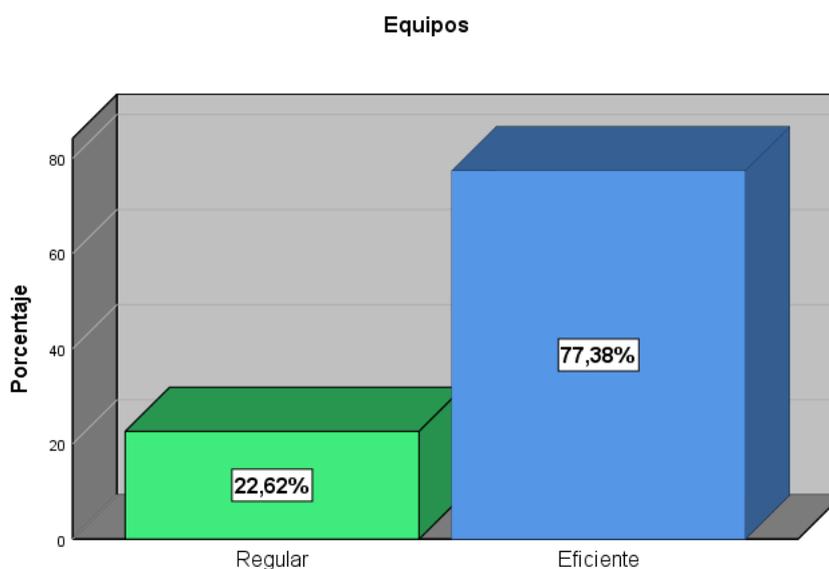
**Tabla 15**

*Equipos*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
|        | Regular | 19         | 22,6       | 22,6                 |
| Válido | Alto    | 65         | 77,4       | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 9**

*Equipos*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión equipos, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## Análisis e interpretación

Dentro de la dimensión 3 “Equipos” de la variable 2, se logró determinar con 77.38% que los colaboradores calificaron como eficiente a esta dimensión, lo que evidenció que se cuentan con las herramientas y equipos necesarios y de calidad para el cumplimiento correcto de las funciones dentro de SAC. Esta dimensión también refleja la importancia de tener equipos de primer nivel ya que por las características y la magnitud de raciones que brinda SAC es vital contar con equipos sofisticados que garanticen una producción correcta y sobre todo faciliten al colaborador al momento de ejecutar sus actividades programadas.

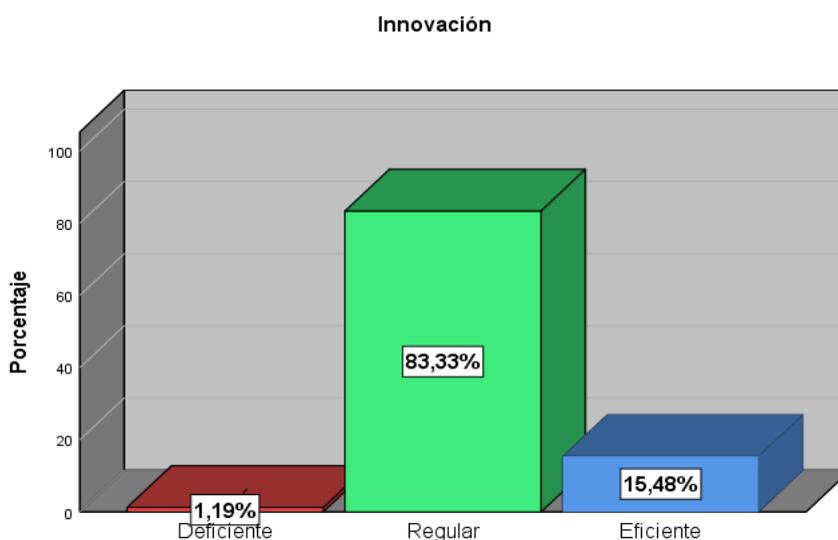
**Tabla 16**

*Innovación*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|---------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Bajo    | 1          | 1,2        | 1,2                  |
|        | Regular | 70         | 83,3       | 84,5                 |
|        | Alto    | 13         | 15,5       | 100,0                |
|        | Total   | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 10**

*Innovación*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al dimensión Innovación, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

## **Análisis e interpretación**

Dentro de la dimensión 4 “Innovación” de la variable 2, se pudo determinar que los colaboradores de SAC se encuentran indecisos en relación a esta dimensión, ya que se logró evidenciar que el 83.33% de colaboradores lo califica como regular. Esto de cierto modo representa un punto a tener en cuenta ya que la innovación es la base fundamente para el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, por ello se debe trabajar en planes de acción que permita incluir, incentivar y promocionar la innovación con todos los colaboradores y así puedan surgir nuevas alternativas para el sistema productivo.

### **5.2. Análisis e Interpretación de Resultados**

El resultado de la investigación ha determinado que existe relación positiva, entre el sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023, aunque de forma débil.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación del sistema de administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023 , partiendo de algunos conocimientos brindados por Henry Fayol y Idalberto Chiavenato quienes afirman que el sistema administrativo coordina y sincroniza las demás áreas y funciones dentro de la empresa, esto deja claro que la actividad administrativa es un proceso clave dentro de las organizaciones y porque no decir que es la parte clave para llegar al cumplimiento de los objetivos y al desarrollo de nuevos productos para el bien de la organización.

Es por ello que los resultados obtenidos en la investigación concuerdan con las conclusiones que determina Sáez (2022), en su tesis Gestión administrativa y optimización de recursos en la panadería y pastelería “LEFSKI-PAN” 2017 – 2018, cuyos resultados indicaron que la gestión administrativa es necesaria para poder desarrollar efectivamente las actividades dentro de la organización, estas deben

ampararse en un modelo de gestión del talento humano, la implementación de manuales con procesos productivos adecuados que permitan la correcta optimización de los recursos, generando organización y compromiso en los colaboradores, además de una adecuada tecnología que permitirá adecuados procesos de producción y la optimización de recursos dentro de la empresa.

Así mismo están Pretel & Rodriguez (2020), que en su tesis Gestión de procesos administrativos y su relación con la productividad laboral en la empresa servicios automotrices del norte, Cajamarca 2019, pudieron concluir en que existe relacional positiva entre la gestión de procesos administrativos y la productividad laboral, por esto es muy importante mejorar la planeación y organización en pro de la mejora de la productividad laboral, pero sin dejar de lado otras dimensiones del proceso administrativo, buscando siempre eficiencia en la organización, planteando estrategias que permitan lograr los objetivos trazados e iniciar procesos de planificación, organización, dirección y control.

Por otro lado, apoyándonos en los resultados de la investigación de Quispe (2019), tesis que estudió la Influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional en empresas del sector hotelero del distrito de Baños del Inca, Cajamarca, 2018, se concluyó que es muy importante el sistema de gestión administrativo frente a cada una de las áreas de la empresa, resaltando que la forma de administración y gestión puede determinar el éxito o fracaso de la organización. Con ello podemos determinar que el primer paso para la implementación, mejora o desarrollo dentro de una organización partirá de una buena base administrativa, si esta se encuentra bien formulada y llevada bajo los parámetros adecuados será mucho más fácil la implementación y el manejo en general de la organización.

Aunque, no necesariamente tiene que ser igual en todos los tipos de industrias, ya que muchas veces en el rubro de alimentos y bebidas hay otros factores que influyen con mayor relevancia, como por ejemplo la capacidad y habilidad del colaborador obtenida a través de la experiencia y por ende el buen resultado final o producto

ofrecido, que muy aparte del buen o mal proceso administrativo realizado, lo más relevante es el resultado final sin importar el proceso, es por esto que contamos con el aporte de Armas (2019), quien tuvo como objetivo determinar la Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las pymes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019, concluyendo en que las prestaciones de la mayoría de los servicios gastronómicos se generan en un ambiente de incertidumbre, sin estándares establecidos, generando deficiencia y precariedad en los sistemas administrativos, dando a entender que aún no se considera necesario un buen sistema administrativo dentro del rubro alimenticio, priorizando los resultados de productos y no el proceso como tal, lo que conlleva a perder el control de los procesos y a disminuir las oportunidades de mejora dentro de la organización. Esto nos puede dar un indicio que en el sector gastronómico hay otros factores que podemos tener en cuenta o que simplemente el sistema administrativo tiene relación positiva pero no muy significativa, esto no quiere decir que no sea importante, sino que puede sobrellevarse.

Finalmente, los resultados de la presente investigación nos mostraron la importancia de llevar los procesos de forma articulada, permitiendo la integración total de todos los colaboradores al sistema administrativo. Sin duda alguna establecer y trabajar constantemente en un sistema de administración claro y funcional permitirá que los procesos puedan desarrollarse de mejor manera, generando oportunidades de mejora constante, una respuesta efectiva ante situaciones adversas, flexibilidad al cambio y sobre todo horizonte de desarrollo para la organización, es por ello que se confirma lo expuesto por Henry Fayol con su obra sobre la Administración general e industria (1916), donde se trata la teoría clásica de la administración y donde se puede observar la importancia que se le brinda a la estructura organizacional de una empresa para lograr niveles adecuado de eficiencia y así también esta nos pueda servir como base para poder organizar las demás funciones y actividades dentro de

una organización generando un trabajo articulado que nos permita desarrollar niveles de calidad y excelencia en los productos ofertados como parte de la organización.

### 5.3. Contrastación de Hipótesis

Ya que contamos con la presencia de una variable ordinal, Hernández et al. (2024) menciona que, para realizar análisis no paramétricos, se debe utilizar pruebas estadísticas no paramétricas, en este caso trabajaremos con Rho Spearman.

#### **Metodología de contrastación.**

Para comprobar las hipótesis planteadas se realizó el análisis y contrastación de datos usando el software SPSS con la finalidad de determinar la correlación entre las variables, mediante el cual se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, como mencionan Hernández et al. (2024), este coeficiente nos permite medir la asociación entre dos variables en escalas ordinales o cuando no se cumplen los supuestos de normalidad, para este trabajo de investigación utilicé una escala ordinal según el grado de acuerdo con valores del 1 al 5, así mismo mencionan que el análisis correlacional se debe explicar con una significancia bilateral de valor menor a 0.05.

#### **Estadística de prueba**

Si  $p$  es  $< \alpha$ , entonces se rechaza la  $H_0$

Se realiza la Prueba de la hipótesis usando un 95% de confianza ( $1 - \alpha$ ), donde  $\alpha = 5\%$  o 0.05.

#### **5.3.1. Contrastación de hipótesis general**

$H_0: \rho = 0$  El sistema de administración de proyectos no se relaciona positivamente en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.

H<sub>1</sub>:  $\rho \neq 0$  El sistema de administración de proyectos se relaciona positivamente en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023.

**Tabla 17**

*Correlación entre la variable 1 y la variable 2*

|                 |  |                              | Sistema de administración de proyectos | Desarrollo de nuevos productos gastronómicos |
|-----------------|--|------------------------------|--|--|
| Rho de Spearman | Sistema de administración de proyectos       | Coeficiente de               | 1,000                                  | ,354**                                       |
|                 |  | Correlación Sig. (bilateral) | .                                      | ,001   |
|                 |  | N                            | 84                                     | 84   |
|                 | Desarrollo de nuevos productos gastronómicos | Coeficiente de               | ,354**                                 | 1,000  |
|                 |  | Correlación Sig. (bilateral) | ,001                                   | .  |
|                 |  | N                            | 84                                     | 84   |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis e interpretación**

Se muestra que  $p = 0.001 < \alpha = 0.05$ , además se obtuvo un coeficiente de correlación de valor positivo 0.354, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Esto significa que existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que hay relación entre el sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, así también se evidencia que existe un coeficiente de correlación positivo, aunque débil 0,354, entre el sistema de administración de proyecto y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, lo que significa que a medida que mejora el sistema de administración de proyectos, también mejora el desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

Por lo tanto, trabajar constantemente e invertir en el desarrollo de un adecuado sistema de administración de proyectos puede ayudar a generar el desarrollo de

nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos. Esto es fundamental ya que actualmente en las empresas del rubro alimenticio, es muy importante contar con un sistema de administración que promueva el dinamismo y la innovación para generar la competitividad y eficiencia operativa dentro de la organización.

Considerando que se planteó como objetivo general Determinar la relación del sistema de administración de proyectos en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023. Los resultados del estudio realizado mostraron que existe una relación positiva entre el sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en la provincia de Cajamarca 2023, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.354.

Esto confirma lo mencionado por Estupiñán (2020), coincidiendo en que con la mejora del enfoque de gestión en las organizaciones, estas tendrán un mayor control sobre sus proyectos , mejorarán la toma de decisiones ,alcanzarán mejores resultados, aumentarán la eficiencia y eficacia de la empresa, lograrán mejoras continuas y obtendrán ventajas competitivas frente a otras organizaciones.

### **5.3.2. Hipótesis específicas**

#### **\* Hipótesis específica 1**

$H_0: \rho = 0$  El control de procesos en la administración de proyectos no tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos.

$H_1: \rho \neq 0$  El control de procesos en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos.

**Tabla 18**

*Correlación entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2*

|                    |   |                               | Control<br>de<br>procesos | Desarrollo de<br>nuevos productos<br>gastronómicos |
|--------------------|---|-------------------------------|---------------------------|--|
| Rho de<br>Spearman | Control de<br>procesos                                | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                     | ,346**   |
|                    |   | Sig. (bilateral)              | .                         | ,001   |
|                    |   | N                             | 84                        | 84   |
|                    | Desarrollo de<br>nuevos<br>productos<br>gastronómicos | Coeficiente de<br>correlación | ,346**                    | 1,000  |
|                    |   | Sig. (bilateral)              | ,001                      | .  |
|                    |   | N                             | 84                        | 84   |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis e interpretación**

Se muestra que  $p = 0.001 < \alpha = 0.05$ , además se obtuvo un coeficiente de correlación de valor positivo 0.346, por lo que aceptamos la hipótesis alterna, esto significa que existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que hay una relación entre el control de procesos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos. Así también se evidencia que existe una correlación positiva débil ( 0.346, entre el control de procesos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, lo que indica que existe una relación directa entre ambas variables, es decir, a medida que mejora el control de procesos, tiende a aumentar el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, aunque de manera débil.

