



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Dirección estratégica para mejorar el proceso administrativo en una
empresa privada de alimentos elaborados, Lima 2022.**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración
y Dirección de Empresas**

AUTOR

Br. Soto Huanhuayo, Herminio

ORCID:

0000-0001-7420-6632

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodológico

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325X

Asesor temático

Dr. Domingo Hernández Celis

ORCID: 0000-0002-9759-4436


Dedicatoria

Dedico mi trabajo de investigación en primer lugar a Dios, por darme vida, por seguir brindándome buena salud, por cuidar de los seres amados que tanto amo en la vida. En segundo lugar, a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. En tercer lugar, a mis hermanos por apoyarme en seguir adelante, siempre, dándome motivación de superación, disciplina, humildad y sacrificio. Lo que han contribuido a la consecución de este logro. Muchas gracias familia por creer en mí.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesor por el apoyo incondicional, por motivarnos en no rendirse hasta llegar a nuestro objetivo, así mismo a mi familia por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona. Muchas gracias.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 24/06/2022
		REVISIÓN: 01	

Yo, Herminio Soto Huanhuayo estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Dirección estratégica para mejorar el proceso administrativo en una empresa privada de alimentos elaborados, Lima 2022.” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinan los procedimientos establecidos por la UPNW.



Firma

Soto Huanhuayo Herminio

DNI: 73646095



Huella

Lima, 24 de junio de 2022.

Índice

	pág.
Carátula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	32
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y método	32
2.2 Población, muestra y unidades informantes	35
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.5 Proceso de recolección de datos	39
2.5 Método de análisis de datos	40
III. RESULTADOS⁴¹	
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	41
3.2 Descripción de resultados cualitativos	50
3.4 Diagnóstico	56
3.4 Propuesta	59
3.4.1 Priorización de los problemas	59
3.4.2 Consolidación del problema	59
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	60
3.4.4 Categoría solución	61
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	61
3.4.6. Actividades y cronograma	63

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1 Discusión	66
4.2 Conclusiones	69
4.3 Recomendaciones	71
IV. REFERENCIAS	73
V. ANEXOS	82
Anexo 1: Matriz de investigación	82
Anexo 2: Evidencia de la propuesta	83
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3: Instrumento cualitativo	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5: Base de datos	109
Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	110
Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta	119
Anexo 9: Matrices de trabajo	121

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de categorización de la categoría problema	36
Tabla 2 Matriz de categorización de la categoría solución	36
Tabla 3 Expertos que validaron el instrumento	38
Tabla 4 Expertos que validaron la propuesta	39
Tabla 5 Prueba de confiabilidad	39
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría planeación	41
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de la organización.	42
Tabla 8 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría dirección.	44
Tabla 9 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría control.	45
Tabla 10 Pareto de la categoría Proceso Administrativo.	47
Tabla 11 Plan de actividades	90
Tabla 12 Control de inventario diario	93
Tabla 13 Solicitud de pedidos área de panadería	93

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa	15
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría planeación	41
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría organización	43
Figura 4 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría dirección.	44
Figura 5 Frecuencias y porcentajes de la subcategoría control.	46
Figura 6 Pareto de la categoría del proceso administrativo	48
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría planeación	50
Figura 8 Análisis cualitativo de la subcategoría organización	51
Figura 9 Análisis cualitativo de la subcategoría dirección	52
Figura 10 Análisis cualitativo de la subcategoría control	53
Figura 11 Análisis de la categoría de proceso administrativo	55
Figura 12 Nube de palabras	58
Figura 13 diagrama de plan de actividades	90
Figura 14 Clasificación ABC	91

Índice de cuadros

Cuadro 1 Matriz de direccionalidad de la propuesta	62
Cuadro 2 Matriz de direccionalidad de la propuesta	63
Cuadro 3 Mapa de procesos para el cumplimiento de las funciones administrativas	83
Cuadro 4 Solicitud de pedidos área de panadería	84
Cuadro 5 Diagrama de procesos de atención de venta	85
Cuadro 6 Control de tiempo en los pedidos de delivery	86
Cuadro 7 Mapa del proceso de pedidos	86
Cuadro 8 Registro de proveedores del Manual de adquisición	87
Cuadro 9 Solicitud de cotización del Manual de adquisición de C/P	89
Cuadro 10 Mapa de procesos de mejorado almacenamiento	91
Cuadro 11 Solicitud de entrega de mercaderías	92

Resumen

La investigación tuvo como objetivo realizar una propuesta para mejorar el proceso administrativo mediante las metodologías de Lean Six Sigma, BPM y ABC. La metodología utilizada se determinó en el enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño secuencial explicativo y sintagma holístico y la aplicación del método analítico, deductivo e inductivo. La población del estudio estuvo conformada de 48 colaboradores de la empresa, además se evaluó a 3 unidades informantes de la jerarquía organizacional del área administrativa, entrevistando al jefe de sistemas, chef corporativo de la operación de cocina y al jefe corporativo del área de bar. Se utilizó la técnica y el diseño de los instrumentos para realizar la encuesta y la entrevista.

Los resultados de la propuesta demuestran actualizar los procedimientos y funciones para el proceso de las actividades mediante método Lean Six Sigma, ayudar a mejorar las actividades estableciendo procedimientos operativos y funciones permitiendo incrementar el logro de los objetivos de la empresa. Además, actualizar el proceso del canal de ventas utilizando diagrama de flujo de control (BPM), lo cual permitirá realizar seguimiento en cada uno de los procesos controlando los tiempos establecidos en el sistema al momento de generar un orden de pedido y por último diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC, que ayudará a mejorar un orden adecuado en los almacenes, ello implica realizar los inventarios de las existencias de los productos y llevar un control diario para corroborar los resultados de la actividad de día a día. Se concluyó que, mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos, mejorará los procedimientos de la operación, desarrollando una buena cultura organizacional entre la organización y los colaboradores, de manera que, cuya finalidad es brindar una excelencia servicio logrando satisfacer al cliente.

Palabras claves: Dirección estratégica, proceso administrativo, metodología lean six sigma, metodología BPM y metodología ABC.

Abstract

The objective of the research was to make a proposal to improve the administrative process through Lean Six Sigma, BPM and ABC methodologies. The methodology used was determined in the mixed approach, of a projective type, with an explanatory sequential design and holistic syntagma and the application of the analytical, deductive and inductive method. The study population was made up of 48 employees of the company, in addition, 3 informant units of the organizational hierarchy of the administrative area were evaluated, interviewing the head of systems, corporate chef of the kitchen operation and the corporate head of the bar area. The technique and design of the instruments were used to carry out the survey and the interview.

The results of the proposal demonstrate updating the procedures and functions for the process of the activities through the Lean Six Sigma method, helping to improve the activities by establishing operating procedures and functions, allowing the achievement of the company's objectives to be increased. In addition, update the sales channel process using a control flow diagram (BPM), which will allow monitoring each of the processes by controlling the times established in the system when generating an order and finally designing the distribution of the warehouse and location of products using the ABC method, which will help to improve an adequate order in the warehouses, this implies carrying out inventories of the stock of the products and keeping a daily control to corroborate the results of the day-to-day activity . It was concluded that, through the fulfillment of the proposed objectives, it will improve the procedures of the operation, developing a good organizational culture between the organization and the collaborators, so that, whose purpose is to provide an excellent service, achieving customer satisfaction.

Keywords: Strategic management, administrative process, lean six sigma methodology, BPM methodology and ABC methodology.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el proceso administrativo es importante, porque permite controlar de manera organizada los recursos y los materiales que posee la organización, orientando hacia el logro de las metas planteadas. De tal modo, este procedimiento se puede ejecutarse en cualquier actividad empresarial y de la misma forma fortaleciendo valores en los miembros de cada área que integran en la organización, lo cual deben conocer sus funciones dentro del proceso en general. Asimismo, participación en la toma de decisiones, atender las demandas, satisfacer las necesidades de los clientes con finalidad de lograr el éxito a largo plazo.

Según Márquez et al. (2021) el informe realizado en Ecuador, no se maneja bien el proceso de gestión integral a nivel empresarial, generando mal manejo interno y dificulta las operaciones y como también no cuenta con estrategias competitivas para el cumplimiento de metas. Se logró la perspectiva organizacional de manera positiva optimizando el proceso administrativo. Es decir, establecer planes estratégicos permitirá mejorar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

De acuerdo en un informe internacional Parrales et al. (2021) se determinó, las incidencias de desarrollo organizacional, lo cual desconoce las funciones operativas, asimismo el manejo de información inadecuada, falta de capacitación para ejecutar el proceso administrativo, siendo los factores que determinan el cumplimiento de objetivos y metas de la organización. Es importante identificar las incidencias para mejorar los procesos en mano de obra, aumentar la productividad generando los beneficios esperados para la organización.

Finalmente, Vásquez (2021) en un estudio ecuatoriano, menciona que, el proceso administrativo es importante para lograr un buen desarrollo organizacional identificando las necesidades o problemas que tiene una empresa MiPymes. Mediante la planificación se puede mejorar el proceso administrativo y la sostenibilidad empresarial para llevar a cabo las funciones adecuadas, políticas establecidas para regular los procesos. Es decir, un buen proceso administrativo permite realizar un trabajo ideal permitiendo incrementar la eficiencia en la productividad, manejar de manera organizada los planes estratégicos y control en las actividades para lograr los objetivos en común.

En el entorno nacional según el informe de Instituto De Ciencias HEGEL, (2021) el marco de la ley que faculta el proceso administrativo mediante el control, vigilancia y modificación de los reglamentos, se procede el cumplimiento de las facultades para ejercer el control sobre la legalidad de procedimientos administrativos. Asimismo, permite lograr mejores resultados en función a las metas y objetivos fijados a corto y largo plazo relacionando con las políticas que rigen para brindar apoyo estructural de la organización, desempeñando diferentes roles de función que son importantes en la empresa.

