

Universidad Nacional

"José Faustino Sánchez Carrión"



“Escuela de Post Grado”

Maestría

**“LA RELACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS DE UNA
CONSULTORA EN ALIMENTOS Y LA ASESORÍA EN TIEMPOS
DEL COVID-19, HUACHO”**

“TESIS”

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
PROYECTOS Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

Autor:

Francisco Bernardino Rojas Ruíz

Asesor:

Dr. Fredesvindo Fernández Herrera

Huacho - Perú

2021

**“LA RELACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS DE UNA
CONSULTORA EN ALIMENTOS Y LA ASESORÍA EN TIEMPOS
DEL COVID-19, HUACHO”**

.....
Dr. TIMOTEO SOLANO ARMAS

Presidente

.....
**Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y
YOVERA**

Secretario

.....
**Dr. POLICARPIO DIOMEDES
MARQUEZ VALENCIA**

Vocal



.....
Dr. FREDESVINDO FERNANDEZ HERRERA

Asesor

DEDICATORIA

A mi madre que es un faro en mi vida,
a mi padre por su constante apoyo y
dedicación, a mis hermanos que me inspiran
con su ejemplo.

AGRADECIMIENTO

Especial agradecimiento al Dr.
Fredesvindo Fernández Herrera por su
incommensurable apoyo.

PENSAMIENTO

“El hombre nunca sabe de lo que es capaz, hasta que lo intenta.”

Charles Dickens

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
PENSAMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLA.....	x
ÍNDICE DE FIGURA.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1. Análisis del negocio C. I. C.....	2
1.1.2. Análisis estratégico.....	6
1.1.3. Análisis interno (C. I. C.).....	6
1.2. Formulación del problema.....	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problema específico.....	8
1.3. Objetivos.....	9
1.3.1. Objetivos Generales.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos.....	9
1.4. Justificación de la investigación.....	9

1.5. Delimitación del estudio.....	10
1.5.1. Delimitación Territorial.....	11
1.5.2. Delimitación Tiempo y Espacio.....	11
1.5.3. Delimitación de Recursos.....	11
1.6. Viabilidad del estudio.....	11
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	13
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	13
2.1.1. Investigaciones Internacionales.....	13
2.1.2. Investigaciones Nacionales.....	15
2.1.3. Otras Investigaciones.....	16
2.2. Bases teóricas: Variable 1.....	17
2.3. Bases teóricas: Variable 2.....	22
2.4. Definiciones de términos básicos.....	26
2.5. Formulación de Hipótesis.....	39
2.5.1. Hipótesis General.....	39
2.5.2. Hipótesis Específicas.....	39
2.6. Operacionalización de variables.....	41
CAPITULO III METODOLOGÍA.....	43
3.1. Diseño metodológico.....	43
3.1.1. Tipo de Investigación.....	43
3.1.2. Nivel de Investigación.....	43

3.1.3. Diseño de la Investigación.....	43
3.1.4. Enfoque de la Investigación.	43
3.2. Población y muestra.	44
3.2.1. Población.	44
3.2.2. Muestra.	44
3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.	44
3.3.1. Técnicas a emplear.	44
3.3.2. Descripción de los instrumentos.....	44
3.1.5. Fiabilidad de los instrumentos.....	44
3.4. Técnica para el procesamiento de la Información.	45
CAPITULO IV RESULTADOS	46
4.1. Análisis de resultados.	46
4.1.1. Variable X: PLAN DE NEGOCIOS DE UNA CONSULTORA.....	46
4.1.2. Variable Y: ASESORÍA.....	51
4.2. Contrastación de hipótesis.....	57
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.	57
4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.	58
CAPITULO V DISCUSIÓN	63
5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	63
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
6.1. CONCLUSIONES.....	65

6.2. RECOMEDACIONES.....	66
CAPITULO VII.....	67
Bibliografía.....	67

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Descripción de la empresa.....	2
Tabla 2 Servicios ofrecidos	5
Tabla 3 Análisis FODA (C.I.C).....	6
Tabla 4 Restaurantes y Servicios Afines asesoradas	8
Tabla 5 Diseño de unidad de negocio.....	21
Tabla 6 Asesoría, capacitación y control de calidad	24
Tabla 7 Empresas asesoradas	30
Tabla 8 Protocolos y asesoría de pollería La Roca Blanca.....	30
Tabla 9 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19.....	32
Tabla 10 Protocolos y Asesoría de Chifa Takeshi.....	33
Tabla 11 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19.....	34
Tabla 12 Protocolos y Asesoría de Grau 275 Resto Bar Fusión	34
Tabla 13 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19.....	35
Tabla 14 Protocolos y Asesoría de Chicharronería Don Lucho	35
Tabla 15 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19.....	36
Tabla 16 Protocolos y Asesoría de Chifa Dragón Mattias	36
Tabla 17 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19.....	38

Tabla 18 Protocolos y Asesoría de Sabor y Sazón	38
Tabla 19 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19.....	39
Tabla 20: Operaciones de las variables de estudio	41
Tabla 21 Fiabilidad de “X” pre-SGC	45
Tabla 22: Fiabilidad de “Y” pre-SGC	45
Tabla 23: Medición Estadística de "X"	46
Tabla 24: Frecuencia porcentual de X_1	47
Tabla 25: Frecuencia porcentual de X_2	48
Tabla 26: Frecuencia porcentual de X_3	49
Tabla 27: Frecuencia porcentual de X_4	50
Tabla 28: Medición Estadística de "Y"	51
Tabla 29: Frecuencia porcentual de Y_1	52
Tabla 30: Frecuencia porcentual de Y_2	53
Tabla 31: Frecuencia porcentual de Y_3	54
Tabla 32: Frecuencia porcentual de Y_4	55
Tabla 33: Pruebas de Normalidad PRE SGC	57
Tabla 34: Correlación de Spearman entre la variable X y Y.....	58

Tabla 35: Correlación de Spearman entre X_1 y Y 59

Tabla 36: Correlación de Spearman entre X_2 y Y 60

Tabla 37: Correlación de Spearman entre X_3 y Y 61

Tabla 38: Correlación de Spearman entre X_4 y Y 62

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1:Frecuencia de valores por niveles.	47
Figura 2: Frecuencia por niveles (X_1).....	48
Figura 3:Frecuencia por niveles (X_2).....	49
Figura 4:Frecuencia por niveles (X_3).....	50
Figura 5:Frecuencia por niveles (X_4).....	51
Figura 6: Frecuencia de valores por niveles.	52
Figura 7:Frecuencia por niveles (Y_1).....	53
Figura 8:Frecuencia por niveles (Y_2).....	54
Figura 9:Frecuencia por niveles (Y_3).....	55
Figura 10:Frecuencia por niveles (Y_4).....	56

RESUMEN

Este estudio se realizó con el objetivo de determinar si existe relación entre el plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19, Huacho. En una población de 55 individuos, distribuidos en seis restaurantes y afines de la ciudad de Huacho y los distritos circundantes. El método básico y de observación estructurada que se utilizó nos arroja un resultado para la contrastación de hipótesis general referido al plan de negocio y la asesoría, señala como resultado de correlación con un nivel de significancia entre ambas variables (X,Y) se obtuvo un valor “sig.” = $0.000 < 0,05$, en las correlaciones, negando la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis propuesta (H_i), estableciendo la correlación demostrativa del 0,01 con un nivel de confianza del 99% en el plan de negocio y la asesoría, mediante un $RHO = 0.571$, lo que demuestra una correlación positiva moderada. Del mismo modo para gestión estratégica y asesoría, señalan la existencia correlacional Rho Spearman entre variables X_1 y la dimensión Y, se tiene $Rho = 0.403^{**}$, lo que según refieren metodólogos es una correlación positiva moderada, (+0,4 a +0,69); verifica la confianza de aceptar la hipótesis desarrollada (H_1) y, se refuta la hipótesis alterna (H_0). En gestión operativa y asesoría presenta la siguiente relación señalan la existencia correlacional Rho Spearman entre variables X_2 y la dimensión Y, se tiene $Rho = 0.369^{**}$, lo que según refieren metodólogos es una correlación positiva baja, (+0.2 a +0.39); verifica la confianza de aceptar la hipótesis propuesta (H_2) y, se refuta la hipótesis alterna (H_0).

Esto nos permite establecer una relación del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19, Huacho.

Palabra clave: Plan de negocios, consultoría, asesoría

ABSTRACT

This investigation aimed to determine if there is a relationship between the business plan of a food consultant and the advice in times of COVID-19, Huacho. In a population of 55 individuals, distributed in six restaurants and the like in the city of Huacho and the surrounding districts. The basic and structured observation method that was used gives us a result for the testing of the general hypothesis referred to the business plan and the advice, indicates as a result of correlation with a level of significance between both variables (X, Y) got a value "sig." = 0.000 < 0.05, in the correlations, denying the null hypothesis (H_0), accepting the hypothesis (H_i), establishing the demonstrative correlation of the 0.01 with a confidence level of 99% in the business plan and the advice, through a $RHO = 0.571$, showing a moderate positive correlation. In the same way, for strategic management and advice, they point out the Rho Spearman correlational existence between variables X_1 and dimension Y, we have $Rho = 0.403^{**}$, which according to methodologists is a moderate positive correlation, (+0.4 to +0.69); checks the confidence of accepting the hypothesis developed (H_1) and, the alternative hypothesis is refuted (H_0). In operational management and consulting, the following relationship shows the correlational existence of Rho Spearman between variables X_2 and dimension Y, we have $Rho = 0.369^{**}$, what methodologists refer to is a low positive correlation, (+0.2 to +0.39); checks the confidence of accepting the proposed hypothesis (H_2) and, the alternative hypothesis is refuted (H_0).

This allows us to establish a relationship of the business plan of a food consultant and the advice in times of COVID-19, Huacho.

Keyword: Business plan, consulting, advisory

INTRODUCCIÓN

Por medio del presente estudio se busca analizar como el plan de negocios de una consultora en alimentos, llega a influenciar mediante la asesoría a los restaurantes en estudio, en los tiempos del COVID-19. Para ello se requirió la participación de los trabajadores de los seis restaurantes, para capacitarlos en el ámbito de su competencia, considerando que era la primera vez para ellos y todos los involucrados, el enfrentar este tipo de retos, con apego a las normativas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud de manera urgente.

Con el propósito de reactivar este modo de hacer negocio, era necesario capacitarlos para que en el ejercicio de su trabajo lo realicen como un equipo comprometido, y en términos coloquiales podríamos decir que todos hablen un solo idioma laboral. Para ello se les instruyó en el conocimiento del Plan de Vigilancia, las Normativas y el Servicio de Diagnóstico, con sus indicadores pertinentes.

De esta manera se llevó a cabo el Procedimiento Obligatorio de Prevención del COVID-19 que involucran los puestos laborales y el nivel de riesgo de acuerdo a su flujograma.

En tal sentido el presente estudio está elaborado de acuerdo a los requerimientos del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado, cumpliendo con establecer el Capítulo I y sus respectivos subcapítulos: definiendo el Planteamiento de Problema, señalando; descripción de la realidad problemática, se formula también: problema general, problema específico, su justificación correspondiente, asimismo como los objetivos: general y específicos. El Capítulo II: Marco Teóricos, cuyo contenido está determinado por los antecedentes existentes referente al estudio de investigación y que nos permite considerar la gran importancia que tiene el estudio en referencia, para lo cual se ha consolidado mediante

las bases teóricas más relevantes sobre el tema en estudio. Continuamos con el Capítulo III dentro del estudio de Metodología de la Investigación, basada en el tipo de investigación de acuerdo al problema planteado, el método es de tipo no experimental transversal relacional, cuyo propósito fué recopilar, los datos que, permitieron analizar e interpretar de forma sistemática para exponer la relación del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19, Huacho. En el Capítulo IV Resultados: se procedió a comparar e interpretar los resultados y realizar la contrastación de hipótesis, los cuales son productos obtenidos de una encuesta por cuestionarios realizados en el Distrito de Huacho y distritos circundantes, de acuerdo a la dirección de los restaurantes asesorados, según la relación presentada en el desarrollo de la tesis. En el V Capítulo: “interpreté la discusión de resultados en relación con los objetivos originales e hipótesis y el estado de conocimiento actual del tema en estudio” (Lam, 2016, pág. 65). Capítulo VI: está referido a las conclusiones y recomendaciones pertinentes a este estudio destacando su importancia a la sociedad.

EL AUTOR

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Desde la aparición llamada: pandemia coronavirus (SARS-CoV-2) reconocido internacionalmente como COVID-19 y, su ingreso a nuestro país, afectó a sectores como el turismo (hoteles y restaurantes), la minería, la industria, el comercio, la pesca, teniendo en consideración que esta cuarentena se prolongó hasta nuestros días, y cambió radicalmente la manera de dirigir un negocio.

En el caso específico referido a los restaurantes y afines, la pandemia hizo su impacto en varios aspectos, como: en el económico, ya que como parte de las medidas del gobierno para contener la pandemia, decidieron el cierre temporal de este tipo de locales; en el aspecto laboral los trabajadores perdieron su puesto de trabajo, por cierre del negocio, caso contrario el empresario hizo reducción de personal, asimismo algunos propietarios para cautelar su inversión y en defensa de sus trabajadores hicieron cambios en el giro del mismo, como por ejemplo un restaurant convertido en minimarket dada la condición que, a productos de primera necesidad se les permitía trabajar; en el aspecto de salud la respuesta es incierta por cuanto esta pandemia todavía no tiene estudios clínicos terminados que aseguren el bienestar del trabajador y de los clientes, por lo cual su propagación no está controlada; en el aspecto de infraestructura se hicieron adecuaciones en el mobiliario para poder atender a los usuarios, con el aforo limitado en un 40%, en los restaurantes y afines se deben adoptar nuevas políticas y condiciones físicas del local, que permitan implementar estaciones de limpieza cronometradas, que sirven para controlar cualquier posible riesgo de contagio; en el ámbito de servicio al cliente, la pandemia obligó a los propietarios a cambiar su modo de hacer negocios, adoptando nuevos usos como adecuarse a técnicas de ventas,

marketing digital, así como el uso del delivery, nuevas técnicas de producción con el personal, proporcionándole capacitación y entrenamiento para manipular productos de consumo humano en tiempos de pandemia, correctamente vestidos con la indumentaria adecuada para realizar su labor, con el cumplimiento de protocolos de salud e inocuidad de los alimentos.

1.1.1. Análisis del negocio C. I. C.

Tabla 1 Descripción de la empresa

NOMBRE	Consultoría en Inocuidad y Calidad C .I. C.
TIPO DE NEGOCIO	Actividades de consultoría de gestión
DIRECCIÓN	Calle 2 de mayo 152 Santa María
RUC	10445655061
TITULAR	Francisco Bernardino Rojas Ruiz

Fuente: Elaboración propia.

Servicios

- a. Ventas: Brindar asesoría a empresas del sector alimentario
- b. Elaboración documentaria de Manuales BPM, Plan HACCP, Plan de vigilancia frente al Covid-19
- c. Asesoría e implementación de manuales BPM, HACCP
- d. Auditorías internas en Sistemas Integrados de Gestión (De la Cruz, Guevara, & Torreblanca, 2021), levantamiento de observaciones, Planes de acción.

Propuesta de valor

Brindar asesoría de calidad, con información veraz y oportuna, con atención personalizada, para satisfacer a nuestros clientes.

Concepto del modelo del plan de negocio C. I.C.

El modelo plan de negocio es un instrumento racional: “cómo la empresa puede crear, captar y ofrecer valor a sus clientes, a la vez nos permitirá determinar todos los factores

externos e internos que pueden afectar el negocio propuesto” (Arévalo, Catacora, Guzmán, & Tay, 2018, pág. 17)

Justificación del negocio

La Consultora CIC fue creada en noviembre del 2019, con la finalidad de brindar asesoría a empresas y emprendedores del rubro de la alimentación, producto de la pandemia, en marzo del año 2020 la empresa consultora CIC empieza a desarrollar asesorías en la elaboración de planes de vigilancia frente al covid-19, para brindar un soporte a las empresas y restaurantes y así estos puedan lograr su reactivación económica.