- **Hipótesis específica 2**

$H_0: \rho = 0$  La estructura organizativa en la administración de proyectos no tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos.

$H_1: \rho \neq 0$  La estructura organizativa en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos.

**Tabla 19**

*Correlación entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2*

|          |  |                            | Estructura organizacional | Desarrollo de nuevos productos gastronómicos |
|----------|--|----------------------------|---------------------------|--|
| Rho de   | Estructura organizacional                    | Coeficiente de correlación | 1,000                     | ,127**                                       |
|          |  | Sig. (bilateral)           | .                         | ,024   |
|          |  | N                          | 84                        | 84   |
| Spearman | Desarrollo de nuevos productos gastronómicos | Coeficiente de correlación | ,127**                    | 1,000  |
|          |  | Sig. (bilateral)           | ,024                      | .  |
|          |  | N                          | 84                        | 84   |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis e interpretación**

Se muestra que  $p = 0.024 < \alpha = 0.05$ , además se obtuvo un coeficiente de correlación de valor positivo 0.127, por lo que rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, esto significa que hay evidencia suficiente para afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre la estructura organizacional y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos. Así también evidencia que existe una correlación positiva muy débil 0.127, indicando que a medida que mejora la estructura organizacional, tiende a mejorar ligeramente el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en Sac, pero esta tendencia es muy débil por lo que otros factores podrían estar influyendo en este resultado

- **Hipótesis específica 3**

$H_0: \rho = 0$  El clima organizacional en la administración de proyectos no tiene relación en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos.

$H_1: \rho \neq 0$  El clima organizacional en la administración de proyectos tiene relación en el desarrollo de productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos.

**Tabla 20**

*Correlación entre la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2*

|                 |  |                             | Clima organizacional | Desarrollo de nuevos productos gastronómicos |
|-----------------|--|-----------------------------|----------------------|--|
| Rho de Spearman | Clima organizacional                         | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,352**                                       |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | .                    | ,001   |
|                 | N  | 84                          | 84                   |  |
|                 | Desarrollo de nuevos productos gastronómicos | Coefficiente de correlación | ,352**               | 1,000  |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | ,001                 | .  |
|                 |  | N                           | 84                   | 84   |

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### **Análisis e interpretación**

Se muestra que  $p = 0.001 < \alpha = 0.05$ , además se obtuvo un coeficiente de correlación de valor positivo 0.352, por lo que rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, esto significa que existe evidencia estadísticamente significativa para afirmar que hay relación entre el clima organizacional y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos. Así también se evidenció que existe una correlación positiva débil (0,352) entre el clima organizacional y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, indicando que a medida que mejora el clima organizacional, es más probable que la empresa desarrolle nuevos productos gastronómicos, aunque de manera débil.

## CONCLUSIONES

La correlación entre el sistema de administración de proyectos y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, es positiva con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.354, indicando que, con la mejora del sistema de administración de proyectos, también mejorará el desarrollo de nuevos productos. Esto ratifica que elementos como el control de procesos, la estructura organizacional y el clima organizacional son fundamentales para el desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023, permitiendo convertir a SAC en una empresa competitiva y con proyección de mercado.

La correlación entre el control de procesos y el desarrollo de productos gastronómicos, es positiva, aunque de forma débil con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.346, indicando que a medida que mejore la eficiencia y calidad de sus procesos, SAC podrá incrementar su capacidad de innovación aumentando paulatinamente la probabilidad de desarrollar nuevos productos gastronómicos. Claro está que una gestión eficiente de los procesos es importante para fomentar la innovación en el rubro de alimentos.

La correlación entre la estructura organizacional y el desarrollo de productos gastronómicos, es positiva, aunque de manera muy débil, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.127, indicando que a medida que la estructura organizacional se muestre más eficiente y sólida, esta influirá, aunque de manera limitada en generar mayor posibilidad de que se desarrollen nuevos productos gastronómicos en SAC de forma exitosa. Al tener relación positiva muy débil se debe reconocer que el desarrollo de nuevos productos puede depender de otros factores como la creatividad, los recursos con los que se cuentan y las demandas del mercado.

La correlación entre el clima organizacional y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos, es positiva, aunque de manera débil ( lo que puede representar que existen otros factores involucrados), con un coeficiente de relación de Rho Spearman de 0.352, evidenciando que a medida que el ambiente laboral mejore, fomentando adecuados patrones de comportamiento, apoyo de compañeros, motivación y oportunidades de crecimiento, SAC podrá desarrollar nuevos productos gastronómicos, lo que sugiere que fortalecer el clima organizacional puede ser una estrategia para impulsar la innovación dentro de SAC.

## RECOMENDACIONES

Al sistema de administración de proyectos de SAC, seguir trabajando en la corrección de falencias, generando oportunidades de mejora constante en su sistema de administración, buscando la flexibilidad y adaptabilidad ante cualquier circunstancia y operación nueva a la que la empresa se enfrente, generando un sistema dinámico, adaptable y entendible, para que así los colaboradores lo conozcan, se sientan parte de ello, se identifiquen y puedan alinearse a los objetivos institucionales, logrando el crecimiento continuo, expansión de la oferta de los servicios brindados y el desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

A los jefes y supervisores del área de producción, verificar las herramientas y métodos de control aplicados dentro de la operación, haciendo que estos sean de fácil entendimiento para todos los colaboradores, monitoreándolos constantemente para ver oportunidades de mejora y realizando seguimiento a cada una de las etapas y los encargados, para de esta manera retroalimentar y corregir cuello de botella en los procesos, asesorando sobre el uso adecuado de las mismas e implementando tecnología para poder obtener información que mejore la calidad y la eficiencia dentro de servicios alimenticios corporativos, en pro del desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

Al gerente de SAC y al jefe de recursos humanos, trabajar en la mejora constante de los organigramas y los manuales de trabajo, simplificando su entendimiento y socializándolo constantemente para que así todos los colaboradores puedan conocer su línea de mando, las funciones que realizan y toda la estructura organizacional de la empresa, generando la correcta comunicación en cada una de las fases productivas. Así también evaluar y fortalecer las capacidades de los líderes de áreas y jefes para fortificar sus valores, actitudes y capacidades al momento de tener

contacto con los colaboradores, afianzando un ambiente de trabajo óptimo para lograr así mejores resultados en favor al desarrollo de nuevos productos.

A los encargados del área de talento humano de servicios alimenticios corporativos, buscar herramientas, actividades, sistema de reconocimiento y recompensas y espacios de confraternidad entre los equipos de trabajo para que así puedan generar un trabajo más articulado, donde puedan sentirse cómodos, vean oportunidades de desarrollo, se sientan incluidos dentro de las tomas de decisiones para así lograr que se afiance su compromiso con la organización y con ello poder contar con el mejor recurso mejor recurso humano y reducir la rotación constante de personal para así lograr el desarrollo de nuevos productos gastronómicos.

## REFERENCIAS

- Abascal, E., Grande Esteban, I. (2005). *Análisis de encuestas*. España: ESIC Editorial.
- Aguilera Serpa, C. A. (2017). *Impacto de los factores organizacionales y de usuarios en la aceptación y uso de software de gestión de proyecto en la mediana empresa en Lima*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Armas, BP (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, AÑO 2019*. Universidad católica los Ángeles de Chimbote.
- Arnold, M. y Osorio, F (1998). *Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas*. *Cinta moebio* 3: 40-49.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 631-656.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.
- Bredillet, C., Ruiz, P., & Yatim, F. (2008). *Investigating the deployment of project management, a time-distance analysis approach of G8, European G6 and Outreach 5 Countries*. In PMI Research Conference, Conference Paper Project Management Institution, Warsaw, Poland.
- Brojt, D. (2005). *Project Management: Un enfoque de liderazgo y ejecución de proyectos en la empresa para aplicar el lunes por la mañana*. Ediciones Granica SA.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas (Publicaciones).
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Decreto Legislativo del Marco de Promoción de la Inversión Privada mediante Asociaciones Público Privadas y Proyectos en Activos, (2015) (Congreso de la República del Perú.).
- Delgado Litardo, BI, Bravo Ross, WA y Pinzón Barriga, LE (2022). *La planificación*

- estratégica como herramienta clave para el desarrollo de las microempresas. Revista Publicando*, 9 (34), 96–107. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2323>.
- Duarte, J. (2018). *Innovación y emprendimiento: Una guía práctica*. Editorial Universitaria.
- Dzul Escamilla, M. (2020). *Sistema de Universidad Virtual*. <https://repository.uaeh.edu.mx/virtual>
- Equipo editorial, Etecé. (6 de marzo de 2023). *Objetos tecnológicos*. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 18 de noviembre de 2024 de <https://concepto.de/objetos-tecnologicos/>
- Española, R. A. (2014). *Innovación*. Diccionario de la lengua española, 23.
- Estadísticas del sector alimenticio en el Perú. (2021, 20 junio). [inei.gob.pe](http://inei.gob.pe). Recuperado 4 de octubre de 2022.
- Estrada, EL (1996). *Teoría general de sistemas. Aplicada a la solución integral de problemas*. Editorial Universidad del Valle.
- Estrada, JGS, Pupo, IJCG, Rodríguez, YBM, & Andalia, RC (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED) , 20 (4), 67-75.
- Estrada, M. (2023) *La Gestión Administrativa y la productividad de las microempresas de lácteos en la parroquia de Ilapo del cantón Guano de la provincia de Chimborazo*. (Tesis de Grado) Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador.
- Estupiñán Báez, E. L. (2020). *Mecanismos de administración y gerencia para garantizar la calidad de los procesos de planificación, control y ejecución en Innovameec ingeniería S.A.S*. Universidad Católica de Colombia.
- Fayol, H. (2012). *El proceso administrativo*. Extraído de: <http://rrhh123.wordpress.com/2010/02/18/henry-fayol-autor-de-la-teoria-clasica-de-la-administracion/> Fecha de consulta, 25.

- Fernández, L. R. (2017). *Modelo de sistema de gestión integral para la dirección de proyectos públicos*. Universidad Politécnica de Cataluña – España.
- Fiorelita Margareth, Briones Rodríguez Tania, Hoyos Fernández. (2018). *Contribución de un sistema de gestión empresarial a la pequeña agroindustria caso empresa agroindustria Margaret provincia de Celendín – 2017*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Friedman, T. L. (2003). *The world is flat: A brief history of the twenty-first century*. Penguin Books.
- González, J. V. M. (2015). *La cultura organizacional y la resistencia al cambio: Relaciones entre la cultura organizacional y la resistencia al cambio: caso medianas y grandes empresas de confecciones*. Editorial Académica Española.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw-Hill: México
- Hernández Sampieri, R. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, ZT (2004). *Teoría general de la Administración*. Grupo Editorial Patria.
- Instituto nacional de estadística e informática. (31 de marzo del 2020). *Negocios de restaurantes se incrementó en 4,25% en enero del presente año*.
- Jesús, EAE (2016). *Implementación de mejora en la gestión de compras para incrementar la productividad en un concesionario de alimentos*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1999). *Juran's quality handbook* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. HarperCollins.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.

- La Colonia Portal. (s.f.). *Herramientas manuales: Importancia de su definición para la seguridad y salud de los trabajadores; Ejemplos*. Recuperado de <https://lacoloniaportal.com.uy/herramientas-manuales-importancia-de-su-definicion-para-la-seguridad-y-salud-de-los-trabajadores-ejemplos/> Nelson, B. (1997). 1001 Ways to Take Initiative.
- Ley de la inocuidad de los alimentos, (2008) (Congreso de la república de Perú).
- Ley general de salud, (1997) (Congreso de la república del Perú).
- López, S. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021*. Universidad Continental.
- Miranda, A. (2021). *Gestión de proyectos: Guía práctica*. Editorial Alfaomega.
- Mokate, K. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿qué queremos decir? (Vol. 5)*. Departamento de Integración y Programas Regionales, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social, Banco Interamericano de Desarrollo.
- Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Visión de futuro, 20(2), 0-0.
- Muñante, Y (2021). "La gestión administrativa y los sistemas de control de gestión en la empresa Oem Controls SAC en la ciudad de Lima 2019". Universidad Alas Peruanas.
- Normey-Rico, J. E., & Menezes Morato, M. (2022). *Introducción al control de procesos*. São Paulo, Brasil: Editora Edgard Blücher.
- Quispe, J. D., & Rojas, J. E. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa CORPAC PERÚ S. R. L. en la ciudad de Cajamarca, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
- Quispe, M. C. (2019). *Influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional en empresas del sector hotelero del distrito de Baños del Inca, Cajamarca, 2018*. Universidad Nacional de Cajamarca.

- Paula, G. F. (2018). *Servicios Gastronómico*. Euroinnova Internacional online Education.
- Pérez Porto, J., Gardey, A. (22 de julio de 2008). *Definición de eficiencia - Qué es, Significado y Concepto*. Definición de. Última actualización el 23 de junio de 2021. Recuperado el 28 de enero de 2023.
- Pérez, M (Última edición:11 de octubre del 2021). *Definición de Calidad*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/calidad/>. Consultado el 12 de enero del 2023.
- ijeeddtrd. *La diferencia entre triunfar y fracasar*. bubok Publishing S.L.
- Pérez, M. A. (2022). *Sistemas de control de calidad en la industria automotriz*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Educa.
- Popper, K. R. (1959). *La lógica de la investigación científica*. Tecnos.
- Porter, M. E. (1982). *Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y su competencia*. Grupo editorial Patria.
- Pretel, R. C., & Rodriguez, S. (2020). *Gestión de procesos administrativos y su relación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/30869>
- Ramírez, S. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy (Vol. 3)*. UNAM.
- Redacción. (Última edición:11 de febrero del 2021). *Definición de Expectativa*.
- Repositorio SENA. (s.f.). *Herramientas y equipos*. Recuperado de [https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/5630/1/herramientas\\_equipos.pdf](https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/11404/5630/1/herramientas_equipos.pdf)
- Rio negro, P. J. (2017). *Proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control*. Poder Judicial Provincia de rio negro.
- Ritzman, L. J. K. L. (2000). *Administración de operaciones: estrategias y análisis*. Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Administración*. México: Pearson Educación.