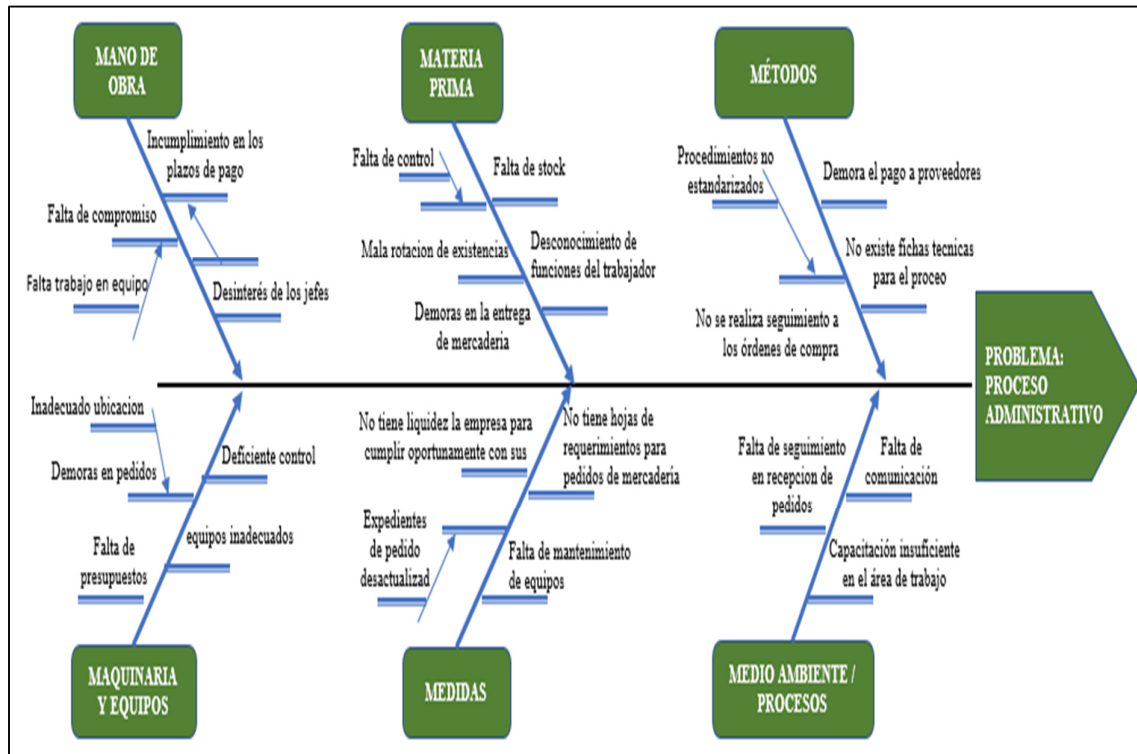
En Huaraz, se efectuó que la globalización y la tecnología son nuevas oportunidades de crecimiento para las organizaciones. Por ello, el proceso de gestión en las organizaciones se ha convertido en una competitividad de mercado y por ello existe la necesidad del uso de las herramientas de decisión para obtener recursos necesarios (Reyes, 2020). Es importante adaptar las nuevas tecnologías lo cual ayudarán a definir de manera eficiente en establecer planes, optimización de recursos, evaluación de proyectos a través de los indicadores lo cual permitirán tomar decisiones oportunas y estrategias de control interno, externo, logrando los objetivos definidos por la organización.

De acuerdo, al estudio realizado en Piura, se determinó que la efectividad en las organizaciones guarda relación con el proceso administrativo, fortaleciendo procesos, adecuación de funciones en cada jerarquía, logrando los objetivos planteados de la organización (Calle, 2018). Es decir, lograr eficientemente los planes estratégicos del proceso administrativo será la integración de equipos fortaleciendo el desempeño en cada uno, que integran en la organización.

De acuerdo con la información que se obtuvo en la empresa de alimentos elaborados, se identificó las causas y consecuencias que se realizó en la matriz 3 que corresponde al árbol de problemas como se aprecia en la (ver anexo 6) y el diagrama de Ishikawa, como se aprecia en la figura 1.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Finalmente, en el ámbito local se presentan diversos problemas que afectan el proceso administrativo en la empresa de alimentos elaborados, por ello, se identificaron diversos problemas como: existe bajo control de inventarios y no hay reportes de pérdida o daños ocasionados en los productos, debidos a que no tiene hojas de requerimiento para pedidos de insumos, asimismo se debe registrar en el sistema informes los ingresos de productos, de la misma manera se observa inconvenientes al momento de realizar pedidos a proveedores debido a que la información se encuentra desactualizado. Esto conlleva que no hay un control en el proceso administrativo, además se presencia falta de mercadería para la actividad. Además, se identificó que existe una falta de compromiso y desconocimiento de funciones del trabajador y el desinterés de los jefes que no informan al equipo de su trabajo sobre las actividades programadas además la capacitación insuficiente en el área de trabajo esto conlleva el incumplimiento de los objetivos. Por último, se identificó que debido a las bajas ventas que genera y los excesos en la pérdida de mercaderías dañadas que no se llevan ningún reporte documentado, Por ello, hay ausencia de liquidez, para que la empresa cumpla oportunamente con sus pagos; debido a ello, hay demoras en los pedidos a proveedores por el incumplimiento

en los plazos de pago, asimismo el jefe no realiza el seguimiento a los órdenes de compra cuando ingresa la mercadería.

En el ámbito internacional, Rodríguez (2022) en su investigación, sobre el crecimiento organizacional en el proceso administrativo que afecta a los empresarios. Tuvo como objetivo que es importante desarrollar procesos y que se ejecuten en todas las actividades brindando capacitaciones para lograr las metas y objetivos de las organizaciones. Para ello el estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo inductivo. Además, utilizó la técnica de las encuestas para un total de 309 empresarios. Como resultado se evaluó que hay un crecimiento estable en la economía del país, pero aún falta mejorar el proceso de las organizaciones es necesario promover actividades de asesoramiento y estudio de mercado de esta forma tengan el conocimiento y la información brindada para ejecutar las operaciones. El presente estudio se utilizó como referencia para fortalecer el proceso administrativo en una empresa privada de alimentos elaborados.

Almachi et al (2022) en su investigación, de desarrollo de un programa para la efectividad en la gestión administrativa. Tuvo como objetivo implementar una herramienta para mejorar en los procesos operativos y administrativos. El estudio se realizó de un enfoque mixto y de nivel descriptivo. También se utilizó la técnica instrumental de las encuestas y entrevistas. Se concluye que es importante implementar una herramienta digital que reducen tiempo de respuesta en lugar de generar mano de obra, usando la función de búsqueda facilita el proceso de gestiones, proporciona almacenamiento eficiente, estrada y actualización de datos, mediciones gráficas fácil de usar, con el fin obtener resultados de mejora en el proceso administrativo para el cumplimiento de objetivos de la organización.

Palma (2021), realizó su investigación sobre el desarrollo administrativo y el uso de una herramienta para las ventas en una microempresa. Tuvo como objetivo evaluar el proceso administrativo mediante el uso de una técnica de investigación, para dar mayor efectividad en los tiempos de atención a los clientes asimismo incrementando las ventas en beneficio de la empresa. Realizó un estudio de enfoque mixto de tipo exploratoria con un análisis metodológico inductivo. También se utilizó la técnica instrumental de cuestionario y entrevistas. Se concluyó que es importante evaluar los procesos administrativos y la implementación de un programa para mejorar en las bases de datos en los clientes, asimismo ayuda a la alta gerencia realizar

actividades en conjunto con su equipo de trabajo y tomar decisiones en beneficio de la organización.

Suarez (2021), en su investigación de proceso administrativo en una empresa. Tuvo como objetivo observar las etapas de los procesos administrativos, para fortalecer la estructura organizacional de la misma manera mejorar la situación económica, optimizando los costos y asignando los procedimientos para el cumplimiento de las actividades. Aplicando una metodología inductiva mediante la información obtenida acerca del problema que se observó en la empresa. Utilizando el uso de las técnicas instrumentales para realizar la investigación. Concluyó que las empresas deben aplicar un modelo organizacional y una estructura adecuada para que la implementación se realice con plena eficacia en la actividad.

Garrido et al. (2019) en su investigación, sobre el acontecimiento en los procesos administrativos, desempeñar la capacidad estratégica en una organización. Tuvo como objetivo dar la utilidad de gestión estratégica para mejorar la eficiencia jerárquica y fortalecer el trabajo en equipo, asimismo alcanzar los objetivos planteados de la organización. Para el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo y diseño no experimental con una metodología descriptiva. Además, para el estudio, se utilizó la técnica instrumental, la encuesta. Como conclusión las etapas del proceso de gestión están enfocadas en la organización, aunque se han identificado algunas deficiencias en el proceso, la inestabilidad en los equipos de trabajo. Mediante las estrategias elaboradas la compañía cubrirá sus demandas en la actividad, satisfaciendo las necesidades del consumidor, manteniéndose en un entorno altamente competitivo. Del presente estudio se utilizó el marco teórico para fortalecer el proceso administrativo con utilidad en las futuras investigaciones que se realizarán.

Por último, en el ámbito nacional Aguayo y Ñahuincamascca (2021), en su investigación de la metodología Lean Six Sigma y su atribución en el mecanismo administrativo. Tuvo como principal objetivo aplicar el método Lean Six Sigma para mejorar las deficiencias de calidad en la ejecución de proyectos, mejorará los procesos administrativos y reducir los costos, en la investigación se utilizó, un enfoque cuantitativo de tipo transversal con un diseño no experimental. De igual manera el estudio se realizó con una muestra de 50 trabajadores, utilizando cuestionarios de preguntas como instrumento, la encuesta estuvo formulada de 14 preguntas bajo la escala de Likert. Es decir, la implementación de la

metodología Lean Six Sigma permitirá mejorar las actividades de la organización, implementación de manual de procesos, optimización de los recursos, determinando la dirección estratégica. Por lo que de la presente investigación se tomó la metodología el cual permitirá fortalecer el estudio de la investigación.