En diciembre del año 2019 por contactos del Ingeniero Francisco Bernardino Rojas Ruiz, el primer cliente que se tuvo fue la panificadora San Luis de la ciudad del Cusco realizando la asesoría e implementación de la metodología 5S para reordenar su área de producción y poder mejorar la eficiencia en la producción.

Dentro del periodo de mayo, junio y julio se realizó la reactivación gradual de los servicios de restaurantes por lo que se logró asesorar a empresas del sector restauranteros convirtiéndose estos en clientes frecuentes, dada la coyuntura y los cambios constantes en las disposiciones legales dictaminadas por el gobierno central a través del MINSA se realizaron constantes capacitaciones y actualizaciones en su plan de vigilancia

Las dificultades más resaltantes fueron primero la falta de formalización de las empresas ya que estas empresas consideradas como PYMEs no tributan, ni están formalizadas lo que complicaba el inicio de sus operaciones ya que en la primera parte de la reactivación gradual un requisito era cumplir con un número de 75 UIT, contar con un mínimo de 5 trabajadores, también una de las dificultades fue las restricciones y los cuidados que se debían de tener frente al COVID-19, la pandemia nos deja como una gran lección, que debemos de estar preparados para contrarrestar las situaciones adversas que se nos

presenten, para eso debemos ser respetuosos de las leyes en materia de inocuidad alimentaria que ya se tiene y estimular y reforzar el cumplimiento de éstas.

Plan de mercadeo

1. ¿A quién le voy a vender? Brindo el servicio de asesoría e implementación por lo que se cuenta con un amplio mercado tanto en la industria alimentaria, restaurantes, concesionarios, agroexportadoras y afines.
2. ¿Cuántos clientes son? Actualmente se cuenta con 6 clientes.
3. ¿Dónde están ubicados? Nuestros clientes están ubicados en la ciudad de Huacho.
4. ¿Qué puedo hacer para convencerlos en comprarme a mí? Como dueño de la empresa que brinda las asesorías, una de las fortalezas, es mi experiencia de 10 años en el sector y las competencias adquiridas en base a la práctica y los estudios complementarios, también cuento con la colaboración de colegas del rubro, que me brindan el soporte necesario para poder realizar una gestión y ampliar el negocio.
5. ¿Quiénes son mi competencia? En la ciudad de Huacho, se cuenta con competencia reducida, porque la mayoría de las empresas de consultoría o asesoría, se dedican más al cuidado en “seguridad y salud ocupacional” (Congreso de la República, 2011, Ley N° 29783), muy poco en inocuidad de alimentos, sin embargo, si existe competencia y en algunos casos desleal ya que son profesionales que no tienen la competencia académica adecuada o son personas empíricas.
6. He determinado que por los próximos 2 años la empresa se dedicara a la búsqueda de clientes y afianzar los lazos con los clientes que actualmente se viene trabajando, posterior a estos 2 años, formare alianzas estratégicas con la empresa del ingeniero Jairo Gamarra Corman, una empresa consultora que se encuentra en la

ciudad de Chimbote llamada GACORSS consultores, y con la empresa del consultora del ingeniero Elvis Ávila Taco denominada I.A. QHSE S.A.C, con domicilio en Lima; ambas empresas se dedican exclusivamente a brindar asesorías en SST y quieren expandirse al rubro de la alimentación colectiva por lo que se prevé formar una buena sociedad de mutuo beneficio.

Tabla 2 Servicios ofrecidos

Calidad, inocuidad de alimentos	Seguridad y salud	Servicios complementarios
Asesoramiento y elaboración de protocolos de bioseguridad y plan de vigilancia frente al covid-19	Elaboración de IPER y mapa de riesgos	Capacitaciones en herramientas de mejora continua
Capacitaciones y talleres in house y/o mediante plataformas virtuales	Asesoría en evaluar, realizar Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (Roa, Pantoja, & Zapata, 2018, pág. 156).	Planificación estratégica y operativa en mejora de procesos
Auditorías internas especializadas en sistemas de gestión de seguridad e inocuidad alimentaria		Asesoría en negocios gastronómicos
Inspecciones higiénicas sanitarias		
Diseño e implementación de Sistema HACCP, ISO 9001, ISO 22000		
Asesoramiento personalizado para la obtención de registro sanitario en la industria de alimentos de consumo humano (Ministerio de Salud, 2010)		
Toma de muestras microbiológicas de superficies en contacto con alimentos y bebidas, ambiente, superficies vivas, agua		

Fuente: Elaboración propia.

1.1.2. Análisis estratégico

VISIÓN:

Ser una empresa líder en el mercado, con la confianza de nuestros clientes para asesorar empresas involucradas con la inocuidad alimentaria y la mejora continua, nuestras competencias claves son las inspecciones, brindadas por personal profesional, asegurando un servicio personalizado que ayude tu camino hacia el éxito.

MISIÓN:

Buscamos ser tus socios en el camino hacia la excelencia

VALORES:

Respeto al cliente, mediante el cumplimiento responsable de los compromisos adquiridos.

Confianza, de buena fe mutua entre el asesor y el cliente

Honradez en el cumplimiento del trabajo acordado, procediendo con integridad.

Excelencia ofreciendo nuestros productos y servicios superando las expectativas de nuestro cliente.

1.1.3. Análisis interno (C. I. C.)

Tabla 3 Análisis FODA (C.I.C)

Fortalezas	Oportunidades
F ₁ Personal con experiencia en el sector alimentario de consumo humano. F ₂ Concepto creativo, de acuerdo a las necesidades actuales del mercado F ₃ El gerente es Ingeniero en Industrias Alimentarias, cuenta con 2 especializaciones en calidad e inocuidad alimentaria, 10 años de práctica profesional en el sector de industrias alimentarias, colegiado y habilitado F ₄ Información inmediata para los clientes, acerca de la asesoría que brindamos	O ₁ En la región de Lima Provincias pocas empresas se dedican a brindar asesoría en la industria alimentaria O ₂ Formar alianzas estratégicas con empresas que se dedican a brindar asesorías en otras regiones del país, que no tienen las competencias en calidad e inocuidad alimentaria O ₃ Mayor demanda de los empresarios que requieran de asesorías, para cumplir con las normas nacionales e internacionales vigentes en inocuidad alimentaria O ₄ El uso de la tecnología virtual ayuda a brindar asesorías en zonas más alejadas.

Debilidades	Amenazas
D ₁ Empresa poca conocida en el mercado D ₂ Posibilidad financiera mínima al comienzo de las operaciones D ₃ Desconocimiento de la empresa, por parte del empresariado y de los futuros clientes D ₄ Falta de personal permanente que se dedique exclusivamente a la asesoría	A ₁ Creciente competencia A ₂ Inestabilidad política que afecte la economía A ₃ Informalidad de las empresas A ₄ Los órganos reguladores del estado no cumplen con la tarea de fiscalizar y sancionar

Fuente: Elaboración propia

Identificado este problema, se decidió estudiar la relación existente entre el plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del Covid-19 de 6 restaurantes, con la Consultoría en Inocuidad y Calidad (C.I.C.), considerando protocolos de salud e inocuidad a los restaurantes y afines de la localidad de Huacho y distritos aledaños, para facilitarles el funcionamiento y puedan retomar las operaciones de sus negocios, buscando cumplir objetivos que permitan un nuevo comienzo a los propietarios y poder participar en sus respectivos negocios en cumplimiento de la Ordenanza Municipal N° 008-2020/MPH, además utilizando el Documento Técnico “Protocolo de restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local)” (Resolución Ministerial N° 142-2020-PRODUCE, 2020) con los objetivos generales de:

- “Establecer medidas preventivas sanitarias que deben cumplir los Restaurantes y Servicios Afines, con el fin de proteger la salud del personal, proveedores, visitantes y clientes frente al riesgo de contagio de COVID-19” (R.M. N° 142-2020-PRODUCE, 2020, pág. 5).
- “Fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio del COVID-19” (R. M. N° 142-2020-PRODUCE, 2020, pág. 5).

Tabla 4 Restaurantes y Servicios Afines asesoradas

Nombre de la empresa	Tipo de contribuyente	RUC	Domicilio fiscal
Pollería La Roca Blanca	Persona natural con negocio	10157417423	Av. Cruz Blanca 2094- Sta. María
Chifa Takeshi	Persona natural con negocio	10430294739	Prolg. San Martín 506- Huacho
Grau 275 Resto Bar Fusión	Persona natural con negocio	10099987389	Av. Grau 275-Huacho
Chicharronería Don Lucho	Persona natural con negocio	10156043490	Av. Cruz Blanca 2114- Santa María
Chifa Dragón Mattias	Persona natural con negocio	10156166052	Av. Domingo Mandamiento 1062- Hualmay
Sabor y Sazón	Régimen General	20571614422	Jr. Bolognesi 281- Huacho

Fuente: Elaboración propia

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Existe relación entre plan de negocios en una consultora de alimentos y asesoría, en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020?

1.2.2. Problema específico.

- ¿Qué relación hay entre gestión estratégica del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría, en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020?
- ¿Qué relación hay entre la gestión operativa del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría, en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020?
- ¿Qué relación hay entre la gestión financiera del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría, en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020?

- ¿Qué relación hay entre la gestión de personas del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivos Generales.

Determinar si existe relación entre el plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría, en tiempos COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Determinar si existe relación entre la gestión estratégica del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría, en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.

Determinar si existe relación entre la gestión operativa del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría, en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.

Determinar si existe relación entre la gestión financiera del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría, en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020

Determinar si existe relación entre la gestión de personas del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020

1.4. Justificación de la investigación.

Las siguientes razones justifican la investigación a ser realizada:

- a. Por su conveniencia: La investigación es conveniente toda vez que servirá para contribuir notablemente a la reformulación de los planes de negocios y nuevas formas

de asesoría, considerando modificación en los procesos convencionales y mantener o reposicionar la marca de los restaurantes y afines.

b. Por su relevancia social: Los resultados de la presente investigación favorecerán a la asesoría comercial y empresarial dada las nuevas formas de orientación, a los restaurantes y afines para mejorar sus procesos productivos y atención de sus servicios, y a la comunidad mediante la generación de valor con respecto a dichos servicios bajo un contexto de Covid-19.

c. Por su implicancia práctica: El presente trabajo pretende ayudar a resolver el problema de los productores y consumidores ante las restricciones y/o limitaciones presentados en la ingesta de alimentos fuera del hogar, en la situación de pandemia a raíz del Covid-19, así como prepararse ante las nuevas exigencias que seguramente existirá en la post pandemia.

d. Por su valor teórico: Debido a la pandemia, ha obligado a modificar los planes de negocios y formas de asesoría empresarial que se venía aplicando y desarrollando hasta el pre-covid-19. Aspecto, que crea una nueva realidad; en el presente trabajo se toma en cuenta en la medida que se utilizará nuevas combinaciones de criterios teóricos junto a la tecnología digital.

e. Por su utilidad metodológica: Se pretende aportar con nuevos procesos metodológicos en la formulación de planes de negocios y formas de asesoría empresarial particularmente en el rubro de restaurantes y afines en un contexto pandémico a raíz del Covid-19.

1.5. Delimitación del estudio.

Delimitación social: personal de los restaurantes y afines materia de la asesoría.

1.5.1. Delimitación Territorial.

Delimitación territorial: Este estudio se desarrollará en la ciudad de Huacho y distritos circundantes, como son Santa María, Hualmay y Huaura, de acuerdo a la ubicación o domicilio de los restaurantes y afines.

1.5.2. Delimitación Tiempo y Espacio.

Delimitación temporal: de marzo del 2020 a diciembre del 2020.

1.5.3. Delimitación de Recursos.

Delimitación social: personal de los restaurantes y afines materia de la asesoría.

1.6. Viabilidad del estudio.

Considerando la pandemia del COVID-19 que afecta a nuestro país y, que ha ocasionado un cambio en el comportamiento de los usuarios o consumidores de productos alimenticios, es necesario que los restaurantes y afines, también tomen una decisión al respecto para que puedan generar ingresos que les permita sostener su negocio, si bien es cierto con menor aforo de sus instalaciones, tendrán que adecuarse a las normas vigentes para implementar los protocolos que les permitieran laborar con apego a la ley. Para hacer efectivo este proyecto se debe considerar:

Viabilidad técnica: en calidad, inocuidad de los alimentos con la elaboración de manuales BPM y POES, diseño e implementación, sistema HACCP, ISO 9001, ISO 22000, auditorías internas especializadas en sistemas de gestión de seguridad e inocuidad alimentaria, seguridad y salud ocupacional, servicios complementarios.

Viabilidad económica: es factible porque se cuenta con medio monetarios de acuerdo al mercado y a las necesidades del cliente, dentro de los índices de desarrollo económico de la localidad de estudio.

Viabilidad temporal: de marzo a diciembre del 2020. En la ciudad de Huacho y distritos circundantes.

Viabilidad ética: bajo un modelo de estándares y excelencia generar confianza en los clientes, para contribuir con la seguridad alimentaria y promover un desarrollo sostenible basados en el respeto a la comunidad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Investigaciones Internacionales.

(García, 2017) realizó un estudio con el objetivo de elaborar un plan de negocios para la formación de una empresa: C&O Consultores SAS, dedicada a la consultoría empresarial especializada en: Finanzas, Marketing, Riesgo de Operaciones y Sostenibilidad del Negocio en el tiempo. Nivel de investigación fué descriptivo. Diseño transversal. La muestra estuvo constituida por 68 Pymes, tipo de muestreo probabilístico (p. 19). Resultados: los pequeños empresarios clientes aceptan pagar la asesoría entre: \$150.00 y \$200.00/hora. Conclusión: este plan de negocio demuestra que es viable, con una estrategia de penetración basada en una regulación de tarifa, que el cliente pueda pagar.

(Pardo, 2016) su objetivo de estudio fue: crear un plan de negocio para pequeña y mediana empresa con la preparación de un documento interactivo que identifique, la oportunidad de negocio, reconociendo su viabilidad técnica, económica y financiera, (p. 3). Nivel de investigación: descriptivo de diseño transversal, por ser univariada su muestra es censal. Los resultados de su análisis económico financiero, permitieron elaborar un plan de inversiones, financiación y, las fuentes de financiación para contribuir frente a los gastos que se ocasionen (p. 72). Conclusión: proyecto viable a niveles técnicos, comerciales, económicos y financieros (p. 96).

(Fajardo Vanegas, 2015) investigó, con el de objetivo: diseñar un plan de negocios gerencial (BIOPLANT MFC CIA. LTDA) con la mejora eficaz y eficiente del emprendimiento; hacer que elabore un producto innovador de calidad. Nivel de investigación: descriptivo con diseño transversal. Muestra censal, ya que se trata del estudio

de una empresa. Los resultados; en composición de la inversión es: 32.6% del accionista y, 67.4%, de un préstamo en el sistema financiero local, a tasa de interés anual del 9%. La inversión se presenta rentable de acuerdo a los resultados obtenidos; TIR de retorno anual 84%, VAN de \$191,941 dólares, evidenciando ganancias por encima de la tasa exigida. Conclusión: existe una apreciable oportunidad de penetración al mercado nutricional que respalde con supervisión médica como servicio suplementario, único en su género.

(Caicedo, Fajardo, Misnaza, & Rojas, 2014) enfocan su objetivo en crear un plan de negocios, que sea factible en la formación de una empresa en venta de snacks saludables (p. 25) al interior de las universidades existentes en San Juan de Pasto. Nivel: estudio descriptivo, enfoque cuantitativo, método de estudio es inductivo-deductivo (p. 29). Con una muestra de 384 personas (p. 33). El resultado de las ganancias proyectados, es de acuerdo al logro de ventas conseguidas (p. 146). Conclusión: el análisis de mercado permite conocer las necesidades de los clientes potenciales, es relevante ofertar una alternativa de alimentación con comida saludable y nutritiva, además de personalizada (p. 158).