- Sáez, J. (2022). Gestión administrativa y optimización de recursos en la panadería y pastelería "LEFSKI-PAN" 2017 - 2018. Universidad Nacional del Chimborazo.
- Saltos Minaya, P. L. (2020). *Modelo de gestión administrativa para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Nutriagro Grupo Briones de Ventanas (Bachelor's thesis)*.
- Tanenbaum, A. S. (2003). Redes de computadoras (4ª ed.). Prentice Hall.
- Tello, M. (2019). *El sector gastronómico en el Perú: Encadenamientos y su potencial crecimiento económico*. Documento de trabajo.
- Thompson, I. (2007). *Concepto de organización*. Recuperado de <http://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>.
- Villanueva, M. C. Q. (2019). *Influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional en empresas del sector hotelero del distrito de Baños del Inca, Cajamarca 2018*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Von Bertalanffy, L. (1976). *Teoría general de los sistemas*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica, 336.
- Yarce, J. (2010). *¿Qué es el liderazgo?* Recuperado del sitio: [http://www.liderazgo.org.co/JorgeYarce/lider\\_va/que\\_es\\_el\\_liderazgo.pdf](http://www.liderazgo.org.co/JorgeYarce/lider_va/que_es_el_liderazgo.pdf) el, 5-05.

## APÉNDICES

### 9.1. Apéndices principales

#### 9.1.1. Apéndice 1. Instrumento de recolección de datos del sistema de administración de proyectos.

##### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

##### FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

##### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE PRODUCCION Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS ALIMENTICIOS CORPORATIVOS.

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo de conocer su percepción sobre el sistema de administración y su repercusión en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos. Se pide su apoyo valioso para contestar con objetividad las siguientes preguntas:

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) según su criterio.

| Alternativas de respuesta | Denotación | Calificación | Significado |
|---------------------------|------------|--------------|-------------|
| Nunca                     | NU         | 1            | Deficiente  |
| Casi nunca                | CN         | 2            |             |
| Indeciso                  | IN         | 3            | Regular     |
| Casi siempre              | CS         | 4            | Eficiente   |
| Siempre                   | SI         | 5            |             |

| .  | Variable X: Sistema de administración de proyectos                    | CN | NU | IN | CS | SI |
|----|---|----|----|----|----|----|
|    | <b>Dimensión: Control de procesos</b>                                 |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 1: Herramienta de control</b>                            |    |    |    |    |    |
| P1 | Se aplican herramientas de control dentro de la organización          |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 2: Métodos de control</b>                                |    |    |    |    |    |
| P2 | Los métodos de control aplicados en la organización son los correctos |    |    |    |    |    |
|    | <b>Dimensión: Estructura organizativa</b>                             |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 1: Estructura vertical</b>                               |    |    |    |    |    |

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| P3  | Está conforme con la aplicación de la dirección bajo la estructura vertical                       |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 2: Estructura horizontal</b>   |  |  |  |  |  |
| P4  | En alguna oportunidad o actividad se desarrolla la dirección bajo la estructura horizontal        |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 3: Jerarquía de mando</b>  |  |  |  |  |  |
| P5  | Se respeta la jerarquía de mando dentro de la organización  |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 4: Capacidad y liderazgo</b>   |  |  |  |  |  |
| P6  | Cuentan los jefes con la correcta capacidad y liderazgo para el trabajo dentro de la organización |  |  |  |  |  |
|     | <b>Dimensión: Clima organizacional</b>  |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 1: Patrones de comportamiento</b>  |  |  |  |  |  |
| P7  | Los patrones de comportamiento por parte de los compañeros de trabajo son los adecuados           |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 2: Apoyo de compañeros</b>   |  |  |  |  |  |
| P8  | Se percibe la solidaridad dentro del equipo de trabajo  |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 3: Sentido de pertenencia</b>  |  |  |  |  |  |
| P9  | Se manifiesta el sentido de pertenencia dentro de la empresa.                                     |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 4: Oportunidades de crecimiento</b>  |  |  |  |  |  |
| P10 | Se brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa                         |  |  |  |  |  |

**SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO DE  
NUEVOS PRODUCTOS GASTRONÓMICOS EN SERVICIOS  
ALIMENTICIOS CORPORATIVOS EN LA PROVINCIA DE  
CAJAMARCA 2023.**

**9.1.2. Apéndice 2. Instrumento de recolección de datos del desarrollo de productos gastronómicos.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE PRODUCCION Y  
ADMINISTRACION DE SERVICIOS ALIMENTICIOS CORPORATIVOS.**

**OBJETIVO:** La presente encuesta tiene como objetivo de conocer su percepción sobre el sistema de administración y su repercusión en el desarrollo de nuevos productos gastronómicos. Se pide su apoyo valioso para contestar con objetividad las siguientes preguntas:

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) según su criterio.

| Alternativas de respuesta | Denotación | Calificación | Significado |
|---------------------------|------------|--------------|-------------|
| Nunca                     | NU         | 1            | Deficiente  |
| Casi nunca                | CN         | 2            |             |
| Indeciso                  | IN         | 3            | Regular     |
| Casi siempre              | CS         | 4            | Eficiente   |
| Siempre                   | SI         | 5            |             |

| .  | <b>Variable Y: Desarrollo de productos gastronómicos</b>   | NU | CN | IN | CS | SI |
|----|--|----|----|----|----|----|
|    | <b>Dimensión: Infraestructura</b>  |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 1: Áreas de trabajo</b>   |    |    |    |    |    |
| P1 | La organización cuenta con áreas de trabajo adecuadas e implementadas correctamente.                   |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 2: Redes de comunicación</b>  |    |    |    |    |    |
| P2 | Las redes de comunicación son optimas  |    |    |    |    |    |
|    | <b>Dimensión: Materia Prima</b>  |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 1: Características organolépticas</b>   |    |    |    |    |    |
| P3 | La materia prima cuenta con las características organolépticas (sabor, color, textura, olor) adecuadas |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 2: Calidad</b>  |    |    |    |    |    |
| P4 | La calidad (estándares) de la materia prima es correcta  |    |    |    |    |    |
|    | <b>Indicador 3: Certificación sanitaria</b>  |    |    |    |    |    |
| P5 | La materia prima que se emplea cuenta con certificación sanitaria (registro sanitario).                |    |    |    |    |    |
|    | <b>Dimensión: Equipos</b>  |    |    |    |    |    |

|     |  |  |  |  |  |  |
|-----|--|--|--|--|--|--|
|     | <b>Indicador 1: Equipos tecnológicos</b>   |  |  |  |  |  |
| P6  | Los equipos tecnológicos permiten realizar un adecuado trabajo                             |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 2: Herramientas de trabajo</b>  |  |  |  |  |  |
| P7  | Las herramientas de trabajo (utensilios, equipos auxiliares) se encuentran en buen estado. |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 3: Equipos de monitoreo</b>   |  |  |  |  |  |
| P8  | Los equipos de monitoreo (balanzas, termómetros) implementados son los adecuados           |  |  |  |  |  |
|     | <b>Dimensión: Innovación</b>   |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 1: Inclusión</b>  |  |  |  |  |  |
| P9  | Se toma en cuenta a todo el personal dentro del proceso de innovación.                     |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 2: Resultados de implementación</b>   |  |  |  |  |  |
| P10 | Los resultados de la implementación de la innovación son los esperados                     |  |  |  |  |  |
|     | <b>Indicador 3: Promoción de innovación</b>  |  |  |  |  |  |
| P11 | Se promueve constantemente la innovación dentro de la organización                         |  |  |  |  |  |

- **Producto gastronómico:** Conjunto de experiencias, servicios y productos que se brinda en el expendio de comida, esto incluye las distintas variedades de opciones alimenticias, sus características de sabor, temperatura, calidad y la atención al cliente.

**SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS Y DESARROLLO  
DE NUEVOS PRODUCTOS GASTRONÓMICOS EN SERVICIOS  
ALIMENTICIOS CORPORATIVOS EN LA PROVINCIA DE  
CAJAMARCA 2023.**

## 9.2. Apéndices auxiliares

### 9.2.1. Validación de instrumentos por parte de los expertos

| FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS   |   |   |   |       |                   |      |          |
|---|---|---|---|-------|-------------------|------|----------|
| <b>Nombre del Experto</b>   | Maed Juan Sánchez Vargas  |   |   |       |                   |      |          |
| <b>Grado Académico Profesional</b>  | Doctor en Ciencias Económicas   |   |   |       |                   |      |          |
| <b>Profesión o especialidad</b>   | Economista  |   |   |       |                   |      |          |
| <b>Cargo Actual</b>   | Docente de Postgrado - UNC / Coordinador de Monitoreo y Evaluación de Proyectos |   |   |       |                   |      |          |
| <b>Institución donde labora</b>   | UNC / Newmont  ALAC   |   |   |       |                   |      |          |
| <b>Tipo de instrumento</b>  | Cuestionario - Sistema de administración de proyectos                           |   |   |       |                   |      |          |
| <b>Autor del instrumento</b>  | Rodolfo Estalin Marín Izquierdo   |   |   |       |                   |      |          |
| <b>Lugar y fecha</b>  | Cajamarca , 27 de octubre del 2023  |   |   |       |                   |      |          |
| <b>TÍTULO:</b> Sistema de Administración de Proyectos y Desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023 |   |   |   |       |                   |      |          |
| <b>FICHA DE EVALUACIÓN</b>  |   |   |   |       |                   |      |          |
| N°  | Indicadores (Atributos)   | Definición  | 5                                       | 4     | 3                 | 2    | 1        |
|   |   |   | Muy bueno                               | Bueno | Aceptable         | Malo | Muy malo |
| 1   | Claridad y precisión  | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades   |   |       | 3                 |      |          |
| 2   | Coherencia  | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.                          |   | 4     |                   |      |          |
| 3   | Relevancia  | Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.                                   |   | 4     |                   |      |          |
| 4   | Pertinencia   | Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.  |   | 4     |                   |      |          |
| 5   | Objetividad   | Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.                                |   |       | 3                 |      |          |
| 6   | Suficiencia   | Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.  |   |       | 3                 |      |          |
| 7   | Orden   | Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular                   |   |       | 3                 |      |          |
| 8   | Contexto  | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información. |   | 4     |                   |      |          |
| 9   | Extensión   | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.   |   |       | 3                 |      |          |
| 10  | Inocuidad   | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado  |   | 4     |                   |      |          |
| SUBTOTALES  |   |   | 0                                       | 20    | 15                | 0    | 0        |
|   |   |   | Coeficiente de valoración porcentual c= |       | Valoración global |      |          |
|   |   |   | 0.70                                    |       | Bueno             |      |          |
| <b>Observaciones:</b>   |   |   |   |       |                   |      |          |
| _____   |   |   |   |       |                   |      |          |
| _____   |   |   |   |       |                   |      |          |
| _____   |   |   |   |       |                   |      |          |
| <b>OPINIÓN:</b> Apto para su aplicación ( x ) No apto para su aplicación ( )  |   |   |   |       |                   |      |          |
| Firma:   |   |   |   |       |                   |      |          |
| DNI: 45576169   |   |   |   |       |                   |      |          |



**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS**

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre del Experto</b>   | Lennin Rodríguez Castillo                             |
| <b>Grado Académico Profesional</b>  | Doctor  |
| <b>Profesión o especialidad</b>   | Contador público                                      |
| <b>Cargo Actual</b>   | Docente   |
| <b>Institución donde labora</b>   | Universidad Nacional de Cajamarca.                    |
| <b>Tipo de instrumento</b>  | Cuestionario - Sistema de administración de proyectos |
| <b>Autor del instrumento</b>  | Rodolfo Estalin Marín Izquierdo                       |
| <b>Lugar y fecha</b>  | Cajamarca, 26 de octubre del 2023                     |
| <b>TÍTULO:</b> Sistema de administración de proyectos y desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023 |   |

**FICHA DE EVALUACIÓN**

| N°         | Indicadores (Atributos) | Definición  | 5         | 4     | 3         | 2    | 1        |
|------------|-------------------------|---|-----------|-------|-----------|------|----------|
|            |                         |   | Muy bueno | Bueno | Aceptable | Malo | Muy malo |
| 1          | Claridad y precisión    | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades   |           | 4     |           |      |          |
| 2          | Coherencia              | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.                          |           | 4     |           |      |          |
| 3          | Relevancia              | Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.                                   |           | 4     |           |      |          |
| 4          | Pertinencia             | Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.  |           | 4     |           |      |          |
| 5          | Objetividad             | Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.                                |           | 4     |           |      |          |
| 6          | Suficiencia             | Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.  |           | 4     |           |      |          |
| 7          | Orden                   | Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular                   |           | 4     |           |      |          |
| 8          | Contexto                | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información. |           | 4     |           |      |          |
| 9          | Extensión               | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.   |           | 4     |           |      |          |
| 10         | Inocuidad               | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado  |           | 4     |           |      |          |
| SUBTOTALES |                         |   | 0         | 40    | 0         | 0    | 0        |

|  |                   |
|--|-------------------|
| Coefficiente de valoración porcentual c= | Valoración global |
| <b>0.80</b>                              | Bueno             |