Cahuana (2020), en su estudio realizado metodológicamente mediante BPM y Lean Six Sigma para fortalecer el rendimiento de las actividades en una empresa. Tuvo como objetivo principal presentar métodos estratégicos direccionando herramientas Business Process Management (BPM) y Lean Six Sigma (LSS) para mejorar la productividad competitiva, utilizando técnicas de procedimiento: (i) la gestión, (ii) las tecnologías. Cabe señalar, que las metodologías de dirección estratégica mejoran los procesos dentro de una organización generando un crecimiento en las ventas y rentabilidad económica. De la presente investigación indagada se utilizó la metodología que permitió fortalecer el estudio.

Vargas (2019), en su investigación de planeamiento estratégica para la ejecución administrativa en una organización. Tuvo como objetivo evaluar la problemática que surge por falta de seguimiento en la actividad. En el estudio se aplicó, enfoque cuantitativo de tipo transversal correlacional con un diseño no experimental. Así mismo se utilizó la técnica instrumental, la encuesta conformada por 30 empleados. Se concluye que hay un vínculo de mecanismo que da efectividad en el proceso de manejo de información, asimismo, se requiere un control documental óptimo, para resolver las inconvenientes de los problemas de esta manera permite mejorar en la ejecución administrativa obteniendo resultados positivos para la organización y el equipo de trabajo.

Fernández (2019) en su investigación, del proceso administrativo y rendimiento de los empleados en una organización. Determinó que el objetivo en los procesos fortalecerá la productividad de los trabajadores, esto involucra que no hay una buena integración en las distintas áreas de trabajo, baja productividad y sobretiempos. La investigación se hizo bajo un diseño no experimental correlacional y transversal, de técnica instrumental obteniendo una muestra de 52 trabajadores para la encuesta. Se concluyó que hay un vínculo de proceso administrativo en la productividad, es necesario implementar herramientas tecnológicas, reestructuración de funciones administrativas y operativas de esta forma la organización puede

dirigir en la unidad de trabajo, mantener las buenas relaciones humanas, control adecuado de recursos materiales y económicos que integran en la empresa.

Trigoso y Ayllón (2019), en su investigación de proceso administrativo y gestiones empresariales en el sector de industrias. Tuvo como objetivo analizar de qué manera está relacionado el proceso administrativo en las gestiones empresariales y determinó que no se proporciona las estrategias y control en la gestión, asimismo el sistema presenta inconvenientes al realizar operaciones. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental. Además, con una técnica instrumental de la encuesta para la obtención de datos. Se ha concluido que las nuevas tecnologías en una organización empresarial son importantes para la supervisión y control de productos. Hoy en día, los clientes quieren productos de calidad, lo cual repercute en el crecimiento constante de la empresa.

Vargas y Zapata (2019) en su investigación, de evaluación del proceso administrativo en una empresa. Tiene como objetivo que las operaciones aumentan la eficiencia de la productividad de la misma manera se crea una jerarquía organizacional cuyo componente primordial es el proceso de gestión son: la planificación, organización, dirección y control, son elementos esenciales para dirigir a una empresa y delegar funciones en todas las actividades operativas para poder lograr el objetivo en conjunto. Asimismo, realizó el estudio bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental de metodología transversal y una técnica instrumental para la obtención de información de datos. Ha concluido que los procesos de gestión son buenos, por lo que se deben mejorar procedimientos en las actividades operacionales en la fase de planificación y gestión, también evaluar la efectividad en procesos de control y organización para obtener un buen desempeño general de la empresa.

Huamán (2018) en su investigación, del proceso administrativo en una empresa del sector educativo. Tuvo como objetivo conocer si la eficiencia es positiva o negativa en el proceso de gestión educativa. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo transversal, un diseño no experimental y una metodología transversal, mediante una técnica instrumental del cuestionario para obtener la información para dicho estudio. En conclusión, determinó que las gestiones administrativas, como lo demuestra la dimensión, no alcanzan el 50% del desarrollo. Por tal motivo, se plantea una estrategia de planeamiento para dar la solución de mejora en el

proceso de gestión, conocer su función dentro del proceso, actividades coordinadas, utilizar de manera óptima los recursos que cuenta la empresa. Todo ello con el fin de alcanzar las metas planteadas, logrando mejores resultados.

El presente estudio contribuye, en la mejora del proceso administrativo y soluciones de problemas. Según las siguientes investigaciones realizadas, Sánchez (2017) define que, la teoría de control interno es importante para que una organización pueda determinar los planes a largo plazo. Asimismo, solucionar algunas acciones de mejora continua para lograr los objetivos deseados; y según Hernández (2020) define que, las organizaciones deben tener control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento y eficiencia. Es decir, aumentará las ganancias en las ventas, se efectuará de manera óptima los costos de la empresa. Por tanto, guarda relación con el proceso, debido a que en las organizaciones ayuda a mejorar el procedimiento efectivo para el cumplimiento de los objetivos.

Por otro lado, Bertoglio (2004) menciona que, la teoría de sistemas aborda en solución de problemas implementando sistemas de procesamiento para el uso adecuado de los recursos; asimismo, según Euro innova Business School (2020) determina que, el propósito de un sistema en administración de empresas, es relevante para realizar diversas funciones para el cumplimiento de todas las metas, como bien pueden ser la de comercialización de bienes y servicios, de manufactura, y para lograr todo esto de una forma apropiada, es necesario que todas las actividades que se desarrollen, se enmarquen en un sistema. Incluir esta investigación del sistema de gestión y control le permite maximizar la optimización de su proceso logístico. Este es un factor muy importante para agilizar el proceso. Un sistema que digitaliza la gestión de inventarios puede reducir los márgenes de error, centralizar la información y, en conjunto, hacer que todo el proceso logístico sea lo más eficiente posible para la organización. Por último, Garzón (2005) define que, la teoría de desarrollo organizacional pretende la eficiencia en las empresas para lograr el objetivo de acuerdo la planificación de las actividades, las exigencias gerenciales asimismo las necesidades o las demandas requeridas de la misma organización.

Finalmente, Beckhard (1969) define que, el Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización. Fomentara la buena relación integral en las organizaciones siguiendo los procesos administrativos. Las investigaciones teóricas

ayudarán a la organización a mejorar cambios en sentido de implementar nuevas herramientas y facilitar la información interna entre áreas, así como alinear los objetivos para el cumplimiento realizando un trabajo en equipo y fomentando una buena cultura organizacional.

Respecto a la justificación el estudio se consideró la importancia teoría: metodológica, práctica y social. En la presente investigación se considera el uso de 3 teorías que son: **(a) la teoría de control** que permite el incremento en los procesos de producción y realizar auditorías de gestión a un sistema de control, para lograr los objetivos en conjunto organizacional. Permitiendo mejorar en los activos económicos, reducción de costos, calidad de productos que se ofrece y cumplir las necesidades de los clientes; igualmente, **(b) la teoría de general de sistemas** que permite realizar un análisis de diseño, desarrollo y optimización de los sistemas informáticos. Por otra parte, se lleva un control de inventarios elaborados con el fin maximizar las gestiones logísticas en la cadena de suministro y otras actividades requeridas por la misma jerarquía organizacional; y, por último, **(c) la teoría de desarrollo organizacional** permite identificar la realidad de la empresa cuyo propósito es hacer una evaluación o auditorías internas y solución de problemas, también, fortalecer un buen ambiente laboral, desarrollando habilidades y crecimiento profesional.

En cuanto a la **justificación metodológica** del presente informe como parte del estudio se ejecutará utilizando el enfoque mixto, lo cual permitirá a futuros estudiantes obtener información o un marco teórico de sustento, con el fin de hacer investigaciones holísticas. Además, las técnicas e instrumentos ayudan a conocer el factor que incidió el proceso administrativo y los resultados se determinan de mayor relevancia. Asimismo, se miden la propuesta de mejora continua en procesos administrativos de una empresa de alimentos elaborados. Por último, como relevancia social, del presente estudio permitirá a la organización contar con información clara de los procedimientos como: cumplir al día los pagos a proveedores, optimización en los costos, coordinar las horas de entrega en la cadena de suministro, realizando una comunicación asertiva y afectiva para lograr el objetivo en beneficio de la empresa.

De igual manera la **justificación práctica** del presente estudio, se mejorará el control de inventarios y se determina en base a la información histórica de venta y la demanda de los

clientes, para realizar proyecciones en los pedidos de insumos al proveedor, de esta manera se llevará el óptimo control en los productos.

El proceso administrativo permitirá a la empresa trabajar de una forma más ordenada, brindando una información clara y oportuna, optimizando el uso adecuado de los recursos económicos. Asimismo, disponer los materiales de trabajo y gestiones de mantenimiento en los equipos para lograr los objetivos en común. Por otra parte, programar cronogramas de capacitación a los colaboradores acerca de los cambios que surgen en las actividades y actualizar un documento en físico de manual de organización y funciones para que los colaboradores tengan conocimiento de sus funciones. Por lo tanto, implica también el cumplimiento en los pagos a proveedores para mantener una relación a largo plazo. Por último, realizar seguimiento en los tiempos de entrega de pedidos de delivery de esta manera se evitará el defecto de los productos elaborados.

Para este estudio se contempla la categoría de solución denominada dirección estratégica para el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022.

Categoría solución: Dirección estratégica

En la actualidad la dirección estratégica es un proceso de administración donde se crean continuamente estrategias de dirección de una organización. Como principal función es implementar estrategias para comprender la situación en una organización por ello se crean estrategias de mejora para afrontar la situación del mercado competente o valoración de productos (Pacherres, 2020). Lo cual tiene como objetivo el cumplimiento de las metas propuestas a largo plazo y adaptarse a los constantes cambios en el mercado.