(Ortíz, Rodríguez, & Plazas, 2016) el objetivo: diseñar una unidad de negocio en asesorías y consultorías (p. 18) que involucra normas de inocuidad, calidad alimentaria y nutricional en las empresas de Bogotá, según el decreto 3075 de 1993 y resolución 2674 del 2013. Nivel de investigación: descriptivo univariada de diseño transversal. Resultados; fueron para el primer año, no hay liquidez de operación porque si bien se miran en las tablas de indicadores, hasta en el tercer año se empieza a tener una mayor liquidez la empresa, lo que permite identificar que llega a su punto de equilibrio después del año dos (p. 70). Llegando a la conclusión desde la óptica de calidad total y mejora continua en todo el sector de alimentos, es el propósito de la empresa, que todas las personas involucradas en estas etapas de la cadena alimentaria, deben desarrollar todas sus actividades desde el mismo

concepto, de tal manera que se apunte siempre a producto de excelente calidad, competitivos a nivel nacional e internacional (p.83).

2.1.2. Investigaciones Nacionales.

(Frías, Guzmán, & Marcos, 2015) realizaron su estudio, con el objetivo (MASCC Consulting): definir un patrón de negocio que permita valorar la perspectiva comercial, técnica, económica y financiera al hacer una empresa de consultoría de sistemas integrados en el segmento: mercado de Pymes (p.4). El nivel del estudio es descriptivo de diseño transversal. Muestra constituido por 46,134 empresas del sector Pyme, un muestreo probabilístico estratificado proporcional de 363 empresas sector Pyme (p. 60). Conclusión: emplear Sistemas Integrados de Gestión, focalizados las Pymes de Lima Metropolitana y Callao, es una actividad duradera y rentable, desde el punto de vista técnico, comercial, económico y financiero (p. 163).

(Lossio, 2016) Hizo este estudio con el objetivo de: concretar un patrón de negocios beneficioso, que ofrezca entregar a las pequeñas y medianas empresas un servicio de consultoría más integral que una asesoría (p. I). La respuesta es que un porcentaje de empresas pequeñas, decrecen en este nivel, en un 55% , el 6.6% de empresas pequeñas superan pasar a ser medianas. Una de las raíces es la falta de capital y el desconocimiento en gestión empresarial, lo que abre oportunidad para brindar este servicio (p. 101). Conclusión: se vuelve importante apoyar la labor de los consultores internos, dándoles una función de asegurador de la calidad y solo asesoría al consultor externo cuando sea necesario. (p. 102).

(Ríos, Romero, & Vega, 2017) El objetivo de investigación fué: perfeccionar un plan de negocios para una empresa dirigida por nutricionistas, que ofrezcan dietas saludables, delivery a oficinas al Este de Lima (La Molina y Surco p. 3). El nivel de investigación es univariada de diseño prospectivo. Para hallar los resultados se hizo un

estudio de mercado, modelo de investigación mixto (cualitativo y cuantitativo), arrojando el dato que el menú sería aceptado inicialmente por el 73% de los trabajadores del sector en estudio. Aplicando el filtro de precio menor al costo se ajustó el mercado disponible a un 52%, modificando el objetivo para el primer año por 2805 ventas. Concluyendo: los futuros clientes serían de La Molina y Surco, de 25 a 50 años, nivel socioeconómico A y B, esta dieta delivery es ideal para cubrir la necesidad de una alimentación sana y nutritiva (p. 124).

(Sánchez, Orbegoso, & Campos, 2016) plantean en su investigación cuyo objetivo propone la constitución del Biomarket Sana Vida, apoyado por un consultorio especializado en nutrición, esta venta será acompañado con información precisa sobre las bondades del cuidado de la salud. El nivel de investigación es exploratoria. La oferta existente está limitado a los fines de semana en el mercado existente ocasionando una demanda insatisfecha. Lo que permite una oportunidad de negocio. Los resultados obtenidos dió a conocer que el 25% de clientes a las bioferias o ecomarkets provenían del distrito de San Borja y que en dicho distrito no contaban con ningun establecimiento similar, de venta diaria; el 92,8% de la población encuestada mostró interés en contar con un biomarket de atención diaria. Concluyendo que la oferta competitiva y de servicio, justifica la entrega de información clara, con los beneficios de los productos orgánicos, agregando la asesoría permanente especializada de un nutricionista.

2.1.3. Otras Investigaciones.

(Espejo & Sánchez, 2018, pág. iii) consideran como objetivo principal de una empresa consultora, es determinar la rentabilidad y la viabilidad del negocio.

De una manera más amplia y si se quiere multidisciplinar, que tiene que ver con los negocios, también podemos incorporar los criterios de la Inteligencia de los negocios o Bussines Intelligence (BI) que tiene como objetivo el almacenamiento y manejo de datos (minería de datos) que se

generan en todos los procesos internos y externos que tiene una organización. (Rocha, 2019, pág. 113) que permite la elaboración de un plan estratégico.

2.2. Bases teóricas: Variable 1

Definiciones: Plan de negocio

(Bóveda, Oviedo, & Yakusik, 2015, pág. 6) dan el concepto que:

Es un instrumento que el inversor aplica sistemáticamente, las informaciones del emprendimiento a realizar indicando; la producción de ideas, la captación y estudio de la información, valoración de la oportunidad y los riesgos, toma de decisiones, ejecución de nuevas iniciativas y la evolución de planes en empresas constituidas.

(Weinberger, 2009, pág. 33) desde el punto de vista de las MYPE da el concepto como: “es un documento resultado del proceso de planeación, descrito de manera clara, precisa y sencilla. Sirve para dirigir un negocio, desde los objetivos que se quieren lograr hasta las acciones cotidianas que se desarrollarán para alcanzarlos”.

(Peña Á. , 2017, pág. 6) lo conceptualiza así:

Es una forma de especificar visiblemente, las características del negocio a futuro y, también refleja la perspectiva que el empresario, emprendedor, tienen del negocio, la explicación del proyecto de negocios y dentro de ello, una valoración de la oferta económica que lo beneficia.

Dimensiones del plan de negocio

(Bóveda, Oviedo, & Yakusik, 2015) sostienen en su estudio que las dimensiones de un plan de negocio se compone de las siguiente manera:

Gestión estratégica:

Permite mostrar la empresa, emitiendo su misión, visión y valores que permite enrumbar el emprendimiento, este conjunto, constituyen los elementos estratégicos que darán sentido a la empresa, contribuirán a tomar decisiones a los emprendedores, la ejecución de la misma con el apoyo de los empleados (Bóveda, Oviedo, & Yakusik, 2015, pág. 12).

Gestión operativa: En este punto se detallan; “cómo se dirigirán los recursos incluidos en la elaboración del producto, implementación del servicio que se ofrece, indagando alternativas: técnicas u operativas para tener ventajas competitivas y sostenibles frente a la competencia” (Bóveda, Oviedo, & Yakusik, 2015, pág. 31).

Gestión de personas: el objetivo principal es “constituir equipos de trabajo competitivo, diseñada para ofrecer oportunidades de trabajo donde el colaborador desarrolle sus habilidades, en un ambiente agradable, para lograr que sea lucrativo y permita un ingreso en forma digna” (Bóveda, Oviedo, & Yakusik, 2015, pág. 41).

Gestión financiera: El desde el punto de vista del objetivo es:

Precisar la posibilidad de riqueza en la empresa. Con una inversión inicial obligatoria, determinar el financiamiento, liquidez, rentabilidad. Estos indicadores económicos nos informará, la capacidad de endeudamiento, favoreciendo la toma de decisión para iniciar la empresa o modificar las estrategias establecidas originalmente, para mejorar la viabilidad (Bóveda, Oviedo, & Yakusik, 2015, pág. 52).

Factores del plan de negocio

(Arévalo, Catacora, Guzmán, & Tay, 2018, pág. 31) haciendo un análisis externo con el modelo PESTEL (Macro Entorno) consideran cinco factores que permitan elaborar el plan de negocios:

Entorno político

“El Perú vive una etapa de estabilidad democrática, con un mejor clima social y el auge de diferentes negocios económicos del país. Manteniendo una mayor estabilidad, se tendrá mayores oportunidades de atraer inversionistas a nivel nacional e internacional” (Arévalo, Catacora, Guzmán, & Tay, 2018, pág. 31)

Entorno económico

Debemos reconocer que en los últimos 10 años, nuestra economía ha crecido “lo que ha causado una mejora de vida en la población y el índice de pobreza se ha reducido, los ingresos salariales se han fortalecido por un sano control de la inflación , pero se mantienen algunas desigualdades” (Cruz, Yyannú; Fajardo, Johanna; Hernández, Daniel; Fuertes, Nicolás, 2021, pág. 12) .

También tenemos otros escenarios que ayudan a comprender mejor esta situación: “el entorno externo favorable, políticas macroeconómicas prudentes, reformas tributarias y ejecución de políticas fiscales, hicieron un ambiente de flujo de capitales en crecimiento y baja inflación”. (Banco Mundial, 2017) citado por, (Arévalo, Catacora, Guzmán, & Tay, 2018, pág. 32).

Entorno social

“Se percibe mejores condiciones socio económicos en la población, la consultora Arellano Marketing indica que los ingresos familiares en los últimos años han ido en aumento, permitiendo que el mercado local se dinamice” (Jhoan Vega citado en Peru21 2015). Citado por (Arévalo, Catacora, Guzmán, & Tay, 2018, pág. 34).

Entorno tecnológico

“Actualmente el 52% de los peruanos accede a Internet y el porcentaje presenta una tendencia creciente” (Arévalo, Catacora, Guzmán, & Tay, 2018, pág. 35).

Entorno legal

Con un marco legal regulatorio para las inversiones establecido en el Perú con la Ley N° 30021 con el objetivo del impulso y protección legítima del derecho a la salud pública que regula la información que se debe incluir en los rótulos de los alimentos embalados, creando mayor conciencia sobre la necesidad de publicar en forma adecuada los componentes nutricionales de los productos alimenticios (Congreso de la República, 2013, 17 de mayo)

Factores críticos de éxito

Asimismo (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16), consideran los factores críticos de éxito, para garantizar los resultados de la empresa:

- Precio: “de un producto nuevo debe contemplar; el valor para el cliente y el precio de la competencia” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).
- Puntualidad: “de los envíos y la entrega, es un factor clave para la satisfacción del cliente” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).
- Prestigio: “construido con una buena comunicación al cliente” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).
- Gama de productos: “ofrecer al cliente, variedad de productos de acuerdo a sus necesidades” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).
- Buen sabor: “utilizando insumos de calidad, que realcen el sabor para que el cliente se sienta satisfecho” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).
- Originalidad: “presentar productos nuevos en los menús, es importante para mantener la lealtad del cliente con la empresa” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).
- Efectividad publicitaria: “dirigir la oferta del producto al cliente ideal” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).

- Agenda de cliente: “personalizar y actualizar constantemente la agenda de clientes con el perfil de nuestro consumidor final, para asegura la proyección de ventas” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).

- Capacidad financiera: “aporte de capital, propio de los socios. Se formalizará un préstamo para garantizar el inicio de las operaciones” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).

- Proveedores: “seleccionados, en base a una licitación, para asegurar la calidad de los insumos necesarios” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).

- Calidad de atención: “trasladando la preocupación de la empresa por el bienestar de sus clientes” (Ríos, Romero, & Vega, 2017, pág. 16).

Matriz FODA

En seguida se considera describir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, del diseño de unidad de negocio:

Tabla 5 Diseño de unidad de negocio

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Ubicación del local	Generar ingresos	No hay ventas fijas	Competencia
Ubicación de la zona	Mercado asequible	Toma de decisiones sin planear	Altos impuestos
Experiencia en el ramo	Mayor asesoría a clientes	Desconocimiento de nuevas zonas	Informalidad
Conocimiento de la zona	Bastante demanda del producto	Solo uno tiene experiencia	Falta de reconocimiento de la empresa.
Personal calificado al servicio	Sector comercial	Local alquilado	La competencia adopta el mismo tipo de servicio
Infraestructura en buen estado.		Falta de capital de la inversión	Inestabilidad en el costo del servicio

Fuente: “Diseño de unidad de negocio en asesorías y consultorías técnicas de inocuidad, calidad alimentaria y nutricional para empresas en Bogotá” (Ortíz, Rodríguez, & Plazas, 2016, pág. 22).

Liderazgo

Se define liderazgo como: “la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión y el cumplimiento de metas. Esta influencia puede ser formal, como aquella que da la posición de una jerarquía directiva en una organización” (Robbins & Judge, 2009, pág. 385)

2.3. Bases teóricas: Variable 2

Inocuidad “desde el punto de vista de asesoría y capacitación a una empresa de alimentos, tiene que cumplir como objetivo principal: garantizar que el producto no va a causar daño al consumidor al momento la ingesta” (Betancur Mazo, 2015, pág. 12).

En el caso de los directivos:

La asesoría constituye una forma de organización de la preparación más ajustada a la práctica real y a la circunstancia donde se desempeñe el directivo, ejecutada desde su puesto de trabajo; permite renovar la atención a la complejidad de necesidades de aprendizaje, debe ser intencionada, diferenciada, contextualizada y desarrolladora (Pérez, Baute, & Maldonado, 2017, pág. 104).

También podemos considerar que: “una asesoría en una empresa de servicios que utiliza como “materia prima” información y documentos aportados por los clientes, produce como resultado final, información y documentos con valor añadido” (Agulló López, 2016, pág. 10).

Dimensiones de asesoría

Responsabilidad social empresarial: en el ámbito profesional no solo es objeto de discusión, sino también es una línea de investigación relevante (Bernal Conesa, 2016, pág. 13).

Tiene mucho que ver con la visión de la empresa, no sólo como un negocio, sino como afecta a un grupo humano que lleva adelante una valiosa tarea para la sociedad, la de producir bienes y servicios, asimismo reafirma, una mayor responsabilidad y compromiso ético a las empresas para limitar su impacto negativo sobre el medioambiente y la sociedad en general (Bernal Conesa, 2016, pág. 16).

Ética: Es una muestra de conocimiento que:

Busca administrar bajo un sentido racional, las acciones de las personas, sus comportamientos desde lo teórico y lo práctico. De ahí que las cuestiones éticas no sólo involucran asuntos individuales, sino que también evolucionan en el contexto a nivel grupal, organizacional y empresarial (Toro & Rodríguez, 2017, pág. 168).

Relación asesor-cliente con el objetivo de: “obtener la información confidencial y documentos reales proporcionados por el cliente, así llegar a aconsejar a este, sobre cuáles son las mejores opciones que tiene para optimizar la marcha de la empresa” (Agulló López, 2016, pág. 14).

La asesoría en la dirección de la pequeña empresa: “es un conjunto de estrategias, acciones y herramientas enfocadas a la administración y creación de conocimiento mediante el análisis de datos existentes en una organización o empresa” (Ahumada y Perusquia, 2016) citado por (Rocha Alfonso, 2019, pág. 113) tiene como objetivo el almacenamiento y manejo de datos que se generan en todos los procesos internos y externos que tiene una organización.

Productividad laboral se aborda desde dos dimensiones:

La humana y la de los procesos, llevó a identificar como factores concluyentes de la productividad laboral para la primera dimensión: el

comportamiento grupal y ambiente social de trabajo; y para la segunda: la gestión de los procesos y las capacidades/control de la empresa (Jaimes, Luzardo, & Rojas, 2018, pág. 177).

Capacitación y control de calidad

“Las buenas prácticas de manufactura (BPM) están presentes en todos los procesos de manipulación de alimentos, para obtener un producto inocuo, saludable y sano que garantice que los alimentos estén libres de residuos, microorganismos, toxinas, metales pesados, entre otros” (Betancur Mazo, 2015, pág. 18).