**Observaciones:**

---



---

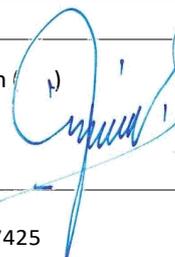


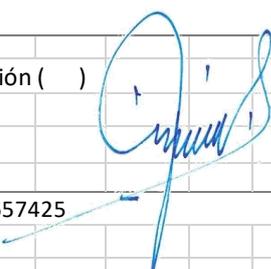
---

**OPINIÓN:**    Apto para su aplicación ( x )    No apto para su aplicación

Firma: \_\_\_\_\_

DNI: 16657425



| FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS   |                         |   |   |       |                   |      |          |
|---|-------------------------|---|---|-------|-------------------|------|----------|
| <b>Nombre del Experto</b>   |                         | Lennin Rodríguez Castillo   |   |       |                   |      |          |
| <b>Grado Académico Profesional</b>  |                         | Doctor  |   |       |                   |      |          |
| <b>Profesión o especialidad</b>   |                         | Contador público  |   |       |                   |      |          |
| <b>Cargo Actual</b>   |                         | Docente   |   |       |                   |      |          |
| <b>Institución donde labora</b>   |                         | Universidad Nacional de Cajamarca.  |   |       |                   |      |          |
| <b>Tipo de instrumento</b>  |                         | Cuestionario - Desarrollo de productos gastronómicos  |   |       |                   |      |          |
| <b>Autor del instrumento</b>  |                         | Rodolfo Estalin Marín Izquierdo   |   |       |                   |      |          |
| <b>Lugar y fecha</b>  |                         | Cajamarca, 26 de octubre del 2023   |   |       |                   |      |          |
| <b>TÍTULO:</b> Sistema de administración de proyectos y desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023 |                         |   |   |       |                   |      |          |
| <b>FICHA DE EVALUACIÓN</b>  |                         |   |   |       |                   |      |          |
| N°  | Indicadores (Atributos) | Definición  | 5                                       | 4     | 3                 | 2    | 1        |
|   |                         |   | Muy bueno                               | Bueno | Aceptable         | Malo | Muy malo |
| 1   | Claridad y precisión    | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades   |   | 4     |                   |      |          |
| 2   | Coherencia              | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.                          |   | 4     |                   |      |          |
| 3   | Relevancia              | Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.                                   |   | 4     |                   |      |          |
| 4   | Pertinencia             | Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.  |   | 4     |                   |      |          |
| 5   | Objetividad             | Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.                                |   | 4     |                   |      |          |
| 6   | Suficiencia             | Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.  |   | 4     |                   |      |          |
| 7   | Orden                   | Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular                   |   | 4     |                   |      |          |
| 8   | Contexto                | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información. |   | 4     |                   |      |          |
| 9   | Extensión               | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.   |   | 4     |                   |      |          |
| 10  | Inocuidad               | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado  |   | 4     |                   |      |          |
| SUBTOTALES  |                         |   | 0                                       | 40    | 0                 | 0    | 0        |
|   |                         |   | Coeficiente de valoración porcentual c= |       | Valoración global |      |          |
|   |                         |   | 0.80                                    |       | Bueno             |      |          |
| <b>Observaciones:</b>   |                         |   |   |       |                   |      |          |
|   |                         |   |   |       |                   |      |          |
| <b>OPINIÓN:</b> Apto para su aplicación ( x ) No apto para su aplicación ( )  |                         |   |   |       |                   |      |          |
|   |                         |   |   |       |                   |      |          |
| Firma:   |                         |   |   |       |                   |      |          |
| DNI: 16657425   |                         |   |   |       |                   |      |          |

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS**

|   |   |
|---|---|
| Nombre del Experto  | ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO   |
| Grado Académico Profesional   | Maestro en Administración Estratégica de Negocios con mención en Gestión Empresarial. |
| Profesión o especialidad  | Licenciada en Administración  |
| Cargo Actual  | Docente   |
| Institución donde labora  | Universidad Nacional de Cajamarca   |
| Tipo de Instrumento   | Cuestionario  |
| Autor del instrumento   | MARÍN IZQUIERDO, RODOLFO ESTANLIN   |
| Lugar y fecha   | Cajamarca, 25 de octubre de 2023  |
| TÍTULO: Sistema de administración de proyectos y desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023. |   |

**FICHA DE EVALUACIÓN**

| N°         | Indicadores (Atributos) | Definición  | 5         | 4     | 3         | 2    | 1        |
|------------|-------------------------|---|-----------|-------|-----------|------|----------|
|            |                         |   | Muy bueno | Bueno | Aceptable | Malo | Muy malo |
| 1          | Claridad y precisión    | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades   |           | 4     |           |      |          |
| 2          | Coherencia              | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.                          |           | 4     |           |      |          |
| 3          | Relevancia              | Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.                                   |           | 4     |           |      |          |
| 4          | Pertinencia             | Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.  |           | 4     |           |      |          |
| 5          | Objetividad             | Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.                                |           | 4     |           |      |          |
| 6          | Suficiencia             | Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.  |           | 4     |           |      |          |
| 7          | Orden                   | Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular                   |           | 4     |           |      |          |
| 8          | Contexto                | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información. |           | 4     |           |      |          |
| 9          | Extensión               | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.   |           | 4     |           |      |          |
| 10         | Inocuidad               | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado  |           | 4     |           |      |          |
| SUBTOTALES |                         |   | 0         | 40    | 0         | 0    | 0        |

|  |                   |
|--|-------------------|
| Coefficiente de valoración porcentual c= | Valoración global |
| 0.80                                     | Bueno             |

Observaciones:

---

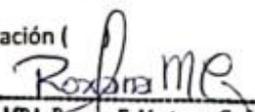


---



---

OPINIÓN: Apto para su aplicación ( x ) No apto para su aplicación ( )

Firma:   
 DNI: MBA Roxana E. Mestanza Cacho  
 DOCENTE  
 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
 41515642

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS**

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre del Experto</b>  | ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO   |
| <b>Grado Académico Profesional</b>   | Maestro en Administración Estratégica de Negocios con mención en Gestión Empresarial. |
| <b>Profesión o especialidad</b>  | Licenciada en Administración  |
| <b>Cargo Actual</b>  | Docente   |
| <b>Institución donde labora</b>  | Universidad Nacional de Cajamarca   |
| <b>Tipo de instrumento</b>   | Cuestionario  |
| <b>Autor del instrumento</b>   | MARÍN IZQUIERDO, RODOLFO ESTANLIN   |
| <b>Lugar y fecha</b>   | Cajamarca, 25 de octubre de 2023  |
| <b>TÍTULO:</b> Sistema de administración de proyectos y desarrollo de nuevos productos gastronómicos en servicios alimenticios corporativos en la provincia de Cajamarca 2023. |   |

**FICHA DE EVALUACIÓN**

| N°                | Indicadores (Atributos) | Definición  | 5         | 4     | 3         | 2    | 1        |
|-------------------|-------------------------|---|-----------|-------|-----------|------|----------|
|                   |                         |   | Muy bueno | Bueno | Aceptable | Malo | Muy malo |
| 1                 | Claridad y precisión    | Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades   |           | 4     |           |      |          |
| 2                 | Coherencia              | Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.                          |           | 4     |           |      |          |
| 3                 | Relevancia              | Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.                                   |           | 4     |           |      |          |
| 4                 | Pertinencia             | Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.  |           | 4     |           |      |          |
| 5                 | Objetividad             | Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.                                |           | 4     |           |      |          |
| 6                 | Suficiencia             | Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.  |           | 4     |           |      |          |
| 7                 | Orden                   | Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular                   |           | 4     |           |      |          |
| 8                 | Contexto                | Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información. |           | 4     |           |      |          |
| 9                 | Extensión               | El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.   |           | 4     |           |      |          |
| 10                | Inocuidad               | Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado  |           | 4     |           |      |          |
| <b>SUBTOTALES</b> |                         |   | 0         | 40    | 0         | 0    | 0        |

|   |                   |
|---|-------------------|
| Coeficiente de valoración porcentual c= | Valoración global |
| 0.80                                    | Bueno             |

**Observaciones:**

---

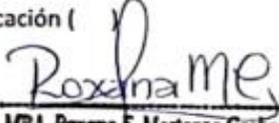


---



---

**OPINIÓN:** Apto para su aplicación (  ) No apto para su aplicación (  )

Firma: 

DNI: MBA Roxana E. Mestanza Cacho

DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

### 9.2.2. Tabulación de datos

**APENDICE:** Tabulación de datos de la encuesta aplicada para la variable X (Sistema de administración de proyectos)

| Encuestados | SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS |                    |                           |                       |                    |                        |                            |                     |                        |                            | Total |
|-------------|--|--------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|---------------------|------------------------|----------------------------|-------|
|             | CONTROL DE PROCESOS                    |                    | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL |                       |                    |                        | CLIMA ORGANIZACIONAL       |                     |                        |                            |       |
|             | Herramientas de control                | Métodos de control | Estructura vertical       | Estructura horizontal | Jerarquía de mando | Capacidad de liderazgo | Patrones de comportamiento | Apoyo de compañeros | Sentido de pertenencia | Oportunidad de crecimiento |       |
| 1           | 4                                      | 3                  | 4                         | 3                     | 5                  | 4                      | 4                          | 3                   | 4                      | 3                          | 37    |
| 2           | 3                                      | 3                  | 4                         | 3                     | 4                  | 4                      | 4                          | 3                   | 3                      | 3                          | 34    |
| 3           | 4                                      | 4                  | 4                         | 4                     | 4                  | 3                      | 3                          | 4                   | 4                      | 3                          | 37    |
| 4           | 3                                      | 3                  | 3                         | 3                     | 3                  | 3                      | 4                          | 3                   | 3                      | 3                          | 31    |
| 5           | 3                                      | 4                  | 3                         | 3                     | 3                  | 3                      | 3                          | 3                   | 3                      | 3                          | 31    |
| 6           | 5                                      | 4                  | 4                         | 3                     | 3                  | 3                      | 4                          | 4                   | 4                      | 5                          | 39    |
| 7           | 4                                      | 4                  | 4                         | 4                     | 4                  | 3                      | 4                          | 3                   | 4                      | 4                          | 38    |
| 8           | 3                                      | 3                  | 3                         | 3                     | 3                  | 3                      | 3                          | 3                   | 3                      | 3                          | 30    |
| 9           | 3                                      | 2                  | 4                         | 3                     | 3                  | 3                      | 4                          | 3                   | 3                      | 3                          | 31    |
| 10          | 4                                      | 4                  | 4                         | 3                     | 4                  | 3                      | 4                          | 4                   | 4                      | 3                          | 37    |
| 11          | 3                                      | 3                  | 3                         | 3                     | 4                  | 3                      | 3                          | 3                   | 3                      | 3                          | 31    |
| 12          | 3                                      | 3                  | 3                         | 3                     | 4                  | 4                      | 4                          | 4                   | 3                      | 3                          | 34    |
| 13          | 4                                      | 4                  | 4                         | 4                     | 4                  | 4                      | 4                          | 3                   | 4                      | 4                          | 39    |
| 14          | 3                                      | 3                  | 3                         | 3                     | 3                  | 3                      | 3                          | 3                   | 3                      | 3                          | 30    |
| 15          | 3                                      | 3                  | 4                         | 4                     | 3                  | 3                      | 4                          | 3                   | 3                      | 3                          | 33    |
| 16          | 4                                      | 3                  | 3                         | 3                     | 4                  | 4                      | 3                          | 3                   | 4                      | 3                          | 34    |
| 17          | 3                                      | 3                  | 4                         | 4                     | 4                  | 4                      | 4                          | 3                   | 4                      | 3                          | 36    |
| 18          | 4                                      | 4                  | 4                         | 3                     | 4                  | 4                      | 4                          | 3                   | 4                      | 4                          | 38    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 21 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 22 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 23 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 27 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 31 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 36 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 37 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 38 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 44 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 46 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 35 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 54 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 37 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 57 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 35 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 34 |
| 59 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 35 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 61 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 64 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 65 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 38 |
| 66 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 70 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 71 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 34 |
| 72 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 73 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 38 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 |

|              |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 75           | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 37          |
| 76           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 39          |
| 77           | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 4          | 3          | 4          | 33          |
| 78           | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 36          |
| 79           | 4          | 4          | 3          | 3          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 38          |
| 80           | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 38          |
| 81           | 3          | 3          | 3          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 31          |
| 82           | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 3          | 3          | 37          |
| 83           | 5          | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 42          |
| 84           | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 36          |
| <b>Total</b> | <b>315</b> | <b>286</b> | <b>311</b> | <b>290</b> | <b>329</b> | <b>298</b> | <b>311</b> | <b>281</b> | <b>297</b> | <b>286</b> | <b>3004</b> |

**APENDICE:** Tabulación de datos de la encuesta aplicada para la variable Y (Desarrollo de nuevos productos gastronómicos)

| DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS GASTRONÓMICOS |                       |                                |         |                         |                      |                         |                      |            |                                |                         |       |
|--|-----------------------|--------------------------------|---------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|------------|--------------------------------|-------------------------|-------|
| INFRAESTRUCTURA                              |                       | MATERIA PRIMA                  |         |                         | EQUIPOS              |                         |                      | INNOVACIÓN |                                |                         | Total |
| Espacio de trabajo                           | Redes de comunicación | Características organolépticas | calidad | Certificación sanitaria | Equipos tecnológicos | Herramientas de trabajo | Equipos de monitoreo | Inclusión  | Resultado de la implementación | Promoción de innovación |       |
| 4  | 4                     | 5                              | 5       | 5                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 4                              | 4                       | 47    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 5                       | 5                    | 5                       | 4                    | 4          | 4                              | 4                       | 47    |
| 5  | 4                     | 5                              | 4       | 5                       | 5                    | 4                       | 5                    | 4          | 3                              | 4                       | 48    |
| 4  | 4                     | 5                              | 4       | 5                       | 5                    | 4                       | 4                    | 3          | 3                              | 3                       | 44    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 4                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 4                              | 4                       | 44    |
| 5  | 4                     | 5                              | 4       | 5                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 3                              | 3                       | 45    |
| 4  | 4                     | 4                              | 5       | 5                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 3                              | 3                       | 44    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 4                       | 5                    | 4                       | 4                    | 4          | 4                              | 4                       | 45    |
| 4  | 4                     | 5                              | 4       | 5                       | 4                    | 4                       | 4                    | 3          | 4                              | 3                       | 44    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 5                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 3                              | 2                       | 42    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 5                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 3                              | 3                       | 43    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 4                       | 4                    | 4                       | 4                    | 3          | 3                              | 3                       | 41    |
| 5  | 5                     | 4                              | 4       | 5                       | 4                    | 3                       | 3                    | 4          | 3                              | 3                       | 43    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 4                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 3                              | 2                       | 41    |
| 3  | 3                     | 4                              | 4       | 5                       | 4                    | 3                       | 3                    | 3          | 3                              | 2                       | 37    |
| 4  | 3                     | 4                              | 4       | 4                       | 4                    | 4                       | 4                    | 3          | 4                              | 3                       | 41    |
| 4  | 4                     | 5                              | 4       | 5                       | 5                    | 4                       | 4                    | 3          | 4                              | 3                       | 45    |
| 5  | 5                     | 5                              | 4       | 5                       | 4                    | 4                       | 4                    | 4          | 3                              | 3                       | 46    |
| 4  | 4                     | 4                              | 4       | 5                       | 4                    | 3                       | 4                    | 3          | 2                              | 3                       | 40    |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 40 |
| 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 44 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 46 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 37 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 38 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 41 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 46 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 46 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 42 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 45 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 41 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 48 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 47 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 48 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 41 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 45 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 42 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 46 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 47 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 46 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 43 |

|     |     |     |     |     |            |            |            |            |            |            |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------|
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 3          | 43   |
| 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 39   |
| 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5          | 4          | 3          | 3          | 3          | 3          | 43   |
| 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 42   |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5          | 4          | 3          | 4          | 4          | 3          | 45   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 42   |
| 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 40   |
| 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 4          | 49   |
| 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4          | 4          | 4          | 3          | 3          | 3          | 42   |
| 353 | 337 | 358 | 341 | 399 | <b>378</b> | <b>315</b> | <b>320</b> | <b>289</b> | <b>287</b> | <b>263</b> | 3640 |