Correspondientes a la subcategoría metodología Lean Six Sigma: Aire et al. (2021) señala que, Lean Six Sigma es la optimización de los procesos da lugar a una mejora de la experiencia del cliente y a una mayor fidelidad. El desarrollo de flujos de procesos más eficientes impulsa mayores resultados finales. Pasar de la detección de defectos a la prevención de estos reduce los costes y elimina los residuos. Asimismo, la estandarización de los procesos permite una mayor agilidad organizativa y la capacidad de adaptarse a los retos diarios. Por otro lado, Barahona y Navarro (2013) define que, la metodología Lean Six Sigma mejora proceso administrativo aplicando procedimientos de la ejecución de las actividades de la organización,

lo cual se capacitará en cada tarea ejecutada a los colaboradores para que tengan conocimientos en cada tarea que se realizarán. Además, las funciones establecidas permitirán mejorar los errores comunes que suceden, retrasos en los pedidos, incumplimiento de los objetivos. En conclusión, permitirá la reducción de los plazos de entrega, aumentar la capacidad y la rentabilidad, también implicar a los empleados en el esfuerzo mejora la capacidad de desempeño y el desarrollo de los colaboradores, aumentando la agilidad organizativa. Mejora de la calidad de los productos/servicios y se crea una cultura de excelencia operativa.

Correspondientes a la subcategoría metodología BPM: De La Cruz (2021) sostiene que, este proceso de BPM permite optimizar el flujo de trabajo, incluyendo las etapas del proceso administrativo; el planeamiento, organización, dirección y control dentro y fuera de la organización, de los diferentes materiales. De igual manera, Cordero et al. (2019) define que, la metodología BPM es el logro de los objetivos empresariales a través de la mejora de las actividades, gestión y el control de los procesos de negocio. Es decir, permite tener una visión clara en los procesos de una empresa; analizar, mejorar, monitorear y administrar los procesos aumenta la posición económica de la organización, establece estrategias competitivas y prepara para manifestar las necesidades del mercado.

En el mismo contexto, Bernhard (2017) define que, la solución BPM mejora la gestión de compras, adecuando los procesos en los canales de venta alineando con la dirección estratégica de la empresa de alimentos elaborados. Es decir, perfeccionar para tener un control total de los procesos disminuyendo todo margen de error o proceso repetitivo añadiendo valor a la organización planificando y organizando los materiales para que cumplan con el objetivo de llegada. Se concluye que este método ayudará a mejorar los procesos de venta en los canales de atención al cliente, reduciendo los tiempos en los pedidos, control en los tiempos establecidos, lo cual garantiza el servicio de excelencia al cliente, garantizando el crecimiento en las ventas que beneficia para la empresa.

Correspondientes a la subcategoría metodología ABC: Campomanes y Vásquez (2020) indica que, la clasificación ABC en la cadena de suministro de la empresa mejorará el proceso de la gestión de inventarios, adecuando el óptimo de los espacios en los almacenes, respectivamente en las áreas que integran en la empresa. De acuerdo con, lo mencionado repercute la relación con el precio, costo y nivel de rotación en las existencias, lo cual fortalece

el proceso en la gestión de la dirección estratégica del proceso administrativo. Concluye que establecer planes ayudará llevar un correcto nivel de Kardex y los inventarios, control de stock innecesarios, disminuir el costo de mantenimiento de en los equipos.

Pérez y Wong (2018) sobre la gestión de las existencias de la dirección estratégica con el objetivo de reducir costos, manifestando como muestra el registro documental de comprobantes de pago, reportes, solicitudes de compra, adquisición de productos a los proveedores son pertinentes para correcto en el proceso de la dirección estratégica, integrando el control estricto en los informes de los inventarios, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos y metas. Como conclusión se evidencia que la mayor oportunidad de mejora se lleva en el proceso de control tomando las decisiones de la dirección estratégica, empleando los procedimientos correspondientes de la empresa, optimo control en la clasificación de ABC para los productos con mayor movimiento en la operación de la empresa.

Veloz y Parada (2017) en la investigación modelo de gestión de inventario en una empresa de alimentos adaptó un sistema informático para fortalecer el control en las existencias de los almacenes, es decir que los documentos de los inventarios faciliten en control contable, mantener adecuado y orden de costos en materias primas para evitar pérdidas recursos. La metodología ABC de la dirección estratégica ayudará en la utilización de herramientas de gestión para rotación, caducidad e importancia del producto y calidad de productos.

Indicadores:

Se considera los siguientes indicadores de la Metodología Lean Six Sigma

Definir: En esta etapa se definen los procesos se analizan y se definen las expectativas de desempeño requerido del proceso desde el punto de vista del cliente. Esto es para asegurar que el cambio no empeore la experiencia del cliente, sino que la mejore (Carrillo et al, 2022). Es importante, definir los planes o actividades que permitirá realizar para cumplir los planes estratégicos de la empresa.

Medir: esta etapa, se mide el desempeño actual del proceso, producto o servicio para determinar lo que en realidad está sucediendo, especialmente desde el punto de vista del cliente. Esto ayuda a garantizar que el análisis y la decisión se basen en el rendimiento real, no

en información teórica (Carrillo et al, 2022). Es decir, que es necesario realizar seguimiento a los procedimientos en el tipo de actividad que se están ejecutando.

Analizar: en esta etapa, el proceso, producto o servicio se analiza utilizando datos de medición para identificar el problema. Esto es para garantizar que se identifique la causa raíz real y no solo una síntesis (Carrillo et al, 2022). Por lo tanto, se debe analizar todo la actividad mediante un control y procedimientos para determinar la correcta ejecución en la misión y visión de la empresa.

Mejorar: Durante esta fase, se evalúan los posibles cambios en un proceso establecido, producto o servicio y se diseñan y prueban una serie de cambios para encontrar una solución. Esto asegura que se crea el efecto deseado y se reduce o elimina la conversión (Carrillo et al, 2022). Es decir, mejorar o realizar retroalimentación permite cumplir las funciones de manera correcta, a la vez fortaleciendo en equipo de trabajo para cumplir los objetivos.

Controlar: Durante esta fase, se realizan cambios y actualizaciones a los sistemas de soporte y control del proceso, producto o servicio (generalmente control estadístico de procesos) para garantizar que toda la solución se implemente de manera sostenible y para determinar si el rendimiento es comenzando a degradarse (Carrillo et al, 2022). Por ende, controlar permite tener un orden, implementar sistemas que faciliten el proceso de los inventarios, gestionar órdenes de compra, así, como también conocer la información de los clientes que consumen el producto de la empresa.

Se considera los siguientes indicadores de la Metodología BPM

Modelado: Es importante ejecutar proyectos de cambio mediante la metodología BPM en forma revolucionaria. Evitando los proyectos BIG BANG demasiado ambiciosos, que pretenden mapear y documentar toda la empresa y todos sus procesos. Como ya se ha puntualizado, aquellos procesos que brinden una mayor alineación con los objetivos estratégicos actuales serán los candidatos por trabajar en la mejora y solución. Disciplinas asociadas y acopladas al ciclo BPM, como la metodología Agile, son las que en **decide** utilizamos en el abordaje hacia la implementación tecnológica (Carrasco y Farroñay, 2017).

Implementación: en esta etapa abarca automatización de procesos, poniendo en marcha las decisiones o ideas creando facilidad de diseño en las estrategias con visión común que incluya a todos los colaboradores, con el propósito de formar responsabilidades en cada persona, asumiendo los retos que se proponen (Carrasco y Farroñay, 2017).

Ejecución: En esta fase aborda, netamente de carácter tecnológico para la resolución de problemáticas dentro de los procesos. Pero se recuerda que BPM es una metodología holística, por lo tanto, deberá existir a la par la implementación de tecnologías, un programa de cambio cultural para que los proyectos de desarrollo sean exitosos. Ambos aspectos forman parte del ciclo de proceso, lo que se persigue es lograr la deducción de actividades que no aporten valor (al cliente y al negocio) y la automatización de la mayor cantidad posible de tareas repetitivas manuales, en las que las personas sean más valiosas para realizar otro tipo de actividad (Carrasco y Farroñay, 2017).

Monitoreo: El cómo podemos proporcionar acceso a los KPI de rendimiento comercial para mejorar la velocidad y la eficacia de las operaciones de la empresa. A diferencia de la supervisión en tiempo real tradicional, el monitoreo de actividades obtiene su información de múltiples sistemas de aplicación y otras fuentes internas y externas, lo que permite una visión más amplia haciendo hincapié en la integración de aplicaciones (Carrasco y Farroñay, 2017).

Optimización: a partir de la información obtenida, se define las disciplinas, herramientas y sistemas de integración que se graban en base de datos con finalidad de procesar información a cada departamento solicitado. Para ello es importante disponer herramientas o técnicas para manejar de manera adecuada, asimismo, tener un orden y control en los procesos de aprobación, permitirá aumentar la eficiencia en la organización (Carrasco y Farroñay, 2017).

Se considera los siguientes indicadores de la Metodología ABC

Clasificación ABC: Macías et al. (2019), la gestión de stock de productos se procede el criterio del 80/20 de la herramienta Pareto. En general el 20% total de los informes en los almacenes, el 80% aumenta el beneficio manejando un control adecuado de los costos, volumen de ventas y rotación de stock. Es decir, el método permitirá mejorar de manera organizada en

los procesos de la empresa de alimentos elaborados, llevando un control adecuado en los inventarios diarios y mensuales lo cual se llevará una auditoría interna a fin de mes para corroborar los informes en relación de control en los inventarios. Asimismo, tomar decisiones oportunas para mejorar los procesos gestionados en la organización.