Ejecución de las buenas prácticas de calidad

Para poner en marcha el plan de Buenas prácticas de Manufactura (BPM) “se deben realizar las mejoras en infraestructura, acondicionar el área de fabricación, renovar equipos y utensilios, eficiente personal manipulador, protocolos higiénicos de elaboración, aseguramiento y control de la calidad, saneamiento, almacenamiento, distribución, transporte y comercialización” (Betancur Mazo, 2015, pág. 18) . “Todo esto dependiendo de lo establecido por el órgano responsable sanitario y, con un nivel de cumplimiento mayor del 95%, dentro de lo gestionado en el plan BPM.” (Betancur Mazo, 2015, pág. 20) el diseño debe considerar los siguientes aspectos:

Tabla 6 Asesoría, capacitación y control de calidad

Edificación e instalaciones	Condiciones específicas en el área de elaboración	Personal manipulador de alimentos	Requisitos higiénicos de fabricación	Aseguramiento y control de la calidad
Localización y accesos.	Pisos y drenajes	Estado de salud	Condiciones generales	Control de la calidad
Diseño y construcción	Paredes Techos	Educación y capacitación	Materias primas e insumos	Sistema de control
Abastecimiento de agua	Ventanas y otras aberturas Puertas	Prácticas higiénicas y medidas de protección		Almacenamiento

Disposición de residuos sólidos	Escaleras, elevadores complementarios			Distribución
Disposición de residuos líquidos	Iluminación			Transporte
Instalaciones sanitarias.	Ventilación			Comercialización

Fuente: “Asesoría, capacitación y control de calidad en procesos de recibo, almacenamiento, elaboración y servido de alimentos en el Colegio Jesús María Caldas” (Betancur Mazo, 2015, pág. 21)

Verificación y seguimiento

Examinar en los siguientes aspectos, Análisis de registro: son los formatos que permiten analizar en la parte de registros las incidencias ocurridas. Indicando las fechas en las que hubo cambio de personal, horas extras, festivos y en momentos críticos que pudieron haber incidido en la calidad del seguimiento. Observación e inspección: Detalla si el procedimiento se cumple según lo establecido comparando la realidad con la base documentada. Entrevista: además de entrevistas al personal, se puede evaluar por medio de exámenes escritos y test. (Betancur Mazo, 2015, pág. 22)

Listas de chequeo

Cuestionario que verifica el grado de cumplimiento de las reglas establecidas al inicio de la actividad, con un fin determinado. El check list sirve para: Verificar o no las necesidades de la elaboración de determinadas disposiciones normativas. Verificar o no el cumplimiento de determinadas reglas técnicas, informadas de manera previa (Betancur Mazo, 2015, pág. 23).

Elaboración de programas de saneamiento básico

“Los programas de saneamiento básico elaborados, sirven de guía para realizar las labores correspondientes al tema de cada programa, con objetivos y alcances definidos, de

acuerdo a las palabras usadas para el desarrollo del mismo y llevar los registros” (Betancur Mazo, 2015, pág. 25).

2.4. Definiciones de términos básicos.

Calidad se define como:

La satisfacción del cliente, valorada a través del cumplimiento de normas que establecen parámetros de tolerancia aceptables para el cliente o comprador. En otro enfoque, la calidad también involucra cuatro dimensiones: la calidad intrínseca del alimento (calidad nutricional y sensorial), la seguridad (calidades higiénico-sanitarias), el servicio (relación cliente-proveedor) y el precio (Díaz Ramírez, García Garibay, Jiménez Guzmán, & Villanueva Carvajal, 2015, pág. 91) .

Inocuidad: Asimismo estos mismos autores señalan que “la inocuidad es la ratificación que los alimentos no causarán intoxicación al consumidor, en el proceso de elaboración y consumo, al uso que se destinan, así entrelaza directamente con la calidad en términos de seguridad alimentaria” (Díaz Ramírez, García Garibay, Jiménez Guzmán, & Villanueva Carvajal, 2015, pág. 91) .

Plan de negocio: (Lossio, 2016, págs. 1-9) considera que para elaborar un plan de negocios se requiere hacer un análisis del entorno económico (nacional e internacional) con sus respectivas proyecciones económicas, con un panorama macroeconómico local (frente interno y externo).

Estrategias públicas: Sin embargo, (Ortíz, Rodríguez, & Plazas, 2016, pág. 80) creen que son estrategias elaboradas que impulsan la política pública de seguridad alimentaria y nutricional, con ejes de: disponibilidad, acceso, consumo y aprovechamiento biológico, que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En cambio, en aprovechamiento

biológico; está comprendida la inocuidad de alimentos, que requieren las empresas del ramo, para mejorar las estrategias de calidad y competitividad en el mercado formal.

Operación efectiva: de los centros de negocios requiere la aplicación efectiva de estrategias de administración de los recursos humanos, en particular a lo relacionado con el mantenimiento de la energía durante la jornada laboral, asimismo, lo que se trata de implementar es el empleo de insumos comunes, la preparación bajo modelo, la entrega de alimentos preparados en contenedores especiales y la cancelación del consumo mediante dinero electrónico, citando a (Gonzales, Juarez, Pacheco, & Torres, 2019, págs. 19-20).

Asesoría: cumple con la labor de:

Orientar, aconsejar basados en datos objetivos, sugerir acciones de carácter propio al ejecutivo que dirige la organización. De igual manera a los directivos y responsables de las áreas subordinadas, en virtud de ello, no tienen autoridad directa sobre ningún miembro de los departamentos en los que hacen sus indagaciones, por ser individuos de staff (Agulló López, 2016, pág. 10).

Dada las características del período de la presente investigación, los aportes de los autores (Pérez, Baute, & Maldonado, 2017, págs. 102-108) son los más adaptables y pertinentes, en la medida que entre su definición de asesoría comprenden características propias de sus dimensiones como son:

a. Renovación de la atención a la diversidad de necesidades de aprendizaje: es la reorientación de las actividades de capacitación y la preparación técnica del personal para el desempeño de una mejor actividad económica bajo condiciones pandémicas.

Indicadores: protocolos sanitarios, bioseguridad, Hccap, otros

b. Intencionada: para recuperar y/o generar mayor valoración a obtener el cliente con respecto a los beneficios que brinda los servicios y marca de los restaurantes y afines,

significando, por ello, un nuevo reto profesional dirigido a los propietarios de los negocios de restaurantes conducentes a la mejora del desempeño del personal con interacción permanente.

Indicadores: beneficios del servicio del restaurante, interacción del personal, articulación de funciones del personal, valoración del cliente

c. Diferenciada: Remodelación e implementación de equipos e insumos y el trato al personal junto a una modificación del cuadro organizativo con manera de atención del personal diferenciada respecto al desempeño de los puestos de trabajo, expresando una variación en los perfiles laborales, coexistente con habilidades blandas (habilidades de comunicación, relaciones interpersonales-capacidad de trabajo en equipos, aceptación de críticas, toma de decisiones, actitud positiva) en concordancia a las nuevas exigencia de necesidades del productor y del consumidor en términos de conocimientos, habilidades y hábitos gastronómicos con riesgo cero de contagio del Covid-19; para ofrecer un servicio diferenciado con garantía saludable.

Indicadores: infraestructura remodelada, disponibilidad de equipos, disponibilidad de insumos, disponibilidad de personal capacitado

d. Contextualizada: a la nueva realidad en el contexto pandémico muy pocas empresas formales que son conocidas por su prestigio ya sea por marca o razón social, entre ellas los restaurantes y afines, tuvieron que adaptarse a las nuevas exigencias productivas y de ventas; toda vez que lo que prevalecía la informalidad y el alto riesgo de contagio del virus Covi-19 en el período a investigar. Situación que obliga la adopción de una modificación el clima laboral mucho más compatible y responsable con las necesidades de la comunidad

Indicadores: disposiciones sanitarias (medidas de emergencia sanitaria, Resoluciones MINSA, cambios en las operaciones de compra y venta, cambios en los hábitos de compra y consumo, etc.

e. Desarrolladora: en la medida que consiste las diversas actividades de implementación de protocolos sanitarios en la producción, comercialización y ventas al consumidor, que tiene como punto de partida el diagnóstico, la capacitación a los asesorados para fortalecer, potenciar y desarrollar sus capacidades; comprendiendo la ejecución de nuevas técnicas y culturas de las acciones aplicadas en los procesos sujetas a una permanente evaluación integral y retroalimentada revisando los cambios en el saber/conocer (normas técnicas de protocolos sanitarios), saber hacer (aplicación y manejo de protocolos sanitarios, creatividad, manejo de relaciones humanas, solución de problemas, criterios de decisión,) y el ser en nueva convivencia (valores: sentido de responsabilidad, sinceridad y honradez; actitudes: autoconfianza, identificación institucional, interés laboral, voluntad de cooperación y trabajo en equipo, disposición al cambio, tomar decisiones inmediatas, disposición para el aprendizaje, disciplina, preferencia por el servicio de atención) en el ejercicio laboral para obtener los resultados previstos establecidas por las condiciones del contexto económico y social bajo pandemia. Aspecto que incluye una asesoría interactuada bajo un clima ético profesional, credibilidad, confianza y garantía. De tal modo que permita recuperar, reposicionar o desarrollo de marcas de los restaurantes y afines investigados, orientado al cambio o mejora del servicio de restaurantes y afines con generación de valor por parte del cliente.

Indicadores: capacitación en medidas sanitarias en todos el desarrollo de producción, de comercialización y de ventas; compromiso al cambio, predisposición al perfeccionamiento en el ejercicio de las funciones del puesto del trabajo, necesidades de capacitación técnica, actitud del personal, desarrollo del talento humano, participación

democrática en las reuniones laborales innovadas de la empresa, disponibilidad de recursos financieros.

Como lo puntualiza (Agulló López, 2016, pág. 11):

La importancia de la asesoría, radica en brindar un servicio al que recurren las empresas, buscando consejo y asesoramiento sobre temas relacionados con la empresa, incidiendo con la actividad principal de la misma, desde el punto de vista de la organización.

Así, podemos señalar a los restaurantes y servicios afines asesorados, con su respectiva actividad:

Tabla 7 Empresas asesoradas

Nombre de la empresa	Razón social	Personal	Domicilio fiscal
Pollería La Roca Blanca	Pollería	15	Av. Cruz Blanca 2094-Sta. María
Chifa Takeshi	Chifa	8	Prolg. San Martín 506-Huacho
Grau 275 Resto Bar Fusión	Restaurant	8	Av. Grau 275- Huacho
Chicharronería Restaurante Don Lucho	Chicharronería	7	Av. Cruz Blanca 2114-Santa María
Chifa Dragón Mattias	Chifa	7	Av. Domingo Mandamiento 1062-Hualmay
Sabor y Sazón	Promotora D'Victor S.A.C.	10	Jr. Bolognesi 281- Huacho

Fuente: Elaboración propia

A cada una de ellas se les brindó el servicio de asesoría, de acuerdo a su actividad, que a continuación se detalla:

Tabla 8 Protocolos y asesoría de pollería La Roca Blanca

PROTOCOLOS	INDICADORES
Plan de vigilancia	I. Datos de la empresa II. Datos del lugar de trabajo III. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores IV. Introducción V. Objetivos (General, específicos)

	<p>VI. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a COVID-19</p> <p>VII. Procedimientos obligatorios de prevención de COVID-19</p>
Normativa	<p>a. Infograma SUNAFIL</p> <p>b. Documento Técnico (Protocolo de restaurantes y afines...)</p> <p>c. Normas legales, RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 341-2019-PRODUCE</p> <p>d. Decreto Supremo N° 808-2020-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, 03 de Mayo, pág. 10)</p> <p>e. Decreto Supremo N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, (Diario Oficial El Peruano, 1998, 14 de Abril, págs. 158968-158981)</p>
Servicio de diagnóstico	<p>a. Control diario de sintomatología y temperatura</p> <p>b. Informativo de lavado y desinfección de manos</p> <p>c. Instructivo uso de mascarilla</p> <p>d. Check list de control sanitario del área y vehículo de reparto</p> <p>e. Instructivo uso de termómetro infrarrojo</p> <p>f. Instructivo de elaboración: solución desinfectante clorada</p> <p>g. Registro: asistencia de capacitación</p> <p>h. Instructivo: para limpieza y desinfección en áreas y vehículos de transporte alimenticio</p> <p>i. Protocolos de bioseguridad frente a la COVID-19</p>

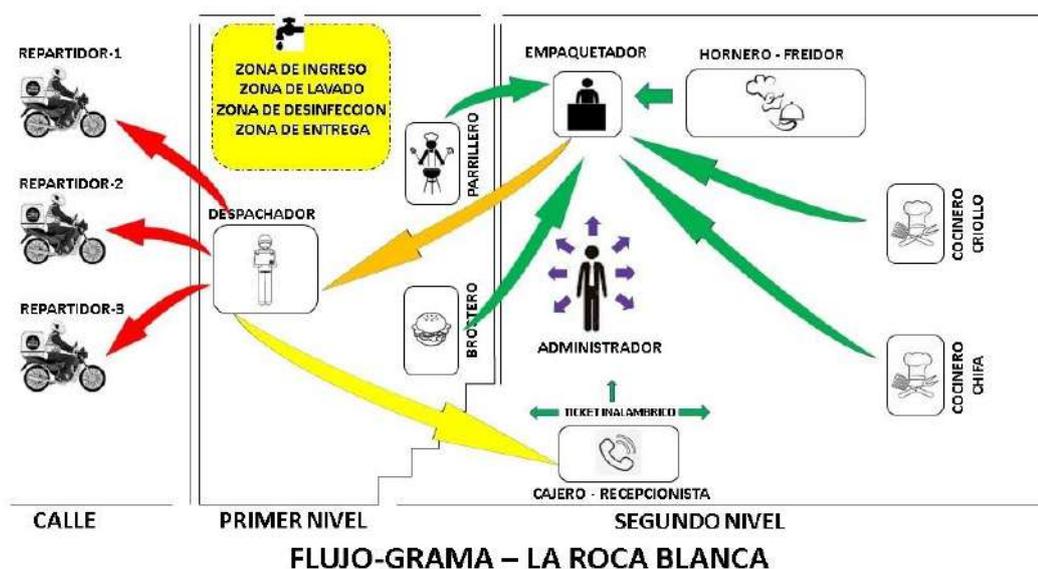
Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 Procedimientos obligatorios de prevención en la Covid-19, pollería La

Roca Blanca

PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO
Gerente	Riesgo bajo
Administrador	Riesgo bajo
Cocinero	Riesgo bajo
Cocinero parrillero	Riesgo bajo
Ayudante de cocina	Riesgo bajo
Cajero	Riesgo medio
Limpieza	Riesgo bajo
Repartidor	Riesgo medio
Despachador	Riesgo medio

Fuente: MINSA Resolución Ministerial N° 265-2020 MINSA (Ministerio de Salud, 2020, 07 de Mayo.).



Repartidor 1

Empaquetador
Hornero-freidor
Zona de ingreso

Zona de lavado-zona de desinfección

Zona de entrega
Parrillero

Repartidor 2

Despachador

Repartidor
Empaquetador

cocinero criollo

Repartidor 3

brosters

Administrador

cocinero

chifa

ticket inalámbrico

Calle

cajero-recepcionista primer nivel

cocinero criollo

repartidor 3

Tabla 10 Protocolos y Asesoría de Chifa Takeshi

PROTOCOLOS	INDICADORES
Plan de vigilancia	I. Datos de la empresa II. Datos del lugar de trabajo III. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores IV. Introducción V. Objetivos (General, específicos) VI. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a COVID-19 VII. Procedimientos obligatorios de prevención de COVID-19
Normativa	a. Infograma SUNAFIL b. Documento Técnico (Protocolo de restaurantes y afines...) c. Normas legales, RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 341-2019-PRODUCE d. Decreto Supremo N° 808-2020-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, 03 de Mayo, pág. 10) e. Decreto Supremo N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, (Diario Oficial El Peruano, 1998, 14 de Abril, págs. 158968-158981)
Servicio de diagnóstico	a. Control diario de sintomatología y temperatura b. Informativo de lavado y desinfección de manos c. Instructivo uso de mascarilla d. Check list de control sanitario del área y vehículo de reparto e. Instructivo uso de termómetro infrarrojo f. Instructivo de elaboración: solución desinfectante clorada g. Registro de asistencia de capacitación h. Instructivo de limpieza y desinfección en áreas, superficies y vehículos de transporte alimenticio.

	i. Protocolos de bioseguridad frente a la COVID-19
--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Procedimientos obligatorios de prevención a la Covid-19, Chifa

Takeshi

PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO
Administrador	Riesgo medio
Cocinero	Riesgo bajo
Ayudante de Cocina	Riesgo bajo
Hornero	Riesgo bajo
Motorizado	Riesgo medio
Recepción	Riesgo medio

Fuente: MINSA Resolución Ministerial N° 265-2020 MINSA (Ministerio de Salud, 2020. 07 de mayo).