## ANEXOS

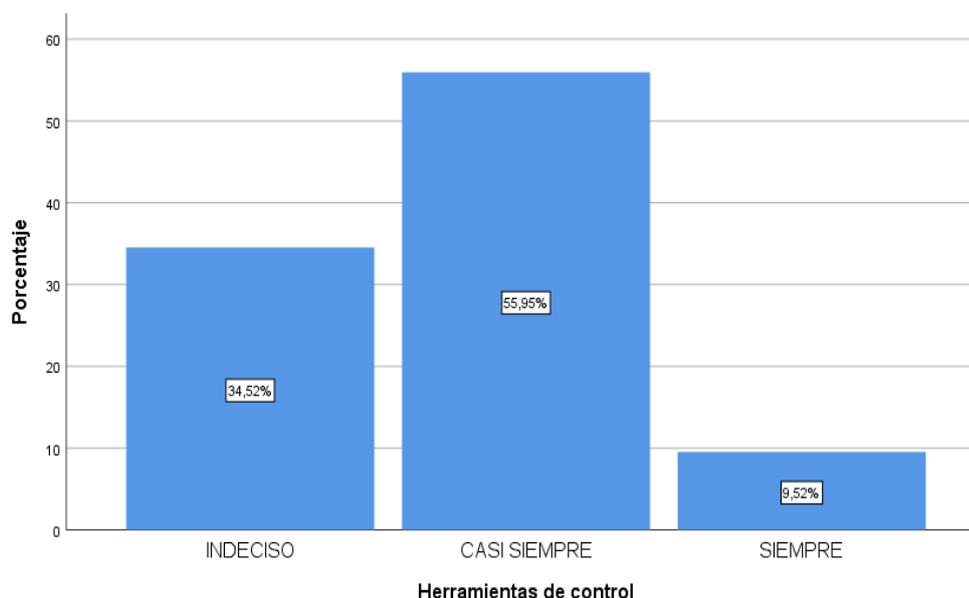
## 10.1 Indicadores

Tabla 21

*Herramientas de control*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 29         | 34,5       | 34,5                 |
|        | Casi siempre | 47         | 56,0       | 90,5                 |
|        | Siempre      | 8          | 9,5        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

Figura 11

*Herramienta de control*

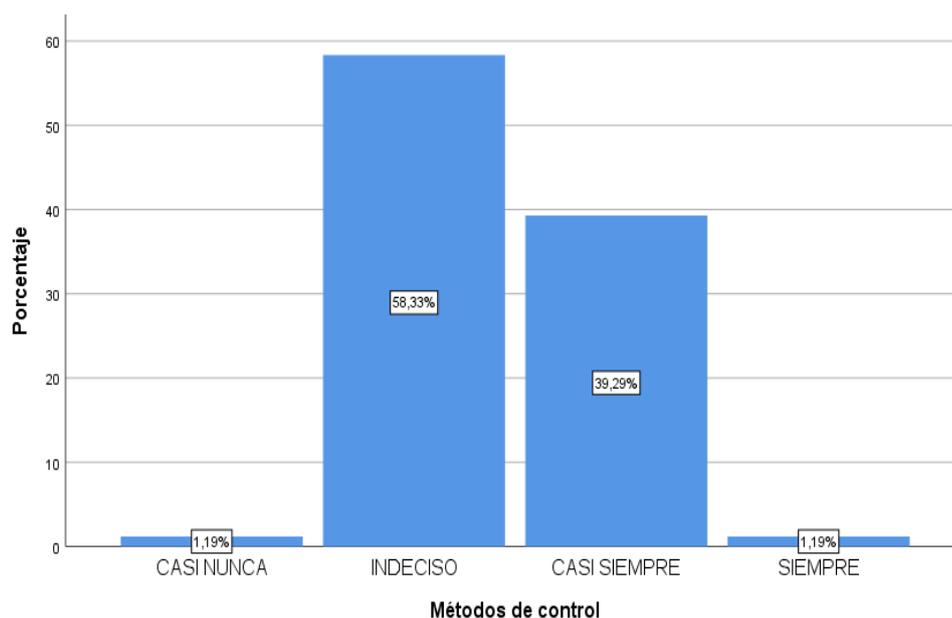
**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador herramienta de control, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

**Análisis e interpretación**

De los colaboradores encuestados se pudo determinar que las herramientas de control son usadas con frecuencia ya que el 55.95% indicó que se usan casi siempre y el 9.52 % siempre, esto indicó que dentro de la organización se aplican herramientas que contribuyen a un buen sistema administrativo, aunque existe un 34.52 % que se encuentran indecisos, lo que manifiesta que aún se puede mejorar este ítem para contribuir con el desarrollo de la organización.

**Tabla 22***Métodos de control*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
|        | Casi nunca   | 1          | 1,2        | 1,2                  |
|        | Indeciso     | 49         | 58,3       | 59,5                 |
| Válido | Casi siempre | 33         | 39,3       | 98,8                 |
|        | Siempre      | 1          | 1,2        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 12***Métodos de control*

**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador método de control, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

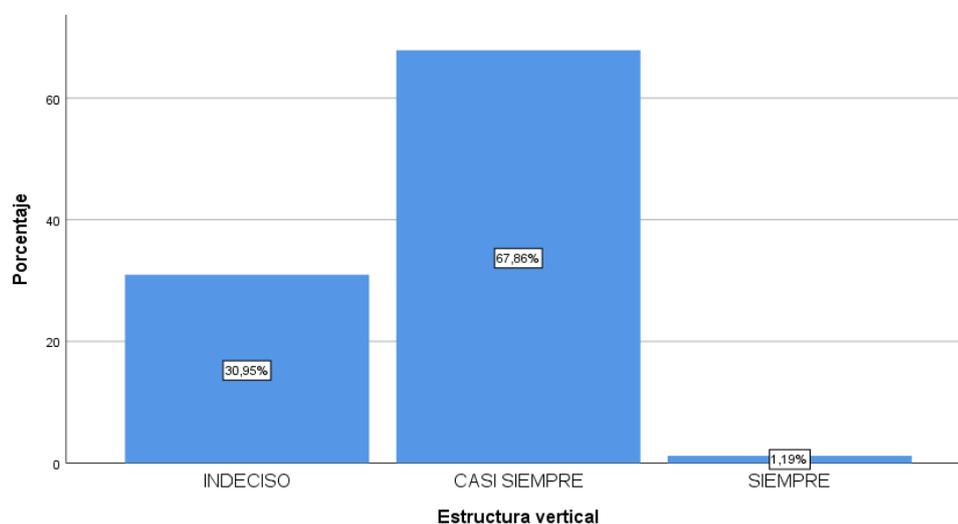
Dentro de los colaboradores encuestados se logró determinar que hay un porcentaje muy considerable 58.33% que se encontró indecisos en cuanto a la aplicación de métodos de control, lo que evidencia que se debe fortalecer este punto, ya que como vimos anteriormente hay un uso adecuado de herramientas de control la cual debe ir de la mano con los métodos de control para así poder generar un sistema administrativo más eficiente.

**Tabla 23***Estructura vertical*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 26         | 31,0       | 31,0                 |
|        | Casi siempre | 57         | 67,9       | 98,8                 |
|        | Siempre      | 1          | 1,2        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 13***Estructura vertical*

Nota:



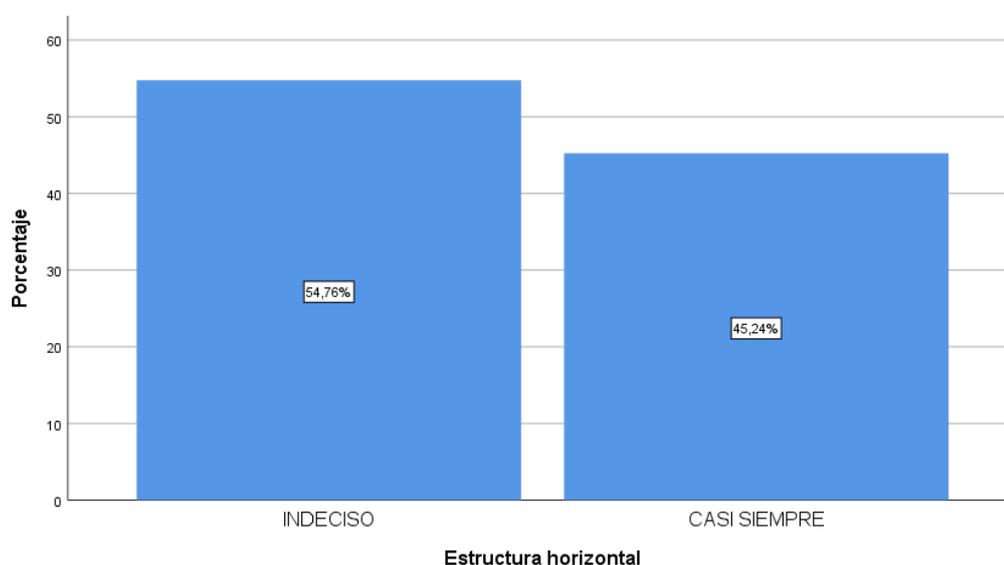
**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador Estructura vertical obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

En este punto se logró evidenciar que los colaboradores casi siempre se encuentran conforme con la aplicación de la dirección bajo la estructura vertical, esto es bueno ya que evidencia que se respeta y los colaboradores logran identificar la cadena de mando dentro de la organización, lo que hace que la designación y el cumplimiento de las funciones se realice de manera efectiva. Aun así, existe un 30.95% de colaboradores que se encuentran indecisos, los cuales podrían complicar la designación de funciones o no entender los niveles jerárquicos de la organización.

**Tabla 24***Estructura horizontal*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
|        | Indeciso     | 46         | 54,8       | 54,8                 |
| Válido | Casi siempre | 38         | 45,2       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 14***Estructura horizontal*

**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador estructura organizacional, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

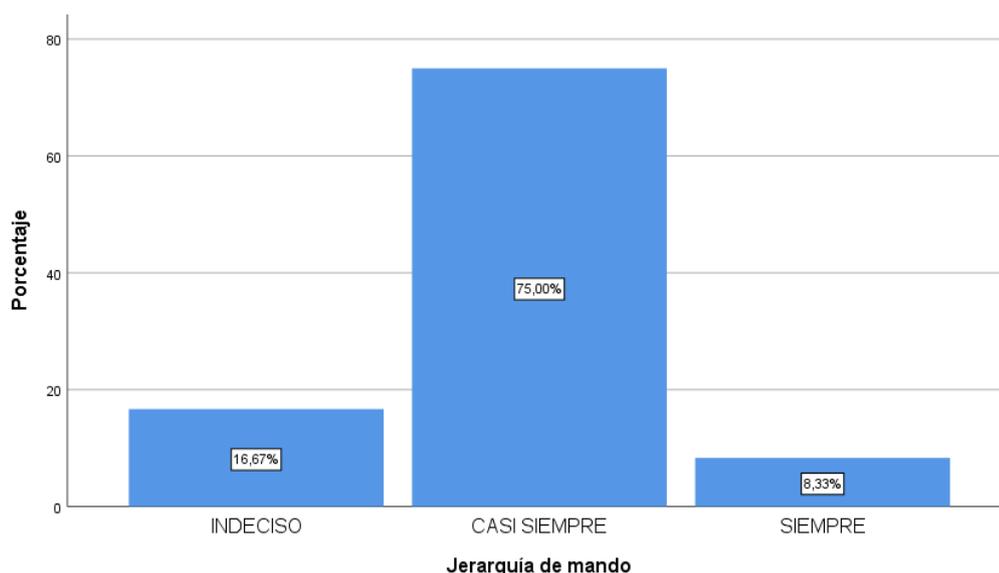
Dentro de los colaboradores encuestados se logró identificar que el 54.76% se encuentran indecisos con respecto a si desarrollaron alguna vez la dirección bajo la estructura horizontal, esto conlleva a pensar que muchos de los colaboradores no están acostumbrados a la toma de decisiones conjuntas, sino que están acostumbrados a recibir órdenes.

Aun así, existe un 45.24% de los colaboradores indican que casi siempre aplican este tipo de dirección, esto se debe a su experiencia en el rubro y al conocimiento que poseen de la operación y sus jefes inmediatos.