Categoría problema: Proceso administrativo

El proceso administrativo según Luna (2015) afirma que, la gestión administrativa es importante en una organización para dirigir adecuadamente las funciones, asimismo, alcanzar las metas propuestas, realizando un control eficiente en toda categoría organizacional. Por otro lado, Blandes (2014) indica que, la herramienta es esencial en una organización para ejecutar las actividades físicas y electrónicas llevando óptimo control en las gestiones. Por el cual la alta dirección debe contar con planes estratégicos para tomar decisiones. Por otro lado, Oñoro et al (2006) define que, en este contexto, la organización se fija en los objetivos de la gestión por procesos que se asocian por la visión y misión mejorando los niveles para alcanzar las metas propuestas, aumentando la productividad, reducción de costos innecesarios, mejorar la gestión logística todo ello se relaciona como un proceso. De tal manera contar con un plan estructurado, permitirá a la organización guiar su rumbo empresarial hacia el éxito. De igual manera, la Universidad Nacional de Colombia (2005) determina contar con una información medible y confiable sobre el logro de las metas trazadas en el proceso de gestión. Este sistema refleja la competitividad de la organización, medición de los indicadores, comunicación e integración de equipos. Con el fin de realizar cambios dentro de la organización empresarial. Por último, Alegre et al. (2000) indaga qué, es la etapa que ejecuta en las funciones para el cumplimiento de los objetivos planificados, en base a resultados propuestos. A la vez manejar una información adecuada con el fin de corregir desvíos organizaciones. Esta medida de acciones repercute de manera efectiva en los recursos activos y el crecimiento de la organización.

Subcategoría: Planificación

Blandez (2014) afirma que, la planificación se trata de establecer metas y procedimientos a llevarse en una organización: (a) Fijar el objetivo de la organización, (b) elaborar un plan de contingencia, y (c) cumplimiento de las metas propuestas. Por otro lado, la planificación establece objetivos a corto y largo plazo, esto implica la toma de decisiones que se determina de acuerdo con los resultados obtenidos. Asimismo, priorizar otras actividades

como implementación estratégica para la ejecución de funciones en las gestiones administrativas. Alegre et al. (2000).

Subcategoría: Organización

Por otra parte, Blandez (2014), adecua de manera organizada las actividades entre grupos de trabajo y crear la buena relación interna: (a) elaborar el organigrama de acuerdo a las funciones, (b) asignar a las personas que tengan conocimiento en el puesto, (c) implementar un manual de organización y funciones para el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, organizar implica establecer una estructura de roles decidida, y toma de mandos para el cumplimiento de tareas y responsabilidad administrativa, y a su vez es la persona que guía la visión de la empresa con el propósito de lograr las metas y crecimiento profesional. Alegre et al. (2000).

Subcategoría: Dirección

Según Blandez (2014), determina alinear el crecimiento laboral a través de los indicadores y los resultados que se obtiene: (a) fortalecer el ambiente laboral creando otras actividades, (b) fomentar el crecimiento interno, (c) evaluar el desempeño personal, (d) capacitar a las personas y a la vez escuchar sus opiniones que pueden ser mejoras para la empresa. Por otro lado, las instrucciones son una función administrativa, El objetivo es implementar las funciones de la dirección estratégica para desarrollar y movilizar los recursos disponibles en la organización, coordinar estos recursos de manera óptima y crear valor que permita reforzar en conocimiento, habilidades y aptitudes de la misma forma, es una labor pedagógica que ayuda a mejorar la competencia de las personas. La dirección cuenta con tres subcategorías funcionales: orientación, voluntad y confianza. Alegre et al. (2000).

Subcategoría: Control

Según Blandez (2014) define que, hacer un seguimiento a las actividades antes y después para efectuar los procesos de manera adecuada: (a) realizar de manera efectiva el control obteniendo la información oportuna, (b) contar con los procedimientos físicos para controlar las tareas que se ejecutan. Por otro lado, el control permitirá mejorar en el desarrollo de las actividades y corregir los procedimientos administrativos de manera eficiente, asimismo realizar proyecciones de lo planeado para obtener resultados, orientado a cumplir las

necesidades de la empresa, reforzar los conocimientos, cumplimiento de las normas y actitudes de los colaboradores. Alegre (2000).

Indicadores

Misión y visión: una misión representa la razón de ser de una empresa u organización, lo cual permite orientar el cumplimiento de los objetivos, cómo se desarrolla y hacia dónde va dirigido y en qué nos diferenciamos ante los demás, mientras la visión refiere el futuro deseado y de qué manera podemos lograr el desarrollo ascendente en el tiempo. Es decir, toda organización debe centrarse bajo su identidad de cultura logrando sus objetivos deseados de la misma manera debe ser ejecutada de manera eficiente en sus actividades planificadas (Taylor, 2010).

Políticas: es importante que existan políticas en una organización, es decir que son pautas y razones que se toman en cuenta para lograr los objetivos planteados. Así mismo, ayudan a guiar el rumbo de las tareas, realizar las buenas prácticas de ejecución en las actividades, mantener las relaciones establecidas a largo plazo de la misma manera conocer los indicadores proyectados en base a un sistema de dirección organizacional que permitirá tomar decisiones asertivas y constructivas. (García, 2021). Por lo tanto, las políticas organizacionales son importantes para una organización en el cual establecen pautas a seguir que deben ser cumplidas de manera recíproca.

Objetivos: el propósito es identificar los procesos de manera objetiva motivando a la persona, lo cual permitirá implementar ciertas acciones de mejora. Asimismo, la administración por objetivos ayuda a mejorar el nivel de desempeño de los empleados y permite aumentar la productividad organizacional, logrando las metas planteadas. Lograr alcanzar los objetivos significa la eficiencia manejo de métricas y estrategias organizacionales (Martins, 2021). Son resultados que permite lograr en un periodo de tiempo planificado, mediante un control en los recursos, optimización de procesos que facilitara el orden en las actividades.

Respectivamente los indicadores de organización son:

Estructura organizacional: permite a las organizaciones adecuar el modelo de negocio para desarrollar sus operaciones y actividades planificadas a través de dirección y jerarquía de

la empresa, alinear los objetivos, el desarrollo de cultura organizacional, una mejor toma de decisiones entre los colaboradores, directivos y ejecutivos que integran la organización. (Cuofano, 2022)

Funciones: son aquellas tareas que se deben ejecutar dentro del proceso administrativo. Abordando la planificación, seguido la organización, permaneciendo la dirección y finalizando con el control. Es decir, que las etapas administrativas no deben ser excluidas, sino se considera un proceso continuo, por ello cada función establece en alcanzar las metas y los objetivos planteados por la organización. (Quiroa, 2020).

Respectivamente los indicadores de dirección son:

Liderazgo: es la acción de influir en un grupo de personas con el fin de colaborar con el equipo de trabajo en torno al logro de los propósitos de la organización destacando la cualidad personal. Asimismo, se crea mecanismos sistematizados de proceso entre las funciones de la organización, considerando cada área que integra bajo una sola dirección intrínseca, velar el correcto uso de los recursos de la empresa, alcanzar los resultados posicionando la marca y fidelización al cliente, las perspectivas de este proceso es fundamental que participen personas lo cual deben lograr un objetivo común y la necesidad que se requiere de la empresa (Orellana, 2019).

Toma de decisiones: tiene como fin de decidir de una forma eficiente y solución de conflictos, al realizar debe conocer las situaciones que surgen, saber que sucede, saber lo que se quiere lograr alineando los objetivos de la empresa. Desde el punto de vista son importante las reuniones gerenciales implicando la información al resto de los colaboradores para ver de una forma más veraz y radical en los cambios o las decisiones tomadas que permitan mejorar los puntos críticos. Además, los informes y estadísticas ayudan a tomar mejores alternativas, incluso conocer y aprovechar las oportunidades (Rus, 2020).

Ejecución de actividades: comprende las actividades planificadas para lograr el objetivo, definir en plan, crear mapa de funciones, implementación de procesos y cronograma para todo el equipo que integra en una organización u empresa. Asimismo, garantizar los estándares de seguridad y calidad ante los riesgos impredecibles (Soto, 2021).

Respectivamente los indicadores de control son:

Evaluación: establece un nivel de competencia lo cual adecua el proceso de enseñanza y aprendizaje. De particularidad evalúa el desempeño con finalidad mejorar las capacidades de desarrollo eficiente, de igual manera fortalecer los rendimientos en las métricas de control; recursos, auditorías, evaluación al personal, resultados e informes gerenciales, lo cual permite tomar decisiones en base a los resultados y la información obtenida. (Sánchez y Jara, 2022).

Retroalimentación: permite hallar problemas o dificultades en un proceso por lo que es importante tener una persona capacitada para enseñar y corregir. Realizar una retroalimentación es esencial para mejorar los procesos; antes, durante y después de las actividades ejecutadas. Asimismo, permitirá desarrollar las habilidades blandas de cada persona para dar soluciones en cada situación presentada. (Moreno, 2021).

Para el estudio se formuló el problema general: ¿Dirección estratégica para el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?; asimismo, los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es el diagnóstico de proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?; (b) ¿Cuáles son los factores a mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?

Por otro lado, la presente investigación realizó la formulación del objetivo general: Dirección estratégica para el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022; así mismo, los objetivos específicos son: (a) Diagnosticar en qué situación se encuentra el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022; (b) Determinar los factores a mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022; (c) Actualizar procedimientos y funciones para el proceso de las actividades mediante método Lean Six Sigma para la dirección estratégica; (d) Actualizar el proceso del canal de ventas utilizando diagrama de flujo de control (BPM) para la dirección estratégica y (f) Diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC para la dirección estratégica.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y método

La investigación se utilizó un enfoque mixto lo cual no sustituye a la investigación cuantitativa ni cualitativa, el propósito es obtener las fortalezas de las dos investigaciones, identificando sus posibles debilidades de ambas partes. Por otro lado, la investigación mixta es un procedimiento de métodos, que permite obtener la información con mayor relevancia. Asimismo, la muestra de los resultados, mediante el uso de una herramienta de triangulación. Por último, el método mixto constituye en un proyecto de investigación bien riguroso, con el fin de obtener información clara, reforzando el estudio con categorías secundarias de ambas investigaciones cualitativas y cuantitativas. En conclusión, en el presente estudio se utilizará un enfoque mixto, porque se realizó un estudio cuantitativo, utilizando la encuesta para 25 colaboradores de la empresa como también se emplea el método cualitativo para realizar la entrevista a los miembros más importantes que representan a la empresa. (Campos 2014; Hernández et al. 2010; Gómez 2006).