Tabla 12 Protocolos y Asesoría de Grau 275 Resto Bar Fusión

PROTOCOLOS	INDICADORES
Plan de vigilancia	I. Datos de la empresa II. Datos del lugar de trabajo III. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores IV. Introducción V. Objetivos (General, específicos) VI. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a COVID-19 VII. Procedimientos obligatorios de prevención de COVID-19
Normativa	a. Infograma SUNAFIL b. Documento Técnico (Protocolo de restaurantes y afines...) c. Normas legales, RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 341-2019-PRODUCE d. Decreto Supremo N° 808-2020-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, 03 de Mayo, pág. 10) e. Decreto Supremo N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, (Diario Oficial El Peruano, 1998, 14 de Abril, págs. 158968-158981)

Servicio de diagnóstico	<ol style="list-style-type: none"> a. Control diario de sintomatología y temperatura b. Informativo de lavado y desinfección de manos c. Instructivo uso de mascarilla d. Check list de control sanitario del área y vehículo de reparto e. Instructivo uso de termómetro infrarrojo f. Instructivo de elaboración: solución desinfectante clorada g. Registro de asistencia de capacitación h. Instructivo de limpieza y desinfección en áreas, superficies y vehículos de transporte alimenticio. i. Protocolos de bioseguridad frente a la COVID-19
-------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Procedimientos obligatorios de prevención a la Covid-19, Resto Bar

Fusión

PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO
Administrador	Riesgo medio
Cocinero	Riesgo bajo
Ayudante de cocina	Riesgo medio
Delivery/ Repartidores	Riesgo medio

Fuente: MINSA Resolución Ministerial N° 265-2020 MINSA (Ministerio de Salud, 2020. 07 de mayo).

Tabla 14 Protocolos y Asesoría de Chicharronería Don Lucho

PROTOCOLOS	INDICADORES
Plan de vigilancia	<ol style="list-style-type: none"> I. Datos de la empresa II. Datos del lugar de trabajo III. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores IV. Introducción V. Objetivos (General, específicos) VI. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a COVID-19 VII. Procedimientos obligatorios de prevención de COVID-19
Normativa	<ol style="list-style-type: none"> a. Infograma SUNAFIL b. Documento Técnico (Protocolo de restaurantes y afines...)

	<ul style="list-style-type: none"> c. Normas legales, RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 341-2019-PRODUCE d. Decreto Supremo N° 808-2020-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, 03 de Mayo, pág. 10) e. Decreto Supremo N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, (Diario Oficial El Peruano, 1998, 14 de Abril, págs. 158968-158981)
Servicio de diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> a. Control diario de sintomatología y temperatura b. Informativo de lavado y desinfección de manos c. Instructivo uso de mascarilla d. Check list de control sanitario del área y vehículo de reparto e. Instructivo uso de termómetro infrarrojo f. Instructivo de elaboración: solución desinfectante clorada g. Registro de asistencia de capacitación h. Instructivo de limpieza y desinfección en áreas, superficies y vehículos de transporte alimenticio. i. Protocolos de bioseguridad frente a la COVID-19

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 Procedimientos obligatorios de prevención a la Covid-19,

Chicharronería Don Lucho

PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO
Cajero	Riesgo medio
Cocinero	Riesgo bajo
Despachador	Riesgo medio

Fuente: MINSA Resolución Ministerial N° 265-2020 MINSA (Ministerio de Salud, 2020. 07 de mayo).

Tabla 16 Protocolos y Asesoría de Chifa Dragón Mattias

PROTOSCOLOS	INDICADORES
Plan de vigilancia	I. Datos de la empresa

	<ul style="list-style-type: none"> II. Datos del lugar de trabajo III. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores IV. Introducción V. Objetivos (General, específicos) VI. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a la COVID-19 VII. Procedimientos obligatorios de prevención a la COVID-19
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> a. Infograma SUNAFIL b. Documento Técnico (Protocolo de restaurantes y afines...) c. Normas legales, RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 341-2019-PRODUCE d. Decreto Supremo N° 808-2020-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, 03 de Mayo, pág. 10) e. Decreto Supremo N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, (Diario Oficial El Peruano, 1998, 14 de Abril, págs. 158968-158981)
Servicio de diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> a. Control diario de sintomatología y temperatura b. Informativo de lavado y desinfección de manos c. Instructivo uso de mascarilla d. Check list de control sanitario del área y vehículo de reparto e. Instructivo uso de termómetro infrarrojo f. Instructivo de elaboración: solución desinfectante clorada g. Registro de asistencia de capacitación h. Instructivo de limpieza y desinfección en áreas, superficies y vehículos de transporte alimenticio. i. Protocolos de bioseguridad frente a la COVID-19

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19, Chifa Dragón

Mattias

PUESTO DE TRABAJO	NIVEL DE RIESGO
Gerente General	Riesgo bajo
Cocinero	Riesgo bajo
Ayudante de cocina	Riesgo bajo
Administrador	Riesgo medio
Repartidor	Riesgo medio

Fuente: MINSA Resolución Ministerial N° 265-2020 MINSA (Ministerio de Salud, 2020. 07 de mayo).

Tabla 18 Protocolos y Asesoría de Sabor y Sazón

PROTOCOLOS	INDICADORES
Plan de vigilancia	<ul style="list-style-type: none"> I. Datos de la empresa II. Datos del lugar de trabajo III. Datos del servicio de seguridad y salud de los trabajadores IV. Introducción V. Objetivos (General, específicos) VI. Nómina de trabajadores por riesgo de exposición a COVID-19 VII. Procedimientos obligatorios de prevención de COVID-19
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> a. Infograma SUNAFIL b. Documento Técnico (Protocolo de restaurantes y afines...) c. Normas legales, RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 341-2019-PRODUCE d. Decreto Supremo N° 808-2020-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros, 2020, 03 de Mayo, pág. 10) e. Decreto Supremo N° 003-98-SA Normas Técnicas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, (Diario Oficial El Peruano, 1998, 14 de Abril, págs. 158968-158981)
Servicio de diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> a. Control diario de sintomatología y temperatura

	<ul style="list-style-type: none"> b. Informativo de lavado y desinfección de manos c. Instructivo uso de mascarilla d. Check list de control sanitario del área y vehículo de reparto e. Instructivo uso de termómetro infrarrojo f. Instructivo de elaboración: solución desinfectante clorada g. Registro de asistencia de capacitación h. Instructivo de limpieza y desinfección en áreas, superficies y vehículos de transporte alimenticio. i. Protocolos de bioseguridad frente a la COVID-19
--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19 Procedimientos obligatorios de prevención de covid-19, Sabor y Sazón

Puestos de Trabajo	Actividad	Cantidad	Nivel de Riesgos
Cocineros	Preparación de alimentos	3	Bajo
Ayudante de Cocina	Habilitación, preparación de pedidos, envasado y entrega	2	Medio
Administrador	Supervisión, recepción de pedidos y pagos.	1	Medio
Delivery	Entrega de los pedidos.	4	Medio

Fuente: MINSA Resolución Ministerial N° 265-2020 MINSA (Ministerio de Salud, 2020. 07 de mayo).

2.5. Formulación de Hipótesis.

2.5.1. Hipótesis General.

Existe relación entre plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.

2.5.2. Hipótesis Específicas.

Existe relación entre la gestión estratégica del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.

Existe relación entre la gestión operativa del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.

Existe relación entre la gestión financiera del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.

Existe relación entre la gestión de personas del plan de negocios de una consultora en alimentos y la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020

2.6. Operacionalización de variables

Tabla 20: Operacionalización de variables

Variable independiente	Definición teórica	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Plan de negocios de una consultora	Es un registro donde el empresario detalla sistemáticamente las actividades del emprendimiento, el proceso, la captación, análisis, evaluación, para aprovechar la oportunidad y disminuir los riesgos, tomar decisiones sobre el emprendimiento y el cambio de planes necesarios en la empresa (Bóveda, Oviedo, & Yakusik, 2015, pág. 6)	El plan de negocios es un documento orientador para establecer la operatividad de una creatividad con fines comerciales	Gestión estratégica	1. Misión 2. Visión 3. Entorno 4. Objetivos
			Gestión de operativa	5. Análisis de los servicios 6. Capacidad de producción 7. Procedimiento 8. Procesos de producción
			Gestión financiera	9. Incentivo 10. Ventas 11. Inversión 12. Utilidades
			Gestión de personas	13. Motivación al personal 14. Capacitación del personal 15. Innovación 16. Reclutamiento
Asesoría	La asesoría constituye la construcción de formalidad dentro de una organización en la preparación más ajustada a la práctica real	Agrupa una serie de teorías y técnicas relacionados con la calidad de los productos/servicios y los procesos que le permiten realizarlos	Renovación de la atención	17. Protocolos sanitarios 18. Bioseguridad 19. Empatía 20. Respuesta a preguntas
			Intencionada	21. Beneficios del servicio del restaurante 22. Interacción del personal

y al contexto donde se desempeñe el directivo. (Pérez, Baute, & Maldonado, 2017, pág. 103)				23. Funciones del personal 24. Valoración del cliente
	Diferenciada			25. Infraestructura 26. Equipos Modernos 27. Personal capacitado 28. Seguridad
	Desarrollada			29. Capacitación en medidas sanitarias 30. Compromiso al cambio 31. Perfeccionamiento en el desempeño de las funciones 32. Desarrollo del talento humano

Fuente: Elaboración propia del autor.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico.

“Es de nivel **básico** puesto que se establecerá la relación entre las variables de investigación” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 149).

Con un diseño “no experimental, porque se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza, se mide los fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 174).

3.1.1. Tipo de Investigación.

“No experimental transversal porque se analizó la incidencia de las variables, así como su interrelación en un periodo dado ” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 176).

3.1.2. Nivel de Investigación.

“Es de nivel **relacional**, se recolectan los datos y se describen variables, y su relación (X_1-Y_1)” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 178).

3.1.3. Diseño de la Investigación.

“Diseño no experimental de evolución de grupo o cohortes, porque se estudia a una subpoblación específica que poseen características en común, vinculados por uno o más factores” (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 180).

3.1.4. Enfoque de la Investigación.

“De enfoque cuantitativo, se usará la estadística para llegar a conclusiones sobre el objeto de estudio, teniendo aspectos numéricos estandarizados y cuantificables, fundamentando la comprobación o refutación de una hipótesis previa, que ayuden a entender la investigación y valorarlos” (Muñoz, 2011, pág. 21).

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población.

Está constituida por 55 individuos que laboran en las empresas motivo de estudio

3.2.2. Muestra.

Es una muestra no probabilística o censal, ya que se toma el total de la población.

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos.

3.3.1. Técnicas a emplear.

La encuesta fue la técnica empleada, el instrumento propuesto es un cuestionario, el cual evaluará las variables, plan de negocios y asesoría.

3.3.2. Descripción de los instrumentos.

El cuestionario fue el instrumento usado, empleado a 55 colaboradores.

Las preguntas o ítems, se elaboraron teniendo como criterio los indicadores trabajados para cada variable, obteniendo 16 preguntas por cada variable, haciendo un total de 32 preguntas, en las cuales se empleo la medición de Likert.

3.1.5. Fiabilidad de los instrumentos.

Según la literatura, para determinar la confiabilidad, del instrumento a emplear, es necesario considerar el valor del resultado del Alfa de Cronbach (0 a 1)

Cuestionario N°01 (Anexo 01)

Este instrumento, gestiona y mide las variables (X y Y), con 32 proposiciones, designadas de acuerdo a los indicadores, (Tabla 1).

Variable “X”

Mediante, el conocimiento teórico respecto a la fiabilidad de los instrumentos, y los valores arrojados en el SPSS 22, cuyo valor es de 0,942; se atribuye a una fiabilidad muy alta, de esta manera se concluye que el cuestionario tiene una alta confiabilidad.

Tabla 21 Fiabilidad de “X”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	16

Nota: Elaboración propia por los datos obtenidos. SPSS 22

Variable “Y”

En concordancia, los valores encontrados con ayuda del SPSS 22, el cual es de 0,874; se concluye, que tiene una muy alta fiabilidad, por lo que, se puede considerar que el cuestionario tiene una alta confiabilidad.

Tabla 22: Fiabilidad de “Y”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	17

Nota: Elaboración propia por los datos obtenidos. SPSS 22

3.4. Técnica para el procesamiento de la Información.

Determinar y hallar la muestra poblacional, se usó en primera instancia Excel y, el SPSS 22 para obtener los resultados de la correlación Pearson y el coeficiente de Spearman, según las hipótesis planteadas; para medición de confiabilidad se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, también encontrado en el SPSS 22.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados.

Para el análisis de los resultados, la información fue obtenida desde el cuestionario, suministrado a los trabajadores por la consultora en alimentos, con una muestra de 55 individuos, los datos procesados en el software SPSS 22, para cada variable, sus dimensiones e indicadores; el cuestionario contó con 18 preguntas, 5 niveles de conformidad: (1) EXCELENTE, (2) BUENO, (3) REGULAR, (4) MALO, (5) PÉSIMO.

4.1.1. Variable X: PLAN DE NEGOCIOS DE UNA CONSULTORA

Para la variable PLAN DE NEGOCIOS (X), se utilizó 4 dimensiones tomadas de la literatura revisada, considerando sus indicadores, en 16 proposiciones, expuestas en el instrumento N°01 (Anexo 01), utilizando la escala de Likert.

Tabla 23: Medición Estadística de "X"

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	3	5,5
	Malo	22	40,0
	Regular	30	54,5
	Total	55	100,0

En la tabla 23, se obtiene una frecuencia porcentual absoluta, de acuerdo a la medición estadística, se tiene mayor porcentaje, en el nivel (3) REGULAR, con un 54.5%; seguido por el nivel (4) MALO con 40%; y el mínimo para el nivel (5) PÉSIMO con 5.5%, resultados expuestos por el total de trabajadores de la consultora, que implica que el plan de negocio actual está en etapa regular desde su perspectiva global. La figura 1, expone, la frecuencia, de los valores de los niveles considerados.