**Tabla 25**  
*Jerarquía de mando*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 14         | 16,7       | 16,7                 |
|        | Casi siempre | 63         | 75,0       | 91,7                 |
|        | Siempre      | 7          | 8,3        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 15**  
*Jerarquía de mando*



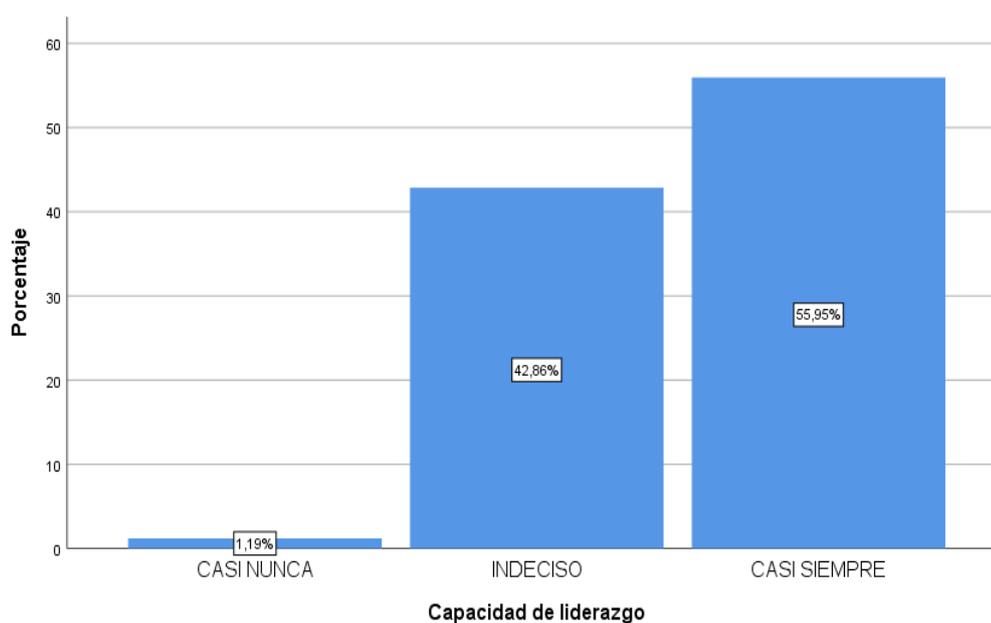
**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador jerarquía de mando, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro de los 84 colaboradores, un 75% dejó en evidencia el respeto que se tiene ante la jerarquía de mando, lo que evidenció lo que se vio líneas arriba, y es el cumplimiento y desarrollo de un control de dirección vertical, lo que conlleva a una correcta designación de funciones y una línea de comunicación efectiva entre las distintas áreas, supervisores y jefes inmediatos. Esto suma para el desarrollo de las funciones, evita los malos entendidos y hace posible el cumplimiento de objetivos en tiempos trazados.

**Tabla 26***Capacidad de liderazgo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 1,2        | 1,2                  |
|        | Indeciso     | 36         | 42,9       | 44,0                 |
|        | Casi siempre | 47         | 56,0       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 16***Capacidad de liderazgo*

**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador capacidad de liderazgo, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro de los encuestados se pudo evidenciar una disyuntiva sobre la capacidad de liderazgo que tienen los jefes inmediatos, el 42.86% se encuentra indeciso y el 55.95% manifiesta que casi siempre poseen esta capacidad. Si bien es cierto los jefes son colaboradores con amplia experiencia dentro de la organización, pero hay aún cualidades que podrían mejorar para que su liderazgo sea más efectivo e inclusivo. La mala percepción de los colaboradores sobre el liderazgo de los jefes

puede dificultar el desarrollo de las actividades ya que claro está que los líderes son los pioneros del cambio y las personas claves al momento de la ejecución del trabajo.

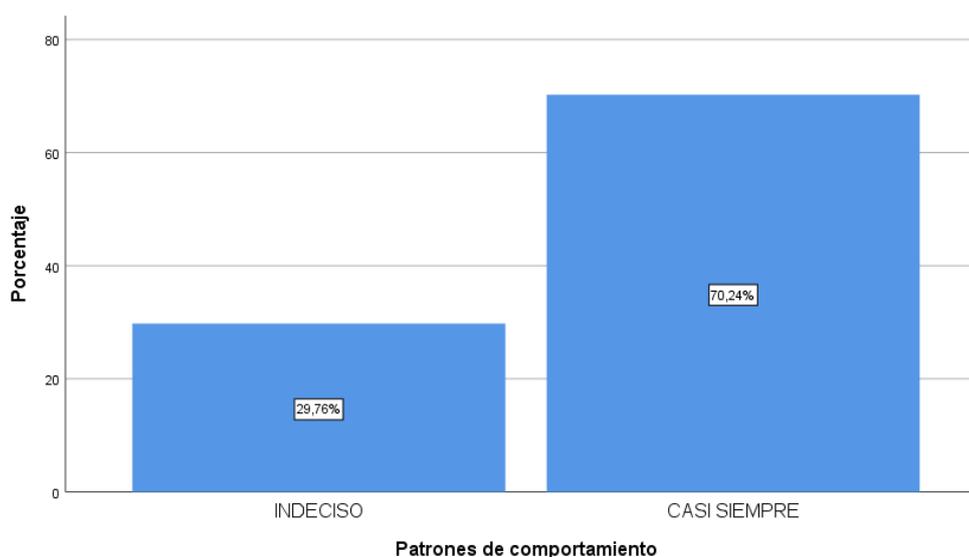
**Tabla 27**

*Patrones de comportamiento*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
|        | Indeciso     | 25         | 29,8       | 29,8                 |
| Válido | Casi siempre | 59         | 70,2       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 17**

*Patrones de comportamiento*



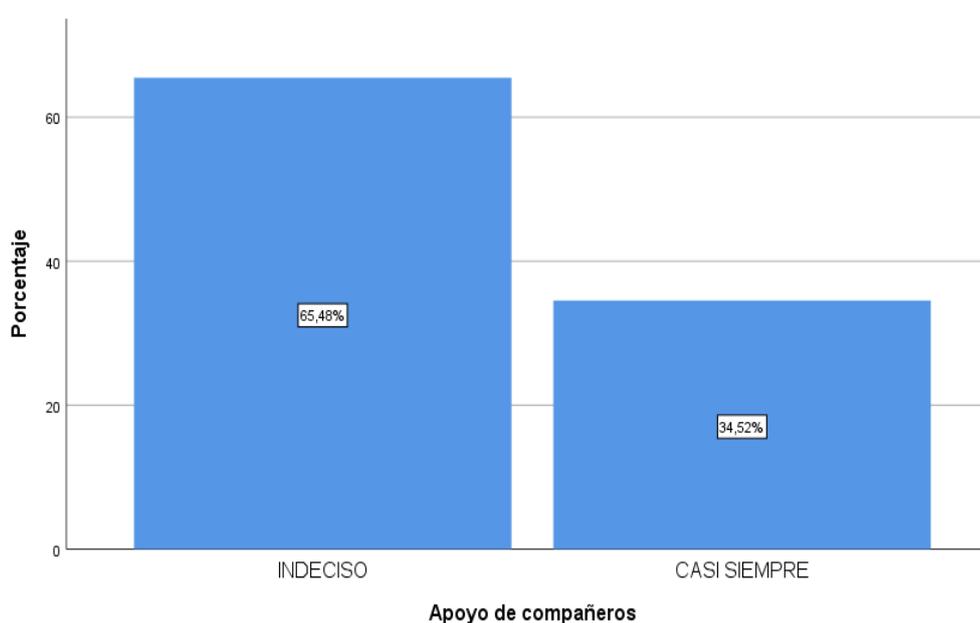
**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador patrones de comportamiento, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

De los colaboradores encuestados el 70.24% coincidió en que los patrones de comportamiento entre los colaboradores son casi siempre los adecuados, lo que conlleva un desarrollo armónico de las actividades y facilita el trabajo organizacional a los jefes inmediatos, sin duda alguna una buena relación entre el equipo de trabajo favorece a un correcto sistema administrativo y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**Tabla 28***Apoyo de compañeros*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 55         | 65,5       | 65,5                 |
|        | Casi siempre | 29         | 34,5       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 18***Apoyo de compañeros*

**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador apoyo de compañeros, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro los 84 colabores encuestados se logró determinar que el 65.48% de ellos se encontraron indecisos al momento de manifestar si existe solidaridad dentro de los colaboradores, lo que llevó a evidenciar que el ambiente laborar se encuentra dentro de los parámetros de respeto, pero los colaboradores se limitan simplemente a cumplir con sus obligaciones sin mayor interés por los demás. Aun así, hay un grupo del 34.52% que indica que casi siempre existe apoyo entre compañeros, esto pude darse ya que existen algunos colaboradores que trabajan hace mucho tiempo

juntos y están acostumbrados a esta forma de trabajo, por el contrario, muchos de los colaboradores indecisos son relativamente nuevos.

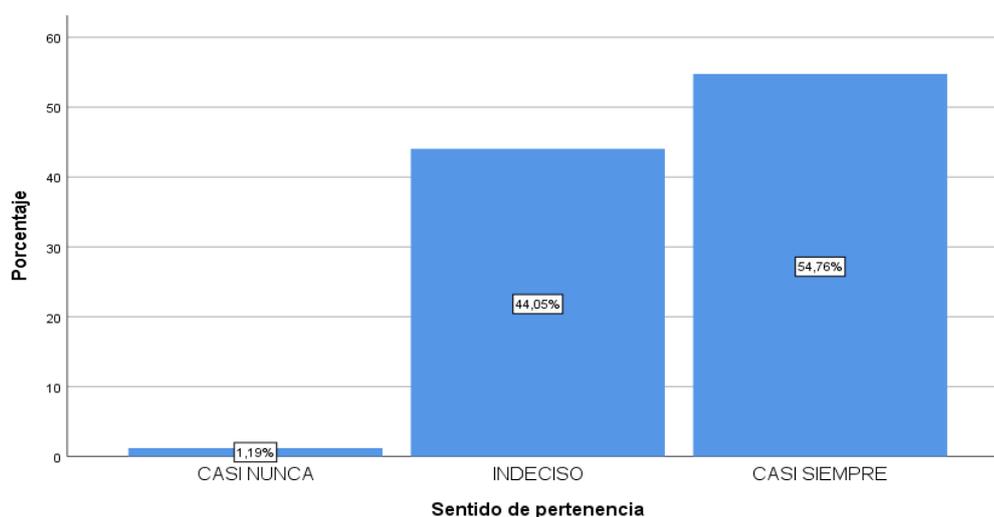
**Tabla 29**

*Sentido de pertenencia*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 1,2        | 1,2                  |
|        | Indeciso     | 37         | 44,0       | 45,2                 |
|        | Casi siempre | 46         | 54,8       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 19**

*Sentido de pertenencia*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador sentido de pertenencia, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

En la aplicación de la encuesta se logró evidenciar que el 54.76 % de los colaboradores consideran que se sienten identificados y cómodos con el grupo de trabajo, esto ayuda a que puedan desarrollar un trabajo óptimo, libre de presiones y se esfuercen para el logro de los objetivos, aunque también un 44.05 % de los colaboradores se siente indeciso lo que puede generar que este grupo no se encuentre comprometido y alineado a los objetivos organizacionales, lo que puede

repercutir en el logro de los objetivos.

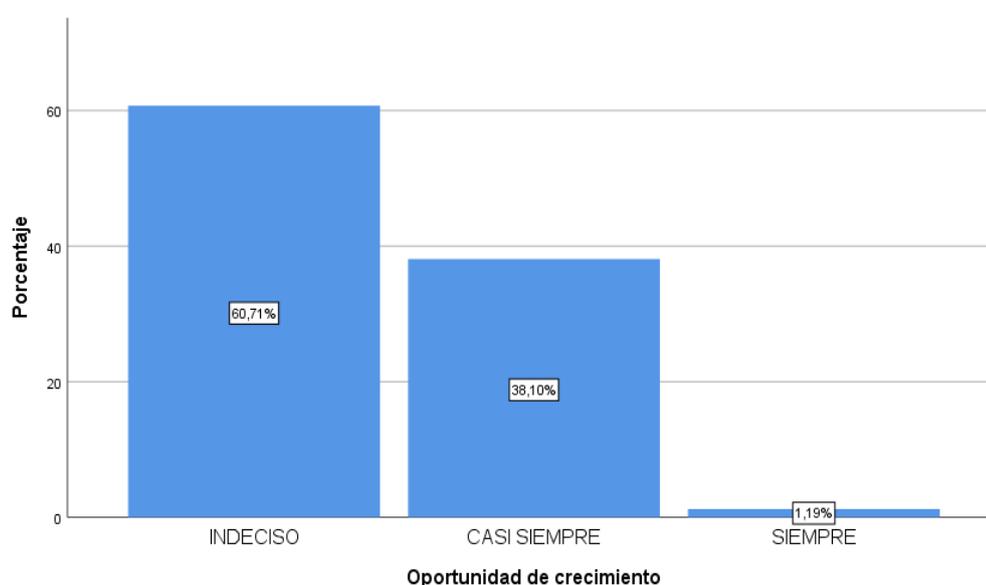
**Tabla 30**

*Oportunidades de crecimiento*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 51         | 60,7       | 60,7                 |
|        | Casi siempre | 32         | 38,1       | 98,8                 |
|        | Siempre      | 1          | 1,2        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 20**

*Oportunidad de crecimiento*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador oportunidad de crecimiento obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

De los colaboradores encuestados el 60.71% se mostraron indecisos sobre si la empresa en estudio les brinda oportunidades de desarrollo, lo que repercute en el alto nivel de rotación de colaboradores con el que cuenta SAC, debilitando el equipo de trabajo y generando un mayor esfuerzo del sistema administrativo para reclutar personal y generar su inducción y lineamiento a los objetivos organizacionales. A pesar de esto también existe un 38.10% de colaboradores que siente que casi

siempre se les brinda oportunidad de crecimiento, estos colaboradores por lo general poseen muchos años de experiencia y trabajo con SAC es por ello que es más factible encontrar estas oportunidades.