El tipo de estudio de la investigación es **proyectivo** lo cual requiere que involucre los tipos de factores para el estudio elegido. Los resultados pueden verse en la metodología del estudio. Cabe señalar que aquí se completan las técnicas de la encuesta, teniendo en cuenta el objetivo del estudio y los medios de recurso para realizar la investigación. El resultado es mediante las técnicas analíticas que se obtienen para una solución de casos o hechos. De igual manera la investigación proyectiva trata de encontrar soluciones a problemas, esto implica desarrollo de ideas planificadas para abordar el problema. Asimismo, se diagnosticó los procedimientos para el tipo de estudio que se ejecutó. También se puede traducir la comprensión de análisis y resultados metodológicos, lo cual abarca en la búsqueda de la información con mayor relevancia que servirá para futuras investigaciones. Así mismo, la investigación proyectiva generalmente emplea nuevos métodos para situaciones específicas en base a la información obtenida. Realizar un diagnóstico claro, elaborar un procedimiento que requiere la descripción, así como también creación de proyectos que requieran el uso tecnológico de manera viable y eficiente. (Carhuancho et a. 2019; Córdova y Monsalve 2016; y Hurtado 2000).

Se realizó un diseño de la investigación **explicativo secuencial** que se basa en recolección de información cuantitativa y recolección de datos cualitativos. Consecutivamente se realiza un análisis de triangulación de datos y así diagnosticar la información mixta del estudio. Asimismo, el diseño se determina en tres etapas, recolección de datos, interpretación y elaboración del reporte del estudio lo cual permite realizar de manera uniformidad en las investigaciones. (Carhuancho et al. 2019).

El **sintagma** del estudio es holístico, porque emerge una metodología global para la investigación que representa como un factor importante para realizar un estudio de manera; progresivo, compuesto, paralelo y establecido. Se emplean todos los procesos que conforman que son: la invención, formulación, descripción y clasificación de nuevas propuestas, teniendo en cuenta, generación de teorías y modelos, investigaciones futuras, atención en soluciones de problemas, control de proyectos y herramientas digitales y acción social. Por otro lado, la investigación holística requiere una comprensión de la actividad humana y los procesos de conocimiento inherentes a la condición humana, que integra el conocimiento y fomenta la investigación sobre la complejidad de los hechos. Por lo tanto, se trata de la libertad intelectual, la capacidad de escuchar, hablar y aceptar a los demás, y el propósito científico de aprender sobre los hechos. En un sentido holístico, el conocimiento se ocupa de cómo comprender los hechos. Finalmente, la investigación holística aparece como una propuesta para acercar al investigador a su realidad, lo que lleva a la necesidad de definir el conocimiento, cualquiera que sea, para integrarlo con respaldo el trabajo de investigación. Se necesita la información de nuevas teorías, que permita indagar en futuras investigaciones fortaleciendo el conocimiento del estudio. Por lo tanto, la investigación holística debe entenderse como la identificación de oportunidades para crear, inventar y generar más conocimiento; también deben verse como una oportunidad para descubrir cada día un trabajo con transparencia, espontáneo y significativo para el logro humano y social. (Atencio et al., 2010; Hurtado de Barrera 2010 y Hurtado 2000).

El estudio se emplea el método analítico, deductivo e inductivo lo cual ayudará fortificar la investigación para ello se consideró los siguientes autores.

Para Hurtado, (2007) el tipo de investigación analítica tiene como objetivo encontrar factores que se relacionan en el estudio realizado, por el cual se usa una matriz analítica que permita asimilar las ideas que correspondan. La exploración analítica consiste en la observación

de contenidos en los medios digitales o reproducciones de obras, etc. Por otro lado, Carhuacho et al (2019) afirman que, el estudio consiste en realizar acciones analíticas del investigador de acuerdo con el método de investigación. Por el cual, es importante tener clara la información para analizar los lineamientos pertinentes y no solo la interpretación del contenido, como también hacer un juicio en materia de estudio para su investigación. Una observación adecuada ayuda a identificar los puntos importantes, aportaciones y condiciones del marco teórico investigado. Finalmente, Macmillan y Schumacher (2005) definen que, la investigación analítica se basa en componer los procesos de la metodología, para adquirir diversas ramas de la investigación. Es decir, el método analítico proporciona instrucciones de política legal y fenómeno de análisis para lograr la claridad del estudio, efectuando el problema para mejorar el proceso administrativo en la empresa de alimentos elaborados.

Para Bernal (2010) afirma que, la investigación de método deductivo pretende dar soluciones universales de lo más general a lo específico. Como característica es realizar un análisis con profundidad y validez particular donde se originan los hechos que conduce a realizar las hipótesis. Posteriormente (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018) afirma que, el método deductivo se fundamenta en afirmación de las teorías, es decir, comprobar la información en base al problema. En particular se determina la veracidad del estudio previamente establecidas las hipótesis con la finalidad de obtener resultados de la investigación. Por último, Alan y Cortez (2018) señalan que, el método deductivo basado en lógica de juicio, permite la deducción de hechos importantes en un proceso, deduce las predicciones que dan aspecto de la realidad. Contrastar la validez de la hipótesis o se proceden políticas establecidas. En conclusión, el presente estudio utilizará el método deductivo que permitirá profundizar el problema del proceso administrativo en la empresa de alimentos elaborados.

Finalmente, Bernal (2010) indica que, este método inductivo maneja la razón lógica para sacar conclusiones que considera válido. Este método inductivo comienza examinando cada evento y formulando conocimientos universales. Por otro lado, Sánchez et al (2018) define que, a partir de un proceso específico se infiere una estipulación global, es decir, una forma de saber de individual a universal, del hecho a la teoría. Es un asunto en el cual, considerando casos específicos, se extraen conclusiones o reglas generales para explicar o argumentar el estudio. Por último (Alan y Cortez, 2018) afirma que, la inducción se basa en conocimiento desde una perspectiva empírica. En el cual el método observa las categorizaciones para sacar

resultados generales de la recopilación de datos específicos. En conclusión, el presente estudio utilizará el método inductivo que permitirá deducir desde el origen del problema específico.

2.2 Población, muestra y unidades informantes

Para la presente investigación se analizó una población de 55 colaboradores y una muestra de 48 personas, se empleó la técnica de muestreo por conveniencia, el cual permite una mejor confiabilidad con relación a las encuestas. Así mismo, se está considerando cuatro unidades informantes para la recolección de datos e información tenemos lo siguiente: Administradora de tienda: bachiller en administración de empresas, tiene conocimiento y experiencia en el rubro realizando actividades operacionales. Edad entre 30 y 45 años. Se seleccionó como unidad informante a la administradora de tienda, porque es la persona encargada en manejar las funciones en el proceso administrativo y la toma de decisiones.

Jefe del área de sistemas: Especialista en sistemas, tiene conocimiento en sus funciones y cumplimiento de los objetivos requeridos. Edad entre 20 y 30 años. Se escogió como unidad informante, porque tiene conocimiento realizar una administración adecuada en los costos y evaluación de riesgos, orientar los beneficios de la tecnología para la solución del problema de la empresa, elaboración de reportes de venta para la toma de decisiones; es decir es la persona idónea para el cumplimiento de los objetivos y metas que requiere la empresa.

Chef ejecutivo: especialista en gastronomía, tiene conocimientos en el rubro con visión estratégica en nuevos proyectos para la empresa. Edad entre 27 y 35 años. Se escogió como unidad informante, porque capacita a su unidad de mando, evalúa los costos de los productos, realiza gestiones de pedidos. Además, coordina directamente con el equipo de mantenimiento cuando hay fallas en los equipos de trabajo e implementación de los estándares de calidad.

Jefe de bar tender corporativo: tiene conocimiento respecto a la elaboración de todo tipo de bebidas. Edad entre 35 y 40 años. Se escogió como unidad informante, porque es la persona especializada en el rubro, responde la necesidad de la empresa. Asimismo, tiene amplia experiencia en bares; es decir brindar una buena atención al cliente, desarrollar procesos del servicio, gestionar los precios, cartas de bebidas y funciones para el cumplimiento de los objetivos.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Córdova (2012) afirma que, el proceso administrativo es un sistema que posibilita al Gerente, Administrador, Empresario o a cualquier otra persona a guiar a una empresa de manera eficaz; cabe resaltar que esta metodología ayuda a responder las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Con quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?, utilizar los bienes, el capital, en pocas palabras los recursos que posee (p.54). Por lo tanto, el proceso permite coordinar gestiones y manifestar cómo se logra controlar de manera eficiente las actividades de una empresa, es decir, en base a resultados numéricos mediante los indicadores del proceso administrativo.

Tabla 1

Matriz de categorización de la categoría problema

Categoría	Subcategoría	Indicadores
C1 Proceso Administrativo	SC1.1 Planeación	SC.1.1.1 Misión y Visión
		SC.1.1.2 Políticas
		SC.1.1.3 Objetivos
	SC1.2 Organización	SC.1.2.1 Estructura organizacional
		SC.1.2.2 Funciones
	SC1.3 Dirección	SC.1.3.1 Liderazgo
		SC.1.3.2. Toma de decisiones
		SC.1.3.3 Ejecución de actividades
	SC 1.4 Control	SC.1.4.1 Evaluación
		SC.1.4.2 Retroalimentación

Tabla 2

Matriz de categorización de la categoría solución

Categoría	Subcategoría	Indicadores
C1 Dirección estratégica	SC1.1 Lean Six Sigma	SC.1.1.1 Definir
		SC.1.1.2 Medir
		SC.1.1.3 Analizar
		SC.1.1.4 Mejorar
		SC.1.1.5 Controlar
	SC1.2 Metodología BPM	SC.1.2.1 Modelado

SC.1.2.2 Implementación

SC.1.2.3 Ejecución

SC.1.2.4 Monitorio

SC.1.2.5 Optimización

SC1.3 Metodología ABC

SC.1.3.1 Clasificación ABC

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación actual se indaga la encuesta que tiene como objetivo recopilar información de los encuestados sobre sus propias ideas, aprendizaje, aptitudes o recomendaciones. Además, se fundamenta que hay dos maneras de recopilar información: en una entrevista, la respuesta es verbal, mientras en una encuesta las respuestas son diseñadas por escrito. Además, es uno de los métodos más utilizados para la recolección de datos, aunque cada vez más se desacredita por los encuestados. La encuesta consiste en recabar información mediante un cuestionario de preguntas diseñadas para obtener los datos de las personas. Por último, se define que la técnica de la encuesta solicita obtener información sobre una pregunta de investigación a un número de población para el objeto del estudio y luego la cuantifica para sacar conclusiones consistentes con los datos recopilados que son analizados mediante procedimientos estadísticos (Bernal 2010; Sabino 2000 y Pineda et al. 1994).