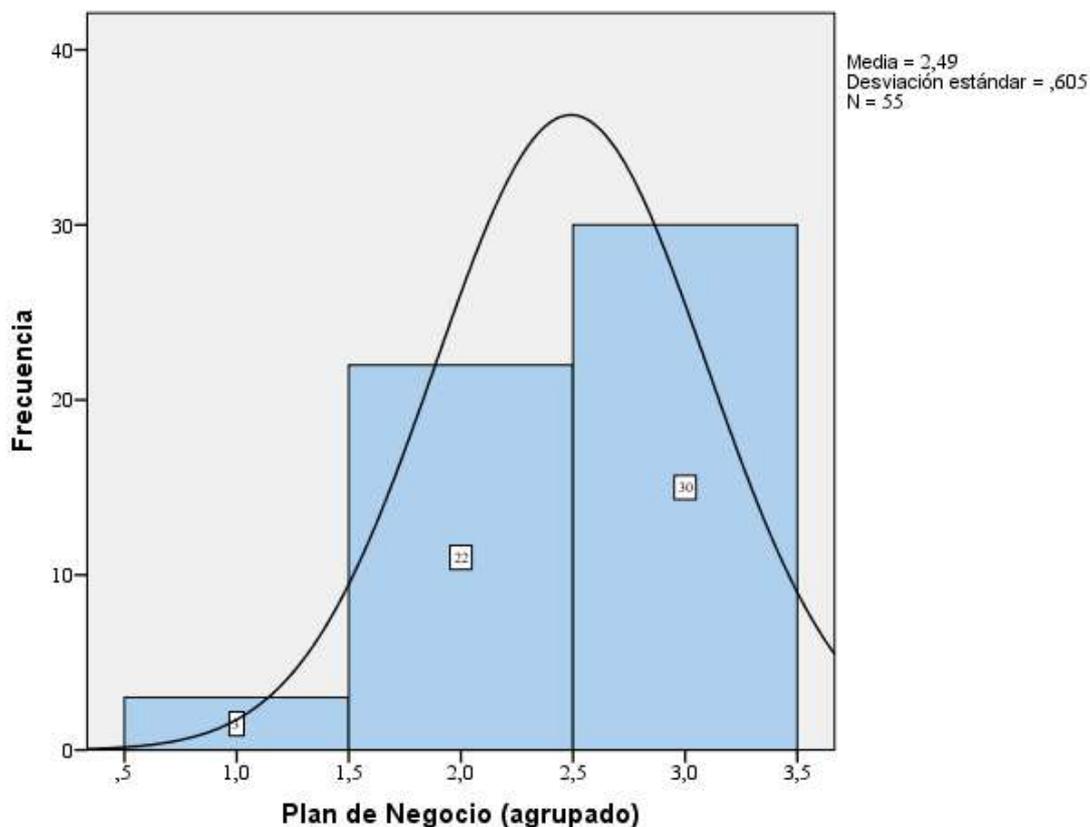


Figura 1: Frecuencia de valores por niveles.

Gestión estratégica (X1)

En la dimensión X_1 , se aplicaron 4 interrogantes, las cuales se representan, mediante estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, mediante el instrumento.

Tabla 24: Frecuencia porcentual de X_1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	27	49,1
	Malo	28	50,9
	Total	55	100,0

En la tabla 24, respecto a la dimensión X_1 , se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (5) PÉSIMO con un 49,1% y para el nivel (4) MALO un 50,9%; por lo cual, se deduce que gestión estratégica propuesta por la consultora debe ser mejorada; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores

asignados en la tabla 1. En la figura 2, se aprecia la frecuencia en barras para la dimensión X_1 .

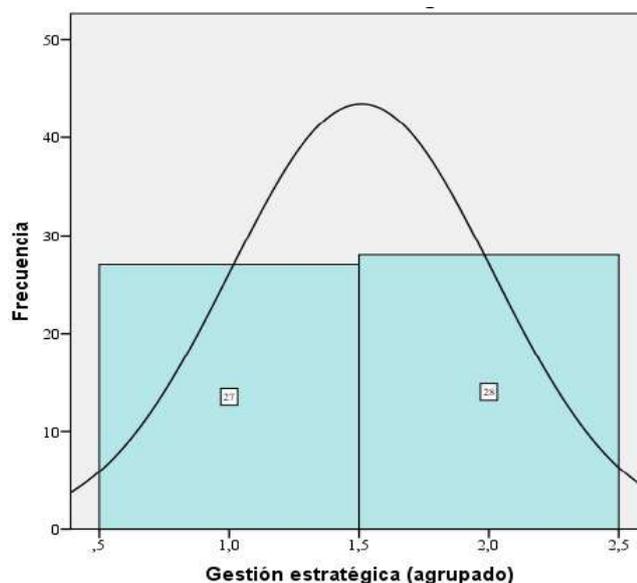


Figura 2: Frecuencia por niveles (X_1)

Gestión de operativa (X_2)

En la dimensión X_2 , se aplicaron 4 cuestiones, las cuales se representan, mediante estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, mediante el instrumento.

Tabla 25: Frecuencia porcentual de X_2

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	31	56,4
	Malo	24	43,6
	Total	55	100,0

En la tabla 25, respecto a la dimensión X_2 , se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (5) PÉSIMO con un 56.4% y para el nivel (4) MALO un 43.6%; por lo cual, se deduce que gestión operativa propuesta por la consultora debe ser mejorada; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores asignados en la tabla 1. En la figura 3, se aprecia la frecuencia en barras para la dimensión X_2

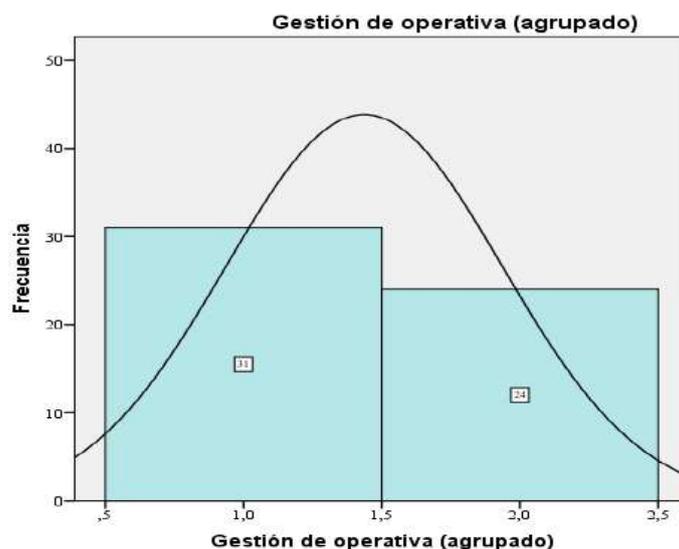


Figura 3: Frecuencia por niveles (X_2)

Gestión financiera (X_3)

Para la dimensión X_3 , se aplicaron 4 cuestionamientos, las cuales se representan, mediante estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, mediante el instrumento.

Tabla 26: Frecuencia porcentual de X_3

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	24	43,6
	Malo	31	56,4
	Total	55	100,0

En la tabla 26, respecto a la dimensión X_3 , se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (4) MALO con un 56.4% y para el nivel (5) PÉSIMO un 43,6%; por lo cual, se deduce que gestión estratégica propuesta por la consultora debe ser mejorada; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores consignados en la tabla 1. En la figura 4, se considera porcentualmente la frecuencia en barras para la dimensión X_3

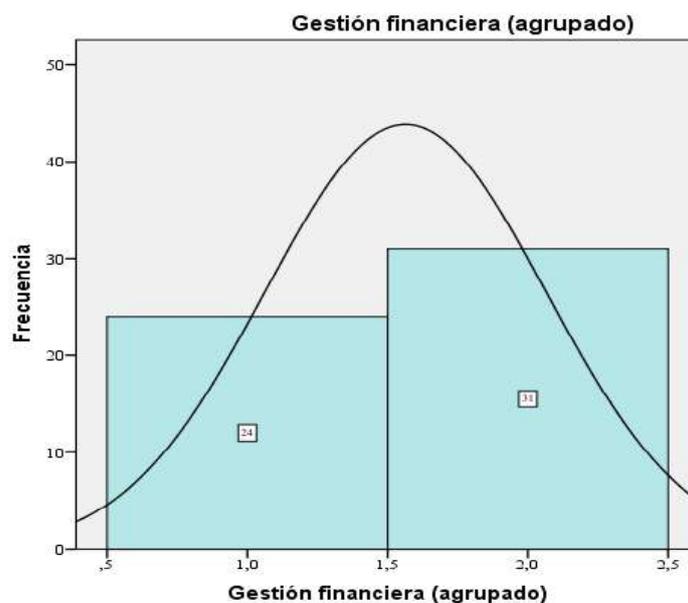


Figura 4: Frecuencia por niveles (X_3)

Gestión de personas (X_4)

En la dimensión X_4 , se aplicaron 4 cuestiones, las cuales se representan, mediante el uso de estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, por el instrumento.

Tabla 27: Frecuencia porcentual de X_4

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	32	58,2
	Malo	23	41,8
	Total	55	100,0

En la tabla 27, respecto a la dimensión X_4 , se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (1) PÉSIMO con un 58.2% y para el nivel (2) MALO un 41.8%; por lo cual, se deduce que gestión de personas propuesta por la consultora debe ser mejorada; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores consignados en la tabla 1. En la figura 5, apreciamos el porcentaje de frecuencia en barras para la dimensión X_4 .

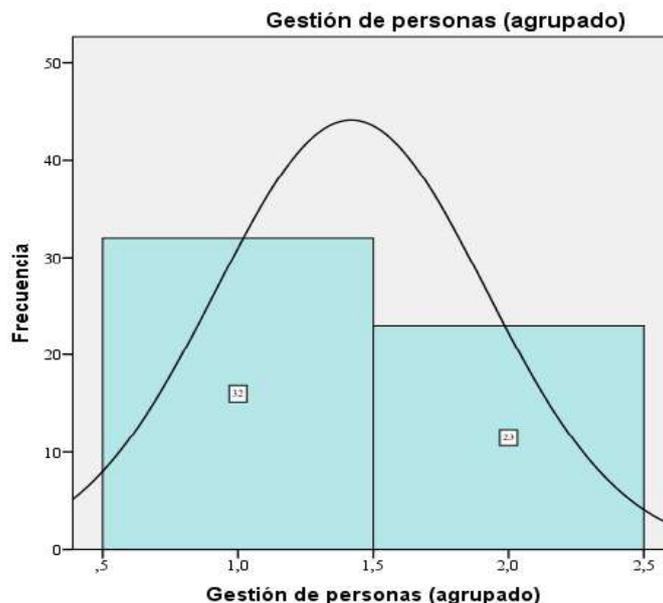


Figura 5: Frecuencia por niveles (X4)

4.1.2. Variable Y: ASESORÍA

En la variable ASESORÍA (Y), se utilizaron 4 dimensiones tomadas de la literatura revisada, incluyendo sus indicadores, en 16 proposiciones, expuestos en el instrumento N° 01 (Anexo 01), utilizando la escala de Likert.

Tabla 28: Medición Estadística de "Y"

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	2	3,6
	Malo	37	67,3
	Regular	16	29,1
	Total	55	100,0

En la tabla 28, se obtuvo una frecuencia porcentual absoluta, de acuerdo a la medición estadística, se tiene mayor porcentaje, en el nivel (4) MALO con un 67.3%; seguido por el nivel (3) REGULAR, con 29.1%; y un mínimo de 3.6% para el nivel (1); resultados expuestos por el total de trabajadores de la consultora que implica que asesoría no está bien planificada. La figura 6, expone, la frecuencia, de los valores de los niveles considerados.

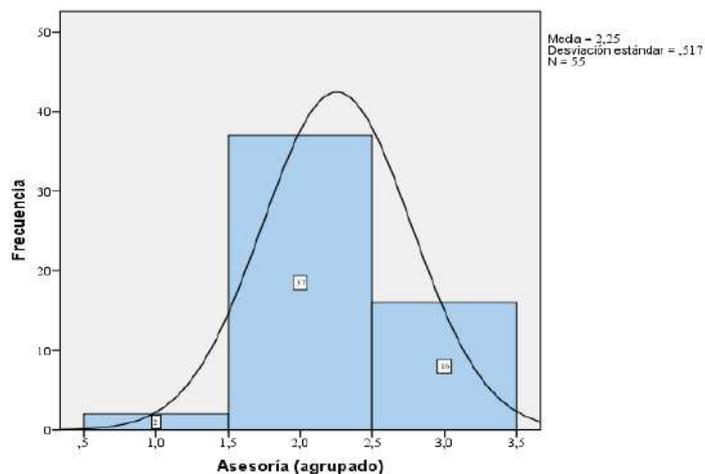


Figura 6: Frecuencia de valores por niveles.

Renovación de la atención (Y_1)

Para la dimensión Y_1 , se aplicaron 4 interrogantes, las cuales se representan a continuación, mediante estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, mediante el instrumento.

Tabla 29: Frecuencia porcentual de Y_1

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	22	40,0
	Malo	33	60,0
	Total	55	100,0

En la tabla 29, respecto a la dimensión Y_1 , se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (4) MALO un 60% y para el nivel (5) PÉSIMO con un 40%; por lo cual, se deduce que se requiere una renovación en la atención; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores asignados en la tabla 1. En la figura 7, se aprecia la frecuencia en barras para la dimensión Y_1 .

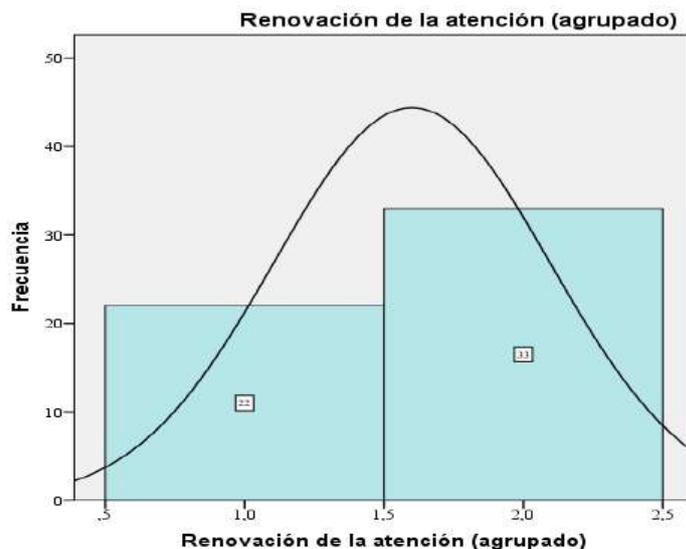


Figura 7: Frecuencia por niveles (Y_1)

Intencionada (Y_2)

En la dimensión Y_2 , se aplicaron 4 interrogantes, las cuales se representan a continuación, mediante estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, mediante el instrumento.

Tabla 30: Frecuencia porcentual de Y_2

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	33	60,0
	Malo	22	40,0
	Total	55	100,0

En la tabla 30, respecto a la dimensión Y_2 , se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (5) PÉSIMO un 60% y para el nivel (4) MALO con un 40%; por lo cual, se deduce que la intencionalidad de la asesoría debe estar mejor enfocada; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores asignados en la tabla 20. En la figura 8, se aprecia la frecuencia en barras para la dimensión Y_2 .

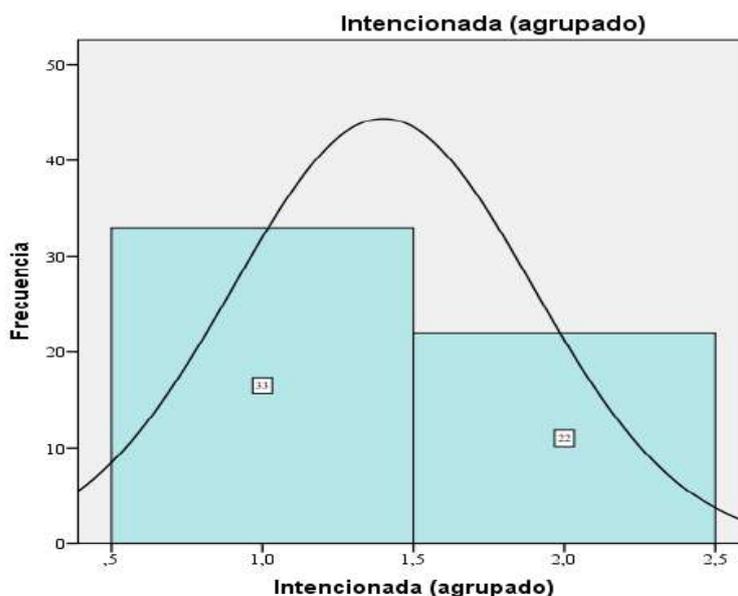


Figura 8: Frecuencia por niveles (Y₂)

Diferenciada (Y₃)

En la dimensión Y₃, se aplicaron 4 interrogantes, las cuales se representan a continuación, mediante estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, mediante el instrumento.

Tabla 31: Frecuencia porcentual de Y₃

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	39	70,9
	Malo	16	29,1
	Total	55	100,0

En la tabla 31, respecto a la dimensión Y₃, se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (5) PÉSIMO un 70.9% y para el nivel (4) MALO con un 29.1%; por lo cual, se deduce que la asesoría debe marcar una diferencia más visible; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores asignados en la tabla 1. En la figura 9, se aprecia la frecuencia en barras para la dimensión Y₃.