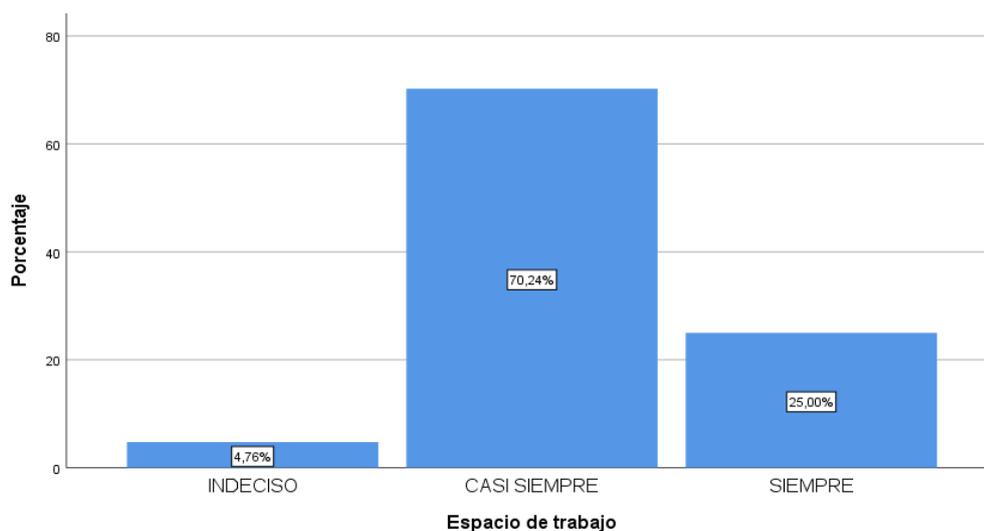
**Tabla 31**

*Espacios de trabajo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 4          | 4,8        | 4,8                  |
|        | Casi siempre | 59         | 70,2       | 75,0                 |
|        | Siempre      | 21         | 25,0       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 21**

*Espacio de trabajo*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador espacio de trabajo, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro de los colaboradores encuestados se obtuvo cifras aceptables en relación a la adecuación e implementación de las áreas de trabajo, teniendo así un 70.24% que consideró que esto se da casi siempre y un 25% que indica que siempre cuentan con las áreas en óptimas condiciones, esto sin duda ayuda al desarrollo de

los productos gastronómicos y a la ejecución adecuada de actividades bajo los lineamientos y estándares que maneja la organización.

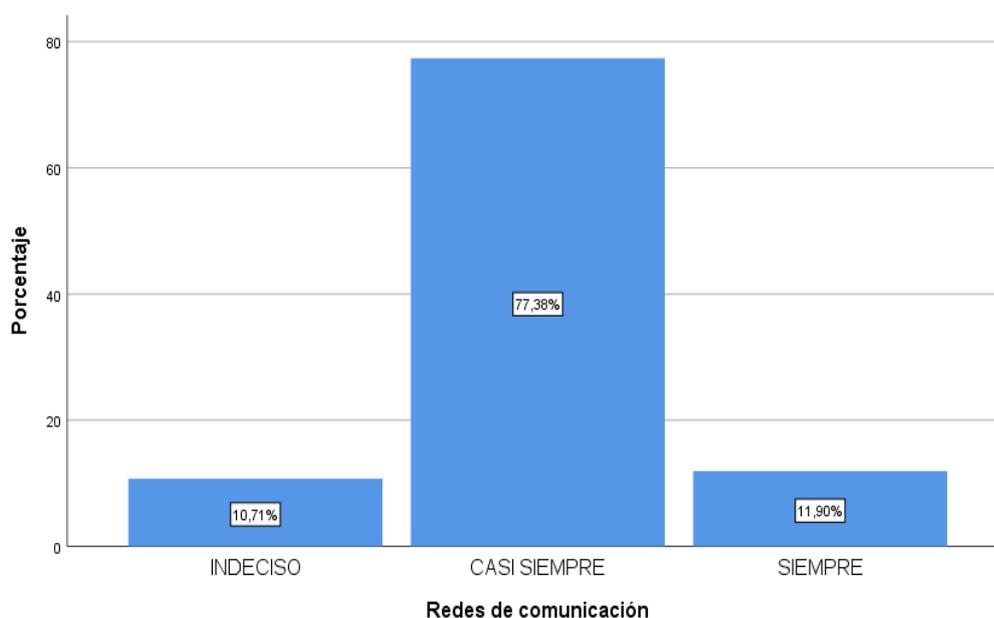
**Tabla 32**

*Redes de comunicación*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 9          | 10,7       | 10,7                 |
|        | Casi siempre | 65         | 77,4       | 88,1                 |
|        | Siempre      | 10         | 11,9       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 22**

*Redes de comunicación*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador redes de comunicación, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro de los colaboradores encuestados el 77.38% indicaron que casi siempre las redes de comunicación son óptimas, lo que genera un adecuado cruce de información, de forma oportuna y bajo los sistemas adecuados. Esto ayuda a un

mejor desarrollo de las actividades y así también al buen funcionamiento de la línea de mando, generando un espacio óptimo para el trabajo integrado y preciso.

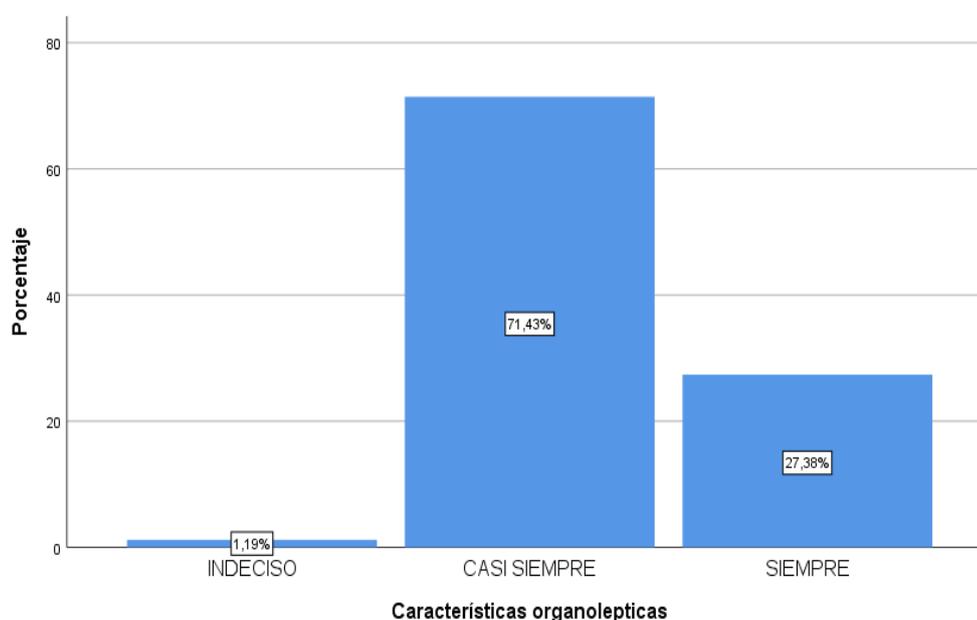
**Tabla 33**

*Características organolépticas*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 1          | 1,2        | 1,2                  |
|        | Casi siempre | 60         | 71,4       | 72,6                 |
|        | Siempre      | 23         | 27,4       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 23**

*Características organolépticas*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador características organolépticas obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro de los 84 colaboradores encuestados el 71.43% concluyeron en que casi siempre se cuenta con materia prima con características organolépticas adecuada, lo que permite la elaboración correcta de alimentos bajo los lineamientos de calidad y seguridad, así también brinda una buena reputación ante sus

comensales y habla muy bien del esfuerzo que realiza el sistema administrativo por conseguir este tipo de materia prima. A su vez con productos adecuados es más fácil poder expandir la línea de productos y generar innovación en los procesos.

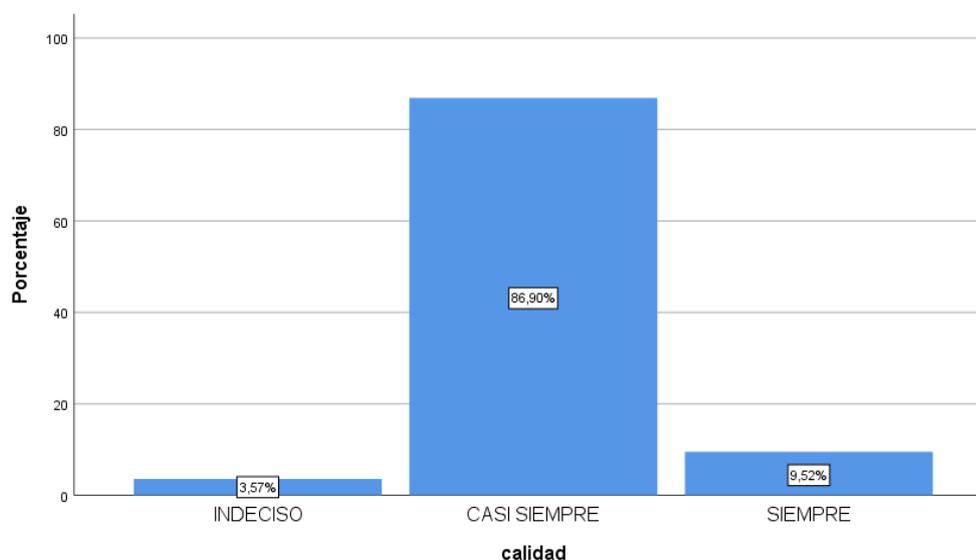
**Tabla 34**

*Calidad*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 3          | 3,6        | 3,6                  |
|        | Casi siempre | 73         | 86,9       | 90,5                 |
|        | Siempre      | 8          | 9,5        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 24**

*Calidad*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador calidad, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro de los colaboradores encuestados, el 86.9% coincidieron en que casi siempre los estándares de calidad de la materia prima es la correcta, lo que repercute en un producto final de calidad que en conjunto con las características organolépticas

repercutirán en la satisfacción de los comensales, permitiendo tener mayor nivel de aceptación en el mercado y expandir la gama de servicios y productos que brinda SAC.

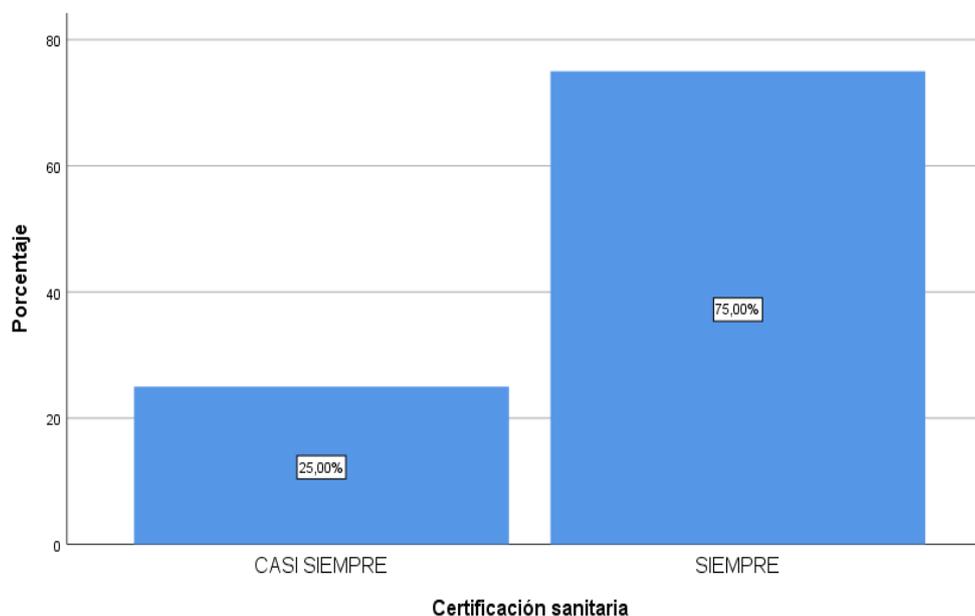
**Tabla 35**

*Certificación sanitaria*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi siempre | 21         | 25,0       | 25,0                 |
|        | Siempre      | 63         | 75,0       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 25**

*Certificación sanitaria*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador certificación sanitaria obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Dentro de los 84 colaboradores encuestados el 75% de los colaboradores manifestaron que la materia prima con la que trabajan siempre cuenta con certificación sanitaria, esto se debe en primer lugar a los lineamientos que les exige

la empresa que contrata sus servicios, pero a su vez ayuda para mejorar los estándares del servicio y brindar un servicio de calidad que posicione a SAC como una empresa competitiva en el rubro y a partir de ahí pueda expandir sus servicios e implementar nuevos productos.

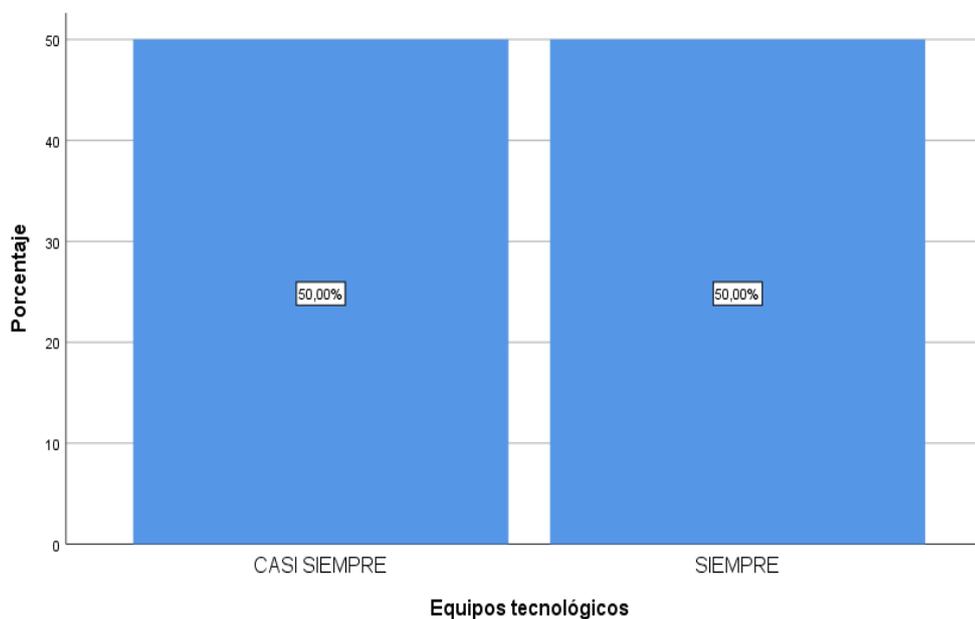
**Tabla 36**

*Equipos de tecnología*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi siempre | 42         | 50,0       | 50,0                 |
|        | Siempre      | 42         | 50,0       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 26**

*Equipos tecnológicos*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador equipos tecnológicos, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación**

Con la aplicación de la encuesta se pudo evidenciar que los colaboradores tuvieron una percepción muy buena frente a los equipos tecnológicos con los que cuenta SAC, teniendo un 50 % que considera que siempre los equipos les permiten

desarrollar su trabajo de manera adecuada, logrando simplificar los procesos y cumplir los tiempos y parámetros de calidad establecidos. Sin duda este factor contribuye al desarrollo de productos gastronómicos con estándares de calidad y bajo las exigencias del mercado actual.