Sobre la guía de entrevista es esencialmente una lista de temas y preguntas que el entrevistador aborda a realizar a su entrevistado. Se considera que son útiles sin importar el tipo de entrevista, ya sea de trabajo, de investigación, o de noticias. De igual manera, la guía de entrevista debe contar con la información del tema que será entrevistada: consignando fuentes importantes sobre el tema de exploración. Finalmente, la guía de instrumento es una herramienta que se utiliza con los indicadores para una entrevista para garantizar que los temas clave se discuten a profundidad. Las pautas de entrevista no son protocolos estructurados. A continuación, se muestra una lista de indicadores más comunes que cada informante debe abordar. En el caso de las entrevistas, el investigador decide cómo y cuándo consignar las preguntas. Las pautas de la entrevista están destinadas únicamente a realizar preguntas sobre temas específicos. (Mejía 2021; Hurtado 2000 y Taylor e Bogdán 1984).

La entrevista es una herramienta técnica de recolección de datos, donde se lleva a cabo un diálogo verbal entre grupos de personas o personal, donde el investigador podría hacer preguntas transversales para obtener más información al detalle, enfatizar sólo el estudio específico, sin derivar otros temas, para la formalidad de la investigación. Las entrevistas técnicas tienen por objeto establecer un vínculo verbal, que esencialmente se considera a las personas más importantes para conseguir datos específicos. Mientras la encuesta es incompatible, que se limita a cuestionarios, las entrevistas, aunque pueden estar respaldadas por cuestionarios muy flexibles, están diseñadas para capturar una gran cantidad de información espontánea y pública. Durante este tiempo, se puede recabar con profundidad las investigaciones. De igual manera la entrevista es una comunicación oral que se establece entre investigador y encuestado para obtener respuestas verbales a la pregunta planteada. Este método se considera más eficaz que una encuesta porque proporciona información más completa. Permite a los investigadores explicar el propósito del estudio y definir claramente la información que necesitan, y en caso de que se malinterprete una pregunta, puede aclararla y brindar una mejor respuesta. Por último, para concretar la veracidad o fiabilidad de la información, el entrevistador puede comprobar en el acto la calidad de las respuestas que se recopilan. (Carhuancho et al. 2019; Bernal 2010 y Pineda et al. 1994).

Validación

Los instrumentos como el cuestionario compuesto de 18 preguntas fueron validados a través de 2 expertos con conocimientos en materia de investigación de igual manera los documentos se validaron para la propuesta del estudio.

Tabla 3

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Flores Zafra, David	Metodológico	Aplicable
2. Hernández Celis, Domingo	Temático	Aplicable

Tabla 4*Expertos que validaron la propuesta*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1. Hernández Celis, Domingo	Temático	Aplicable

2.4. Confiabilidad

La confiabilidad, también denominada precisión, corresponde al grado con que los puntajes de una medición se encuentran libres de error de medida. Es decir, al repetir la medición en condiciones constantes estas deberían ser similares (Santos, 2017).

Tabla 5*Prueba de confiabilidad*

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	,875	Aplicable

2.5 Proceso de recolección de datos

En la investigación actual, se procedió a elaborar el diseño de las encuestas y las entrevistas que se realizaron de la siguiente manera; presencial y virtual lo cual se indago la información del problema en la empresa de alimentos elaborados, las encuestas fueron realizadas mediante Google formulario y enviadas a los colaboradores. Las entrevistas fueron realizadas de manera presencial y llamada telefónica que fue grabado en audio, posteriormente para un análisis, de la misma manera el entrevistador contó con una guía de entrevista en el cual están compuestas las preguntas elaboradas.

La triangulación es una herramienta que consiste en verificación de datos, obtenidas de diferentes métodos científicos según Vallejo y Finol (2009) define como técnica, el método de triangulación se puede utilizar en diferentes etapas del ciclo de investigación. Para aplicar el método de triangulación es necesario recopilar, elegir, sintetizar, relacionar e interpretar la información de manera organizada. Resulta que la integración de diferentes perspectivas puede hacer que el proceso de investigación sea más preciso y perspicaz. Por otro lado, Rodríguez et

al (2006) define que, la triangulación refiere al uso de la herramienta para afianzar la validez y confiabilidad de la investigación; dicho análisis consta de mejorar las conclusiones obtenidas, asimismo consta con participación de diferentes investigadores para realizar futuras investigaciones. Finalmente, Okuda y Gómez (2005) mencionan que, el método de triangulación se aborda diferentes metodologías en la triangulación, el objetivo es analizar utilizando diferentes procesos. Sin embargo, se usan diferentes técnicas cualitativas, como también cuantitativas. Aunque algunos escritores enfatizan que es difícil obtener resultados al momento de analizar los datos porque pueden tener diversos grados de inconsistencia debido a la naturaleza cualitativa y cuantitativa. Por esta razón, es concebible que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos proporcione información al detalle.

2.5 Método de análisis de datos

Para el análisis cuantitativo, se realizó un diagnóstico a los resultados obtenidos de los principales factores que no permiten gestionar adecuadamente el proceso administrativo, aplicando un diagrama de Pareto, en el cual se empleó el software Excel que ayudará generar las tablas y gráficas que respectivamente se procederá a interpretar.

Para el análisis cualitativo se procedió a realizar una entrevista a cuatro colaboradores de la empresa, con los resultados obtenidos se ejecutó la triangulación cotejando con el enfoque cuantitativo y así poder determinar las subcategorías de la propuesta de la solución, para ello se utilizó el software Atlas Ti v22

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

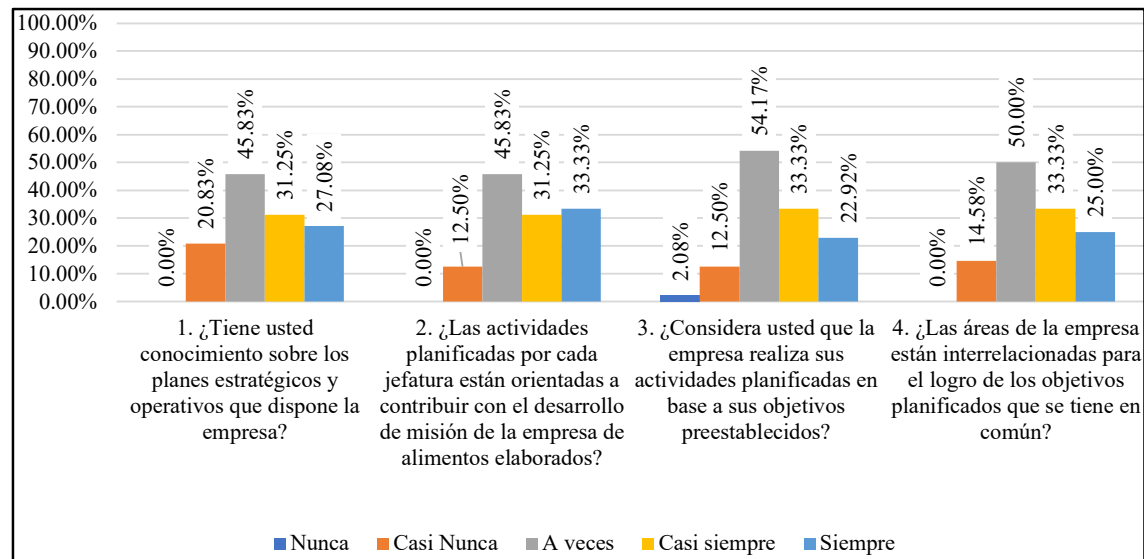
Tabla 6

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría planeación

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Tiene usted conocimiento sobre los planes estratégicos y operativos que dispone la empresa?	0	0,00%	10	20,83%	22	45,83%	15	31,25%	13	27,08%
2. ¿Las actividades planificadas por cada jefatura están orientadas a contribuir con el desarrollo de misión de la empresa de alimentos elaborados?	0	0,00%	6	12,50%	22	45,83%	15	31,25%	16	33,33%
3. ¿Considera usted que la empresa realiza sus actividades planificadas en base a sus objetivos preestablecidos?	1	2,08%	6	12,50%	26	54,17%	16	33,33%	11	22,92%
4. ¿Las áreas de la empresa están interrelacionadas para el logro de los objetivos planificados que se tiene en común?	0	0,00%	7	14,58%	24	50,00%	16	33,33%	12	25,00%

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría planeación



De acuerdo con la información al resultado de la tabla 1 y figura 1, el valor en la pregunta 1 y 2 “a veces” se estima de 91,66% que corresponde a un total de 48 colaboradores encuestados, que desconocen las planeaciones estratégicas, que ejecuta la empresa, ello implica la falta de comunicación. Asimismo, falta el liderazgo de equipo para encaminar el logro de los objetivos en las actividades elaboradas. En la pregunta 3, el 54,17% determina que a veces no tienen bien planificadas las operaciones que se va a realizar, por lo tanto, debe contar con un plan de acción para corregir los errores posteriores, de tal manera garantiza el cumplimiento de funciones y los objetivos planteados en la organización. La pregunta 4 se evidenció que el 50% de los encuestados manifiesta que “a veces” hay unidad de apoyo en la ejecución de actividades que regularmente logran el trabajo en equipo. Esto evidencia que no están establecidos los procesos, cronogramas de actividades en el cual los jefes directos, no comunican de manera anticipada por ende genera la disconformidad en los colaboradores y afecta la operación en atención al cliente.