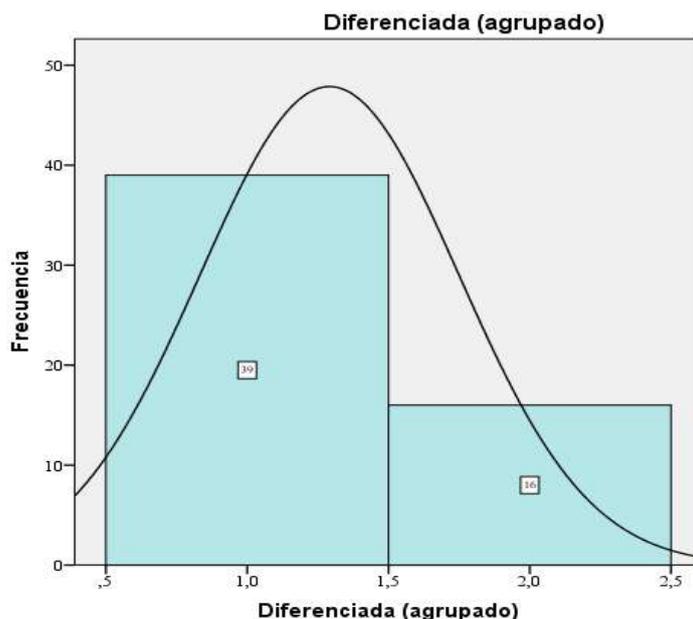


Figura 9: Frecuencia por niveles (Y₃)

Desarrolladora (Y₄)

Para la dimensión Y₄, se aplicaron 4 interrogantes, las cuales se representan a continuación, mediante estadística descriptiva, aplicados a los valores obtenidos, mediante el instrumento.

Tabla 32: Frecuencia porcentual de Y₄

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pésimo	42	76,4
	Malo	13	23,6
	Total	55	100,0

En la tabla 32, respecto a la dimensión Y₄, se obtienen dos valores de frecuencia porcentual, situados para el nivel (5) PÉSIMO un 76.4% y para el nivel (4) MALO con un 23.4%; por lo cual, se deduce que la asesoría debe ser propiciar mucho más el desarrollo de la empresa; estos valores, son el resumen de sus resultados de acuerdo a sus 4 indicadores consignados en la tabla 1. En la figura 10, se aprecia la frecuencia en barras para la dimensión Y₄.

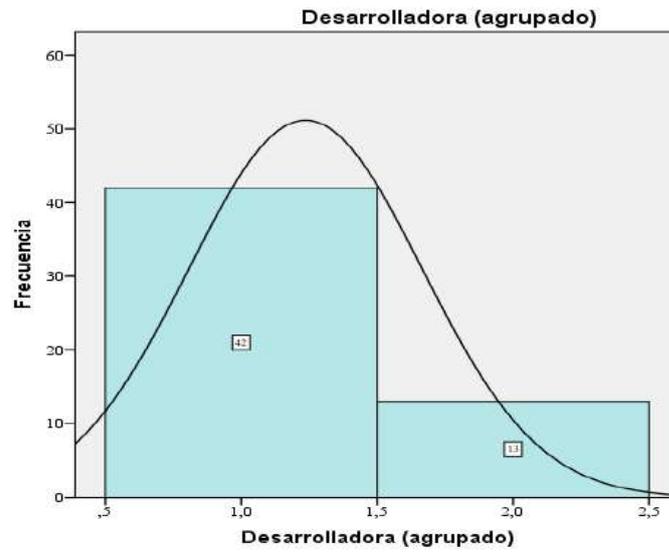


Figura 10: Frecuencia por niveles (Y_4)

4.2. Contrastación de hipótesis.

Para la prueba y contrastación de hipótesis, de las variables de Plan de Negocio y la asesoría, se optó por realizar una prueba de normalidad de Kolmogórov y Shapiro, donde el valor de sig. para ambos fue de 0.0, que indica que los datos no son normales, por lo tanto, se atribuye a una distribución no paramétrica, adicionalmente se tomara de referencia la literatura que manifiesta que para un numero de muestra mayor a 50, es recomendable utilizar la prueba de Kolmogórov

Tabla 33: Pruebas de Normalidad PRE SGC

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Plan de Negocio	,289	55	,000	,693	55	,000
Asesoría	,180	55	,000	,867	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.

- * H_i : “El plan de negocios de una consultora en alimentos se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”
- * H_0 : “El plan de negocios de una consultora en alimentos no se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

Tabla 34: Correlación de Spearman entre la variable X y Y.

			Plan de Negocio	Asesoría
Rho de Spearman	Plan de Negocio	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Asesoría	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 34, muestra un análisis de correlación a nivel de significancia entre ambas variables (X, Y) el valor “sig.” = 0.000 < 0.05, en las correlaciones, rechazan la hipótesis nula (H_0), aceptando la hipótesis planteada (H_i), estableciendo una correlación significativa del 0.01 y un nivel de confianza del 99% entre el plan de negocio y la asesoría, mediante un $RHO = 0.571$, lo que indica una correlación positiva moderada.

4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas.

Hipótesis Específica 1

H_1 : “La gestión estratégica del plan de negocios de una consultora en alimentos se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

H_0 : “La gestión estratégica del plan de negocios de una consultora en alimentos no se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

Tabla 35: Correlación de Spearman entre X_1 y Y .

			Gestión estratégica	Asesoría
Rho de Spearman	Gestión estratégica	Coefficiente de correlación	1,000	,403**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	55	55
	Asesoría	Coefficiente de correlación	,403**	1,000
Sig. (bilateral)		,002	.	
N		55	55	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 35, señalan la existencia correlacional Rho Spearman entre variables X_1 y la dimensión Y , se tiene $Rho = 0.403^{**}$, lo que según refieren metodólogos es una correlación positiva moderada, (+0.4 a +0.69); verifica la confianza de aceptar la hipótesis planteada (H_1), y se rechazar la hipótesis alterna (H_0).

Hipótesis Específica 2

H_2 : “La gestión operativa del plan de negocios de una consultora en alimentos se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

H_0 : “La gestión operativa del plan de negocios de una consultora en alimentos no se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

Tabla 36: Correlación de Spearman entre X_2 y Y .

			Asesoría	Gestión de operativa
Rho de Spearman	Asesoría	Coefficiente de correlación	1,000	,369**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	55	55
	Gestión de operativa	Coefficiente de correlación	,369**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 36, señalan la existencia correlacional Rho Spearman entre variables X_2 y la dimensión Y , se tiene $Rho = 0.369^{**}$, lo que según refieren metodólogos es una correlación positiva baja, (+0.2 a +0.39); verifica la confianza de aceptar la hipótesis planteada (H_2), y rechaza la hipótesis alterna (H_0).

Hipótesis Específica 3

H_3 : “La gestión financiera del plan de negocios de una consultora en alimentos se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

H_0 : “La gestión financiera del plan de negocios de una consultora en alimentos no se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

Tabla 37: Correlación de Spearman entre X_3 y Y .

			Asesoría	Gestión financiera
Rho de Spearman	Asesoría	Coefficiente de correlación	1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	55	55
	Gestión financiera	Coefficiente de correlación	,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 37, señalan la existencia correlacional Rho Spearman entre variables X_3 y la dimensión Y , se tiene $Rho = 0.422^{**}$, lo que según refieren metodólogos es una correlación positiva moderada, (+0.4 a +0.69); verifica la confianza de aceptar la hipótesis planteada (H_3), y se rechazar la hipótesis alterna (H_0).

Hipótesis Específica 4

H_4 : “La gestión de personas del plan de negocios de una consultora en alimentos se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

H_0 : “La gestión de personas del plan de negocios de una consultora en alimentos no se relaciona significativamente con la asesoría en tiempos del COVID-19 en Huacho, período marzo a diciembre del 2020.”

Tabla 38: Correlación de Spearman entre X_4 y Y .

			Asesoría	Gestión de personas
Rho de Spearman	Asesoría	Coefficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Gestión de personas	Coefficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 38, señalan la existencia correlacional Rho Spearman entre variables X_4 y la dimensión Y , se tiene $Rho = 0.647^{**}$, lo que según refieren metodólogos es una correlación positiva moderada, (+0.4 a +0.69); verifica la confianza de aceptar la hipótesis planteada (H_4), y se rechazar la hipótesis alterna (H_0).

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Este estudio se realizó tomando como base de datos los obtenidos por otros investigadores, considerando que el estudio de la COVID-19 está en pleno desarrollo y no concluyen las investigaciones referidas al efecto que ocasiona esta pandemia, analizando las variables propuestas y su respectiva relación, ponderando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas de esta investigación.

Los resultados de esta investigación establecen de acuerdo a la hipótesis general: que existe una correlación significativa del 0,01 y un nivel de confianza del 99% para el plan de negocio y la asesoría, mediante un $RHO = 0,527$, indicándonos una correlación positiva moderada y rechaza la hipótesis nula. Este resultado guarda compatibilidad con los resultados obtenidos por (Ortíz, Rodríguez, & Plazas, 2016, pág. 81) identificando la necesidad que hay en el mercado de la ciudad de la presencia de empresa consultora de calidad e inocuidad de alimentos; estableciendo los recursos económicos, físicos y humanos requeridos para la ejecución del proyecto en consultoría técnica y nutricional según las diferentes líneas de mercado a abordar, diseñando protocolos básicos para la aplicación de calidad e inocuidad en servicios de alimentos partiendo de la atención en calidad, inocuidad, capacitación y nutrición en general.

También lo señala (Weinberger, 2009, pág. 118), que: la participación de una empresa consultora en el mercado y las actividades que el empresario-cliente desarrolle, permite a la empresa competir, en forma oportuna; ubicarse en el lugar ideal, en el momento adecuado y pertinente, para

aprovechar convenientemente la posibilidad de generar una ventaja competitiva, que haga a la empresa sostenible en el tiempo. Es este sentido, el empresario, debe preocuparse para que el producto o servicio que ofrezca al mercado satisfaga los gustos, deseos o preferencias del cliente, de manera adecuada y oportuna, y sea capaz de superar sus expectativas, hacer énfasis que en los últimos años existe una tendencia mundial de las personas orientada hacia la alimentación saludable.

En la segunda hipótesis específica, se logra establecer la existencia correlacional Rho Spearman entre variables X_2 y la dimensión Y, se tiene $Rho = 0.369^{**}$, lo que según refieren metodólogos es una correlación positiva baja, (+0.2 a +0.39); verifica la confianza de aceptar la hipótesis planteada (H_2), y se rechazar la hipótesis alterna (H_0), en forma similar (Betancur Mazo, 2015, pág. 32) afirma que:

Hubo un aumento significativo en la mejoría de las condiciones internas y, prácticas sanitarias desde las etapas de producción y servido de alimentos, sirviendo como soporte la comparación de dos perfiles sanitarios realizados al inicio y al final del proyecto de mejora.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

A continuación, se pueden determinar las siguientes conclusiones:

1. Que desarrollar un negocio de asesoría sin un plan de negocio, determina poco crecimiento en el mercado profesional.
2. Una buena gestión asesora en un negocio asegura una correlación positiva moderada, según los datos obtenidos.
3. Un 67,3% de los trabajadores consideran que la asesoría que le proporciona su empresa es malo, determinado fundamentalmente porque en el momento del COVID-19, ningún restaurante y afines estaban preparados para afrontar esta pandemia.
4. Un 60,0% considera que, en el nivel de asesoría, se requiere una renovación en la atención a los trabajadores, que incluya protocolos sanitarios, bioseguridad, empatía, respuesta a pregunta.
5. Un 60,0% de la dimensión intencionada, considera pésimo los beneficios del servicio del restaurante en la valoración con el cliente.

6.2. RECOMEDACIONES.

Es necesario que los locales asesorados, continúen mejorando sus políticas de atención al cliente, como vínculo de contrarrestar las crisis de: salud, económica, financiera y de infraestructura ocasionado por la COVID-19.

Seguir brindando capacitaciones al personal, en inocuidad de los alimentos, para mantener una ventaja competitiva y, ofreciendo un valor agregado en la entrega de los pedidos, por medio del delivery.

Hacer un control permanente de las buenas prácticas laborales, contando con el personal más idóneo, que esté capacitado para realizar este trabajo.

Con esta buena práctica de servicio asegurar la lealtad de sus clientes, con el buen trato de parte de su personal y la entrega oportuna de sus pedidos a delivery.

CAPITULO VII

Bibliografía

- Agulló López, S. (2016). *El asesoramiento empresarial*. Elche: Universidad Miguel Hernández.
- Alberdi, J. (1969). *Metodología de investigación por muestreo*. (Euroamérica, Ed.) Católica.
- Arévalo, K., Catacora, R., Guzmán, J., & Tay, C. (2018). *Implementación de un plan de negocios para un fast food saludable*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Bernal Conesa, J. A. (2016). *Responsabilidad social corporativa: análisis de los modelos normalizados y creación de un nuevo modelo integrado de organización empresarial en empresas de ámbito tecnológico*. Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena-España.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Chía: Pearson.
- Betancur Mazo, J. (2015). Asesoría, capacitación y control de calidad en procesos de recibo, almacenamiento, elaboración y servido de alimentos en el Colegio Jesús María. *Asesoría, capacitación y control de calidad en procesos de recibo, almacenamiento, elaboración y servido de alimentos en el Colegio Jesús María*. Corporación Universitaria Lasallista, Caldas. Obtenido de http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/811/1/Capacitacion_servicio_alimentacion_col_jesusmaria.pdf

Bóveda, J., Oviedo, A., & Yakusik, A. (s/d de Febrero de 2015). Guía práctica para la elaboración de un plan de negocio. Asunción, Asunción, Paraguay.

BSI. (2017). *ISO 45001 - Understanding the new international standard for occupational health & safety*. (Standards Institution) Obtenido de bsigroup.nl: <https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/nl-nl/iso-45001/implementation-guide-iso-450011.pdf>

Caicedo, N., Fajardo, A., Misnaza, A., & Rojas, M. (2014). *Plan de negocios para la creación de una empresa de venta de snacks saludables en quioscos dentro de universidades de la ciudad de San Juan de Pasto*. Bogotá: Universidad de Nariño.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San marcos.

Congreso de la República. (2011, 20 de agosto). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo- Ley N°29783*. Lima: Poder Legislativo. Obtenido de <https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/Ley%2029783%20SEGURIDAD%20SALUD%20EN%20EL%20TRABAJO.pdf>

Congreso de la República. (2013, 17 de mayo). *Diario Oficial El Peruano- Ley N° 30021*. Lima: Poder Legislativo. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2182647/PDF%20de%20la%20Ley%20de%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20alimentaci%C3%B3n%20saludable%20para%20ni%C3%B1os%20ni%C3%B1as%](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2182647/PDF%20de%20la%20Ley%20de%20promoci%C3%B3n%20de%20la%20alimentaci%C3%B3n%20saludable%20para%20ni%C3%B1os%20ni%C3%B1as%20)

Cruz, Yyannú; Fajardo, Johanna; Hernández, Daniel; Fuertes, Nicolás. (2021). *El futuro del trabajo en America Latina y el Caribe*. S/c: Banco Interamericano de Desarrollo .

De la Cruz, A., Guevara, J., & Torreblanca, C. (2021). *Diseño de un Sistema Integrado de Gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 para la empresa Fresko Perú*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Dedios, C. (2014). El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, según la OIT: aplicación de los principios en el Perú. 65-66. doi:https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2176/DER_015.pdf?sequence=1

Dentch, M. (2018). *The ISO 45001:2018 Implementation Handbook*. Hardcover.

Diario Oficial El Peruano. (14 de Abril de 1998, 14 de Abril). *DECRETO SUPREMO N° 003-98-SA*. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/normativa_prestaciones_economicas/pdf/DS-003-98-SA.pdf

Díaz Ramírez, M., García Garibay, M., Jiménez Guzmán, J., & Villanueva Carvajal, A. (2015). Inocuidad en alimentos tradicionales: el queso de Poro de Balacán como un caso de estudio. *Estudios Sociales*, 87-112.

Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.

Espejo, A., & Sánchez, M. (2018). *Plan de negocio de una empresa consultora en gestión de contratos de construcción*. Lima: Universidad del Pacífico.

Fajardo Vanegas, P. d. (2015). *Plan de negocios para la creación de una empresa de producción y comercialización de un suplemento nutricional en polvo a partir de un concentrado proteico de chocho (*Lupinus mutabilis Sweet*), y quinua (*Chenopodium**

quinoa, Willdenow), para la ciudad de Qu. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.

Fernandez, C. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Mc Gram Hill .

Fernández, C., & Andorra, A. (2018). La transición de la norma OHSAS 18001:2007 versus la norma ISO 45001:2018 como sistema internacional de gestión de seguridad y salud en el trabajo. *researchGate*, 10-11. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Fernandez-Farina/publication/325659553_LA_TRANSICION_DE_LA_NORMA_OHSAS_180012007_VERSUS_LA_NORMA_ISO_450012018_COMO_SISTEMA_INTERNACIONAL_DE_GESTION_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO/links/5b1bbd20a6fdcca67b6

Financial Institutions: Resources, S. a. (Ed.). (s.f.). Normas internacionales sobre sostenibilidad y certificaciones. *First for Sustainability*. International Finance Corporation (IFC). Recuperado el 8 de Abril de 2020, de Conenios y normas internacionales de sostenibilidad y certificaciones industriales: <https://firstforsustainability.org/es/resources/international-conventions-and-standards/international-standards/>

Frías, A., Guzmán, C., & Marcos, R. (2015). *Plan de negocio para la implementación de una empresa de consultoría de sistemas integrados de gestión de seguridad, salud, medio ambiente y calidad*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

García Barragan, N. C. (2017). *Plan de negocios para una empresa de consultoría especializada en marketing, finanzas y control de riesgo* . Bogotá D.C.: Universidad Externado de Colombia.

- García, N. (2017). *Plan de negocios para una empresa de consultoría especializada en marketing, finanzas y control de riesgos*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Giraldo, R. (2017). Mejoramiento del proceso de compras de la constructora SSINCO S.A.S. *Administración en gerencia de la calidad*. Universidad Católica de Manizales, Manizales. Obtenido de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1885/Ricardo%20Alberto%20Giraldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Glaesel, K., & Corrie, C. (2018). ISO 45001 all you need to know. *ISO Focus: Your gateway to International Standards*, 47-49. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/en/2018/ISOfocus_127/ISOfocus_127_en.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/en/2018/ISOfocus_127/ISOfocus_127_en.pdf)
- Gonzales, N. (2018). Diseño del sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional, bajo los requisitos de la norma NTC-OHSAS 18001 en el proceso de fabricación de cosméticos para la empresa WILCOS S.A. *Tesis de Título Ingeniero*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis221.pdf>
- Gonzales, R., Juarez, J., Pacheco, J., & Torres, G. (2019). *Plan de negocio para la implementación de un restaurante de comida peruana express*. Lima: Esan Graduate School of Bussines.
- Górny, A. (2015). Occupational health and safety management in the international condition (consistent with objectives the ISO 45001 standard). *Modern Management Review*, XX(22), 73-88. Obtenido de

https://www.researchgate.net/publication/304980111_Occupational_health_and_safety_management_in_the_international_condition_consistent_with_objectives_the_ISO_45001_standard

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D. F.: Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C. V.

Huillca, R. (2017). Geología, análisis y modelo estructural del sistema de vetas de la empresa minera Vicus SAC Barranca, Lima-Perú. *Ingeniero geológico*. Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.

ISO. (2018). *ISO 45001:2018*. Obtenido de Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45001:ed-1:v1:es>

Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. (2018). Factores determinantes de la productividad laboral en pequeñas y medianas empresas de confecciones del área metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 175-186.

Kruse, T. (2018). Integrating Environment, Safety and Health Management Systems in Support of Lean Outcomes. *Doctor of Philosophy (Ph.D.)*. Oregon State University, Oregon . Obtenido de https://ir.library.oregonstate.edu/concern/graduate_thesis_or_dissertations/x920g278g

Kwegyir, E. (2015). Effects of occupational health and safety assessment series standard and organizational learning on core competencies building. *Master's Thesis in Industrial Management*. Vaasa: University of Vaasa . Obtenido de

<https://pdfs.semanticscholar.org/995d/49ea978ef1111a39428848d2c8c9d0f9b8e0.pdf>

Lam, R. (2016). La redacción de un artículo científico. *Revista Cubana de Hematología, Inmunol y Hemoterapia*, 57-69.

Ley N° 29783. (2012). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Lima: Poder Ejecutivo. Obtenido de Seguridad y Salud en el Trabajo: <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/seguridad-y-salud/reglamento-ley29783.pdf>

Lossio, D. (2016). *Plan de negocio para una consultora de pequeñas y medianas empresas en el Perú*. Lima: Universidad de Piura-PIRHUA.

Melendrez, Y. (2018). Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad en la empresa especializada IESA S.A., basado en el sistema ISO 45001- 2018, compañía minera Chungar. *Tesis de Título de ingeniero de minas*. Universidad nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/602/1/T026_N%C2%BA%2070871644_T.pdf

Ministerio de Salud. (2010). *Texto Único de Procedimientos Administrativos*. Lima: Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria.

Ministerio de Salud. (8 de Mayo de 2020. 07 de Mayo). *Resolución Ministerial N° 265-2020 MINSA*. Lima, Lima, Perú: Ministerio de Salud. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/695454/resolucion-ministerial-n-265-2020-minsa.pdf>

- Molano, J., & Arévalo, N. (2013). De la salud ocupacional a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo: más que semántica, una transformación del sistema general de riesgos laborales. *Sistema de Información Científica*, 30. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/818/81828690003.pdf>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México D. F.: PEARSON EDUCACIÓN.
- Nagyova, A., Balazikova, M., Markulik, S., Sinay, J., & Pacaiova, H. (2018). Implementation Proposal of OH&S Management System According to the Standard ISO/DIS 45001. *Conference Paper in Advances in Intelligent Systems and Computing* (págs. 472-485). Technical University of Kosice. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318130840_Implementation_Proposal_of_OHS_Management_System_According_to_the_Standard_ISODIS_45001
- NQA, & Constantine, A. (2019). ISO 45001:2018: Occupational Health & Safety Implementation Guide. *Manual de Implementación*. Trusted Globally. Obtenido de <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/NQA-ISO-45001-Implementation-Guide.pdf>
- OHSAS18001:2007. (2007). *Occupational Health and Safety Assessment Series OHSAS18001:2007*. Obtenido de Gobierno vasco de información, procedimientos y servicios. [euskadi.eus:](http://www.euskadi.eus/)
http://www.euskadi.eus/contenidos/evento/jt_ohsas18001_2010/es_evento/adjuntos/OHSAS_18001.pdf

- Ortíz, A., Rodríguez, L., & Plazas, S. (2016). *Diseño de unidad de negocio en asesorías y consultorías técnicas de inocuidad, calidad alimentaria y nutricional para empresas en Bogotá*. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Pardo, R. (2016). *Plan de negocio para una empresa dedicada a la consultoría ubicada en la Comunidad Valenciana*. Valencia: Universitat Politècnica de Valencia.
- Patriño, M. (2014). La gestión de la seguridad y salud ocupacional y su impacto en el clima de seguridad de los trabajadores de una empresa productora de fertilizantes en Cajeme, Sonora. *Tesis de Grado maestro*. El colegio de la frontera norte, Tijuana. Obtenido de <chrome-extension://oemhttps://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2014/11/Tesis-Pati%C3%B1o-De-Gyves.pdf>
- Peña, Á. (s/d de Octubre de 2017). <https://www.gestiopolis.com/plan-negocios-concepto-elementos-principales/>. Obtenido de [tesisynegocios/angel.penacardozo: https://www.gestiopolis.com/plan-negocios-concepto-elementos-principales/](https://www.gestiopolis.com/plan-negocios-concepto-elementos-principales/)
- Peña, K., & Santos, I. (2018). Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en una empresa agroindustrial en tambogrande. *Ingeniero Industrial y de Sistemas*. Universidad de piura, Piura. Obtenido de https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/3637/ING_608.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, V., Baute, M., & Maldonado, M. (2017). La Asesoría: forma de organización para la preparación de directivos de educación superior en la evaluación profesoral. *Universidad y Sociedad/ Revista Científica de la Universidad Cienfuegos*, 102-108.

Presidencia del Consejo de Ministros. (03 de Mayo de 2020, 03 de Mayo). *DECRETO SUPREMO 080-2020-PCM*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/Dh5c8O7Uqbj87MNCgPiWth>

Ramón, P. (2017). Aplicación de la futura Norma ISO 45001 a una Organización o Empresa. *Tesis de Master*. Universidad de Valladolid, Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/25744/1/TFM-P-679.pdf>

Resolución Ministerial N° 142-2020-PRODUCE. (2020). *Protocolo de restaurantes y afines autorizado para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local)*. Lima: Ministerio de la Producción. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/produce/normas-legales/563125-142-2020-produce>

Ríos, D. (2016). Modelo de un sistema de gestión de la seguridad empleando la ISO 45001:2018 para mejorar el plan de seguridad en obras de saneamiento, Lima – 2018. *Tesis de Título de Ingeniero Civil*. Univesidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25204/Rios_TDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ríos, S., Romero, L., & Vega, L. (2017). *Plan de negocio para empresa de servicios de dietas saludables delivery*. Lima: Escuela de Postgrado USIL.

Roa, D., Pantoja, M., & Zapata, A. (2018). Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). *Teuken Bidikay*, 155-176.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.

- Rocha Alfonso, A. (2019). La incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión gerencial de las empresas del mueble y la madera de Bogotá D.C. *Hojas y Hablas*, 112-126.
- Rocha, A. (2019). La incidencia de la inteligencia de negocios en la gestión gerencial de las empresas del mueble y la madera de Bogotá D.C. . *Hojas y Hablas*, 112-126.
- Sánchez, E., Orbegoso, G., & Campos, R. (2016). *Plan de negocios de un biomarket orgánico ubicado en Lima*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Santillán, A., & Vásquez, A. (2016). Propuesta de implementación del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en la empresa de fabricación y montaje de estructuras metálicas FACMEM S.A.C. *Tesis de Título de Ingeniero Industrial*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2029/SANTILLAN%20SOLON%2C%20ALAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Steedman, S. (2018). Are you ready for ISO 45001?.. (E. Gasiorowski, Ed.) *ISO Focus: Your gateway to International Standards*, 2-3. Obtenido de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/en/2018/ISOfocus_127/ISOfocus_127_en.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/en/2018/ISOfocus_127/ISOfocus_127_en.pdf)
- Toro, J., & Rodríguez, M. d. (Abril de 2017). Formación en ética en las organizaciones: revisión de la literatura. *Información Tecnológica*, 167-180.
- Torres, A. (2018). “Desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en base a la norma ISO 45001 para la empresa Nelisa Catering”. *Tesis de Título de Ingiero en Seguridad y Salud Ocupacional*. Universidad Internacional SEK, Quito.

Obtenido de
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3103/1/Tesis%20ISO%2045001%20Empresa%20Nelisa%20Catering%20Torres%20%2C%20Alexandra.pdf>

Veliz, R. (2018). Implementación de un Sistema de Gestión en Seguridad, Salud ocupacional, bajo la norma ISO 45001 para optimizar las operaciones mineras en la Compañía Minera Casapalca S.A. *Tesis de Título de Ingeniero de Minas*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4968/T010_73235128_T.pdf?sequence=1

Weinberger, K. (s/d de Junio de 2009). Plan de negocios herramienta para evaluar la viabilidad de un negocio. Lima, Lima, Perú.

Fuentes electrónicas.

Emprendedurismo II-Plan de Negocio
<https://www.gestiopolis.com/plan-negocios-concepto-elementos-principales/>

Gestión de la seguridad y salud ocupacional en la condición internacional (consistente con los objetivos de la norma ISO 45001)
https://www.researchgate.net/publication/304980111_Occupational_health_and_safety_management_in_the_international_condition_consistent_with_objectives_the_ISO_45001_standard

La transición de la norma OHSAS 18001: 2007 vs la norma ISO 45001: 2018

https://www.researchgate.net/profile/cristina_fernandez-farina/publication/325659553_la_transicion_de_la_norma_ohsas_180012007_versus_la_norma_iso_450012018_como_sistema_internacional_de_gestion_de_seguridad_y_salud_en_el_trabajo/links/5b1bbd20a6fdcca67b6

La asesoría: forma de organización para la preparación de directivos de educación superior en la evaluación profesoral

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300015&lng=es&nrm=iso&tlng=es.

ANEXO

A - 1: Instrumento de medición

CUESTIONARIO N°01

“LA RELACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS DE UNA CONSULTORA EN ALIMENTOS Y LA ASESORIA EN TIEMPOS DEL COVID-19, HUACHO”

¡Buen día!, su opinión es importante para nosotros, le pedimos su colaboración para conocer desde su realidad su valoración y consideración hacia nuestra empresa. Califique con sinceridad su grado de conformidad: (1) EXCELENTE, (2) BUENO, (3) REGULAR, (4) MALO, (5) PESIMO. (Marque con una X). ¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!

Edad:	Genero:	1. Masculino	2. Femenino	Fecha:				
PLAN DE NEGOCIOS DE UNA CONSULTORA				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. ¿Cómo considera usted la misión de la empresa?								
2. ¿Cómo considera usted la visión de la empresa?								
3. ¿Cómo califica usted la influencia del entorno hacia la empresa?								
4. ¿Cómo califica usted los objetivos establecidos por la empresa?								
5. ¿Cómo considera usted el análisis de los servicios realizados por la empresa?								
6. ¿Cómo califica usted la capacidad de producción de la empresa?								
7. ¿Cómo considera usted el procedimiento dentro de las actividades de la empresa?								
8. ¿Cómo califica usted los procesos de producción establecida por la empresa?								
9. ¿Cómo considera usted el incentivo que brinda la empresa?								
10. ¿Cómo califica usted que las ventas planificadas por la empresa?								
11. ¿Cómo considera usted la inversión que realiza la empresa para mejorar en su funcionamiento?								
12. ¿Cómo califica usted las utilidades repetidas por la empresa cada periodo?								
13. La motivación al personal que brinda la empresa es:								
14. ¿Cómo califica usted la capacitación del personal por parte de la empresa?								
15. Considera que la innovación mostrada por los trabajadores es:								
16. ¿Cómo califica usted el reclutamiento de personal realizado por la empresa?								
ASESORIA				(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Considera usted que los protocolos sanitarios establecidos aplicados en la atención al público es:								
2. ¿Cómo califica la bioseguridad se encuentra presente en la atención al público?								
3. El personal de la empresa tiene empatía con el público al momento de la atención es:								
4. ¿Cómo considera usted al personal que brinda las respuestas a las preguntas realizadas por parte del público?								
5. ¿Como califica usted los beneficios del servicio del restaurante que ofrece para el público?								
6. Considera usted que la interacción del personal en la atención del público es:								
7. Como califica usted al personal que con respecto a sus funciones al momento de atender al público.								
8. La valoración del cliente con respecto a la atención al público es:								
9. ¿Cómo califica usted la infraestructura de la empresa para la atención del público?								
10. ¿Como considera usted los equipos modernos en el proceso de atención al público?								
11. ¿Como califica usted al personal capacitado durante la atención?								
12. Considera usted que la seguridad que brinda la empresa al público es:								
13. ¿Como califica la capacitación en medidas sanitaria la cuales son aplicadas para atender al público?								
14. El nivel de compromiso al cambio por parte de los trabajadores es:								
15. ¿Cómo califica el perfeccionamiento en el desempeño de las funciones?								
16. El desarrollo del talento humano en la consultora es:								