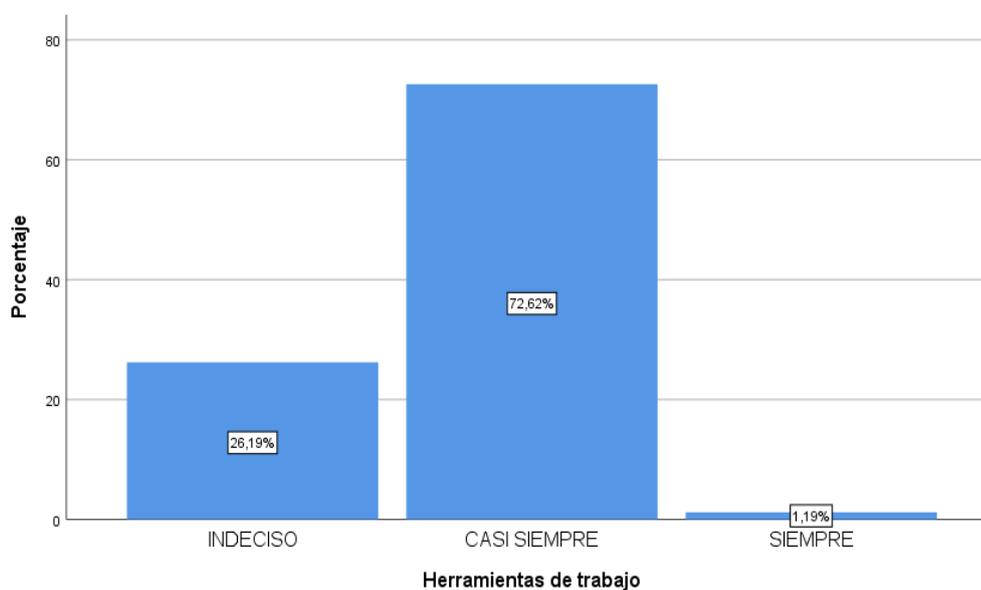
**Tabla 37**

*Herramientas de trabajo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 22         | 26,2       | 26,2                 |
|        | Casi siempre | 61         | 72,6       | 98,8                 |
|        | Siempre      | 1          | 1,2        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 27**

*Herramientas de trabajo*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador herramientas de trabajo, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación:**

Dentro de los colaboradores encuestados se identificó que el 72.62% considera que casi siempre las herramientas de trabajo se encuentran en condiciones óptimas para la ejecución del trabajo, lo que deja claro que el equipamiento y las condiciones

dentro de SAC son adecuadas y permiten desarrollar los productos con las características y bajo los lineamientos de calidad establecidos.

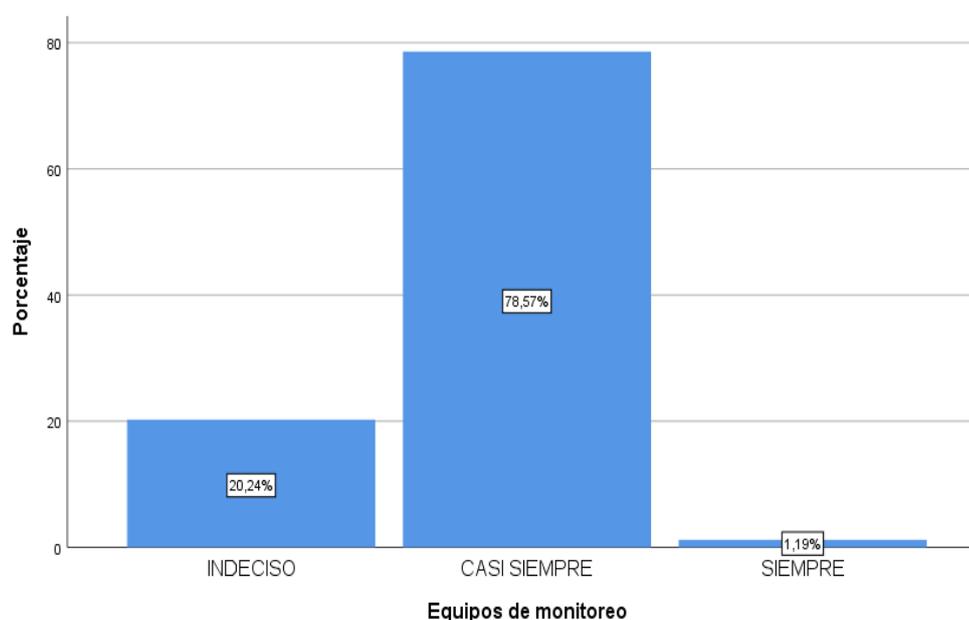
**Tabla 38**

*Equipos de monitoreo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Indeciso     | 17         | 20,2       | 20,2                 |
|        | Casi siempre | 66         | 78,6       | 98,8                 |
|        | Siempre      | 1          | 1,2        | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 28**

*Equipo de monitoreo*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador equipos de monitoreo, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación:**

Dentro de los 84 colaboradores encuestados, el 78.57% indicaron que casi siempre la implementación de equipos de monitoreo es el adecuado, lo que permite así atribuirle mayores niveles de precisión y cuidado a cada uno de los productos

elaborados dentro de SAC, generando así la excelencia y el cumplimiento cabal de las normativas vigentes, permitiendo entregar un producto de calidad el cual sirva como un vehículo de recomendación ante sus comensales.

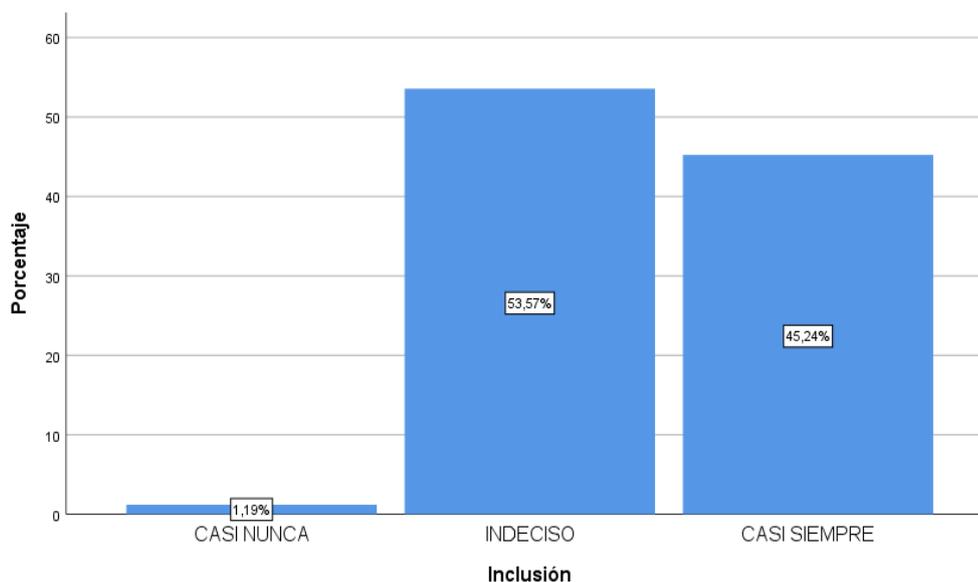
**Tabla 39**

*Inclusión*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 1          | 1,2        | 1,2                  |
|        | Indeciso     | 45         | 53,6       | 54,8                 |
|        | Casi siempre | 38         | 45,2       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 29**

*Inclusión*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador inclusión, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación:**

Dentro de la ejecución de las encuestas a los 84 colaboradores de SAC se logró determinar que el 53.57% se sienten indecisos de ser considerados en la toma de decisiones, esto es algo que los jefes inmediatos deben solucionar ya que a partir

de esta inclusión y la variedad de ideas obtenidas se puede fortalecer aún más los productos brindados y generan apertura para el desarrollo de nuevos productos.

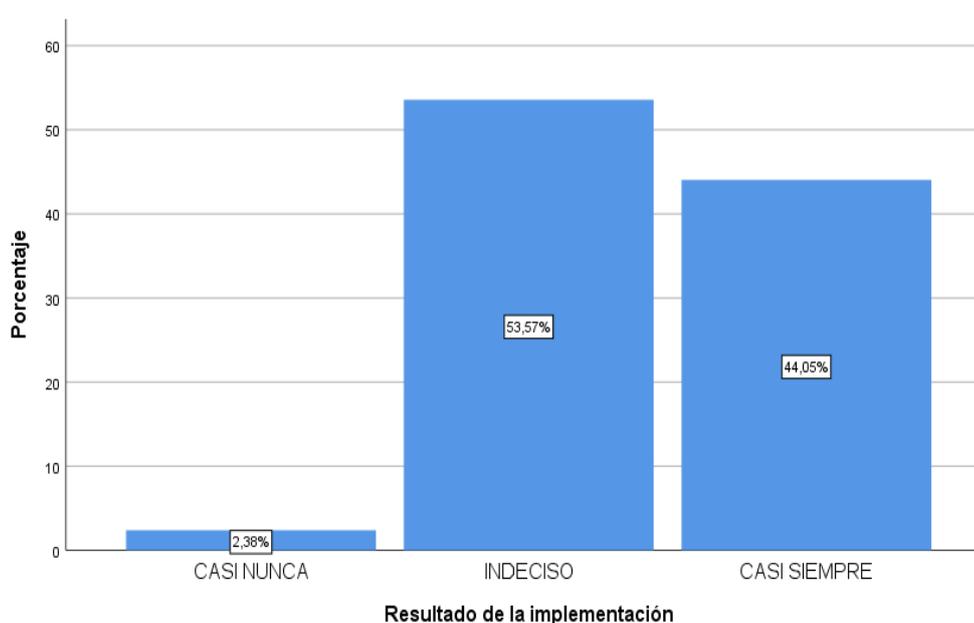
**Tabla 40**

*Resultado de la implementación*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 2          | 2,4        | 2,4                  |
|        | Indeciso     | 45         | 53,6       | 56,0                 |
|        | Casi siempre | 37         | 44,0       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 30**

*Resultado de la implementación*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador resultados de la implementación, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación:**

Con la aplicación de la encuesta se logró determinar que el 53.57% de los colaboradores se encuentran indecisos sobre el logro de los resultados de la innovación aplicados en SAC, esto nos muestra que tal vez el logro de los resultados no está siendo los esperados o que quizá no se están socializando con todos los

colabores del área. Este es un factor a tener en cuenta ya que con la obtención y publicación de resultados positivos generamos un ambiente de confianza y los colaboradores van a querer ser parte de estos logros, generando mayor compromiso y entrega. Es muy importante también considerar que el 44.05% de los colaboradores cree que casi siempre se consiguen los resultados de la innovación.

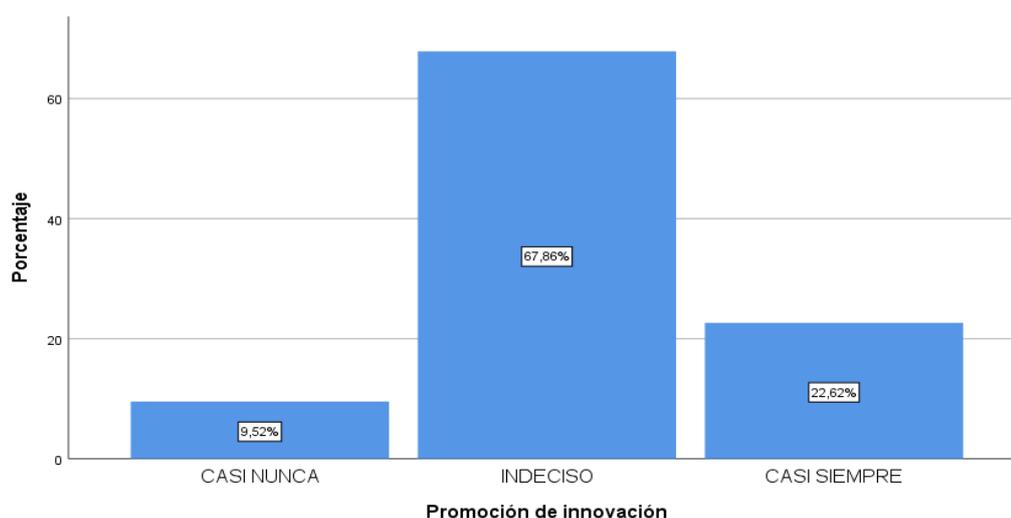
**Tabla 41**

*Promoción de la innovación*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Casi nunca   | 8          | 9,5        | 9,5                  |
|        | Indeciso     | 57         | 67,9       | 77,4                 |
|        | Casi siempre | 19         | 22,6       | 100,0                |
|        | Total        | 84         | 100,0      |                      |

**Figura 31**

*Promoción de la innovación*



**Nota:** La figura muestra los resultados referentes al indicador promoción de la innovación, obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores de SAC.

### **Análisis e interpretación:**

Dentro de los 84 colaboradores encuestados se pudo evidenciar que el 67.86% se consideran indecisos frente a la promoción constate de la innovación, lo que hace ver que esta situación debe revertirse y buscar los mecanismos adecuados por parte

de los administrativos y jefes inmediatos para que se pueda integrar a todos los colaboradores en el proceso de innovación, lo que permita buscar nuevas alternativas de productos o ideas que puedan ir implementados paulatinamente y mejorando así la percepción de inclusión que los colaboradores tienen ante la empresa.