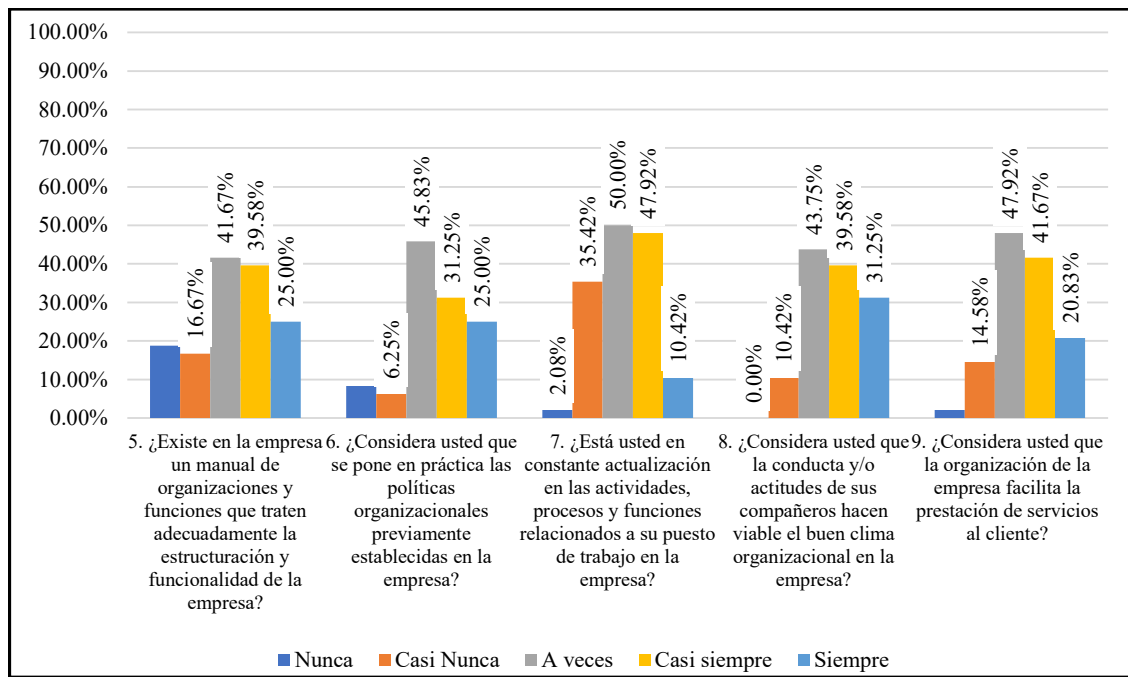
Tabla 7

Frecuencias y porcentajes de la organización.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. ¿Existe en la empresa un manual de organizaciones y funciones que traten adecuadamente la estructuración y funcionalidad de la empresa?	9	18,75%	8	16,67%	20	41,67%	19	39,58%	12	25,00%
6. ¿Considera usted que se ponen en práctica las políticas organizacionales previamente establecidas en la empresa?	4	8,33%	3	6,25%	22	45,83%	15	31,25%	12	25,00%
7. ¿Está usted en constante actualización en las actividades, procesos y funciones relacionados a su puesto de trabajo en la empresa?	1	2,08%	17	35,42%	24	50,00%	23	47,92%	5	10,42%
8. ¿Considera usted que la conducta y/o actitudes de sus compañeros hacen viable el buen clima organizacional en la empresa?	0	0,00%	5	10,42%	21	43,75%	19	39,58%	15	31,25%
9. ¿Considera usted que la organización de la empresa facilita la prestación de servicios al cliente?	1	2,08%	7	14,58%	23	47,92%	20	41,67%	10	20,83%

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría organización



Respecto a la información de la tabla 2 y gráfico 3, en la pregunta 5 y 6 se observa el valor a veces que predomina el porcentaje de 87.50% que no se cumple con un manual de organización y funciones donde indiquen la funcionalidad en la organización, asimismo, las políticas establecidas no toman en cuenta debido a que, no se lleva un correcto supervisión y administración en las funciones de la empresa. En la pregunta 7 y 8 el valor a veces predomina un 93,75%, lo indica que los colaboradores no siempre reciben una información adecuada por el cual genera disconformidad para la ejecución de sus funciones, asimismo, que la conducta de los colaboradores se debe mejorar para mantener un mejor clima organizacional. Por último, en la pregunta 9 el valor a veces predomina 47.92% lo cual presenta dificultades porque no se brinda una información adecuada. El manual de organización y función es de gran importancia para la empresa para indicar las funciones que posee cada área organizacional, que a su vez no cuenta la empresa. A medida los problemas pueden aumentar por desacuerdos por eso no se está realizando correcto funcionamiento en los procesos administrativos esto conlleva retrasos en las actividades de la empresa y se genera inconformidad interna en las áreas de cada departamento.

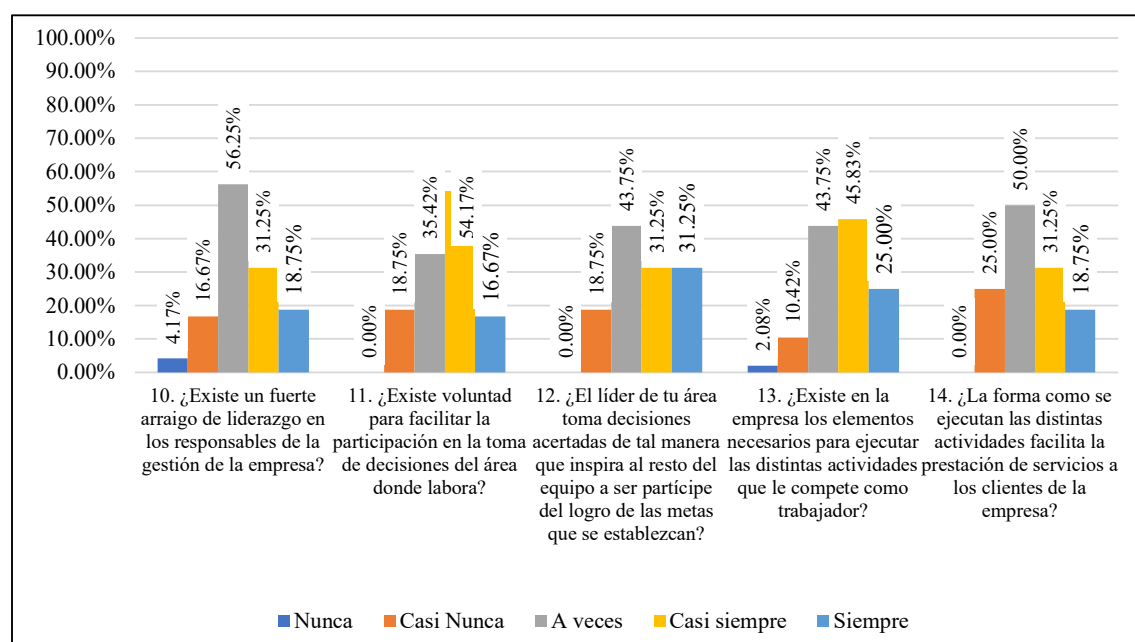
Tabla 8

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría dirección.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿Existe un fuerte arraigo de liderazgo en los responsables de la gestión de la empresa?	2	4,17%	8	16,67%	27	56,25%	15	31,25%	9	18,75%
11. ¿Existe voluntad para facilitar la participación en la toma de decisiones del área donde labora?	0	0,00%	9	18,75%	17	35,42%	26	54,17%	8	16,67%
12. ¿El líder de tu área toma decisiones acertadas de tal manera que inspira al resto del equipo a ser partícipe del logro de las metas que se establezcan?	0	0,00%	9	18,75%	21	43,75%	15	31,25%	15	31,25%
13. ¿Existe en la empresa los elementos necesarios para ejecutar las distintas actividades que le compete como trabajador?	1	2,08%	5	10,42%	21	43,75%	22	45,83%	12	25,00%
14. ¿La forma como se ejecutan las distintas actividades facilita la prestación de servicios a los clientes de la empresa?	0	0,00%	12	25,00%	24	50,00%	15	31,25%	9	18,75%

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría dirección.



De acuerdo con la información de tabla 3 y figura 3 en el resultado, en la pregunta 10 se observa el valor a veces predomina el porcentaje 56.25% lo cual se observa falta de liderazgo tanto en la organización y equipos de trabajo debido a que no hay una información clara al momento de contratar colaboradores, asimismo, los horarios laborales no se cumplen y no hay control de asistencia del personal. En la pregunta 11, se observa el valor casi siempre que predomina el 54.17% considera que, si hay participación de equipos para la toma de decisiones en equipo, mejorar la efectividad de la actividad. En la pregunta 12, predomina el valor a veces en porcentaje 43.75% que corresponde a 21 colaboradores encuestados, se observa falta de liderazgo en las delegaciones de tareas y mejoras en gestiones de servicio al cliente. En la pregunta 13 se observa el valor “casi siempre” predomina el porcentaje 45.83% que corresponde a 22 colaboradores encuestados, define que, si hay materiales para la ejecución de actividades. Por último, en la pregunta 14 se observa el valor a veces predomina el porcentaje 50.00% que corresponde el 24 colaboradores encuestadas define que hay facilidad en los procesos de atención al cliente, pero lo cual no se cumple por el desinterés del equipo de trabajo. El equipo debe ser orientado para lograr los objetivos en común. También un jefe debe ejercer sin mucha presión sobre los demás, o por lo menos sobre quien no se relaciona mucho y que permita a los colaboradores se sientan augustos de las actividades que se realiza, lo cual también debe ser firme en sus decisiones que toma sobre los demás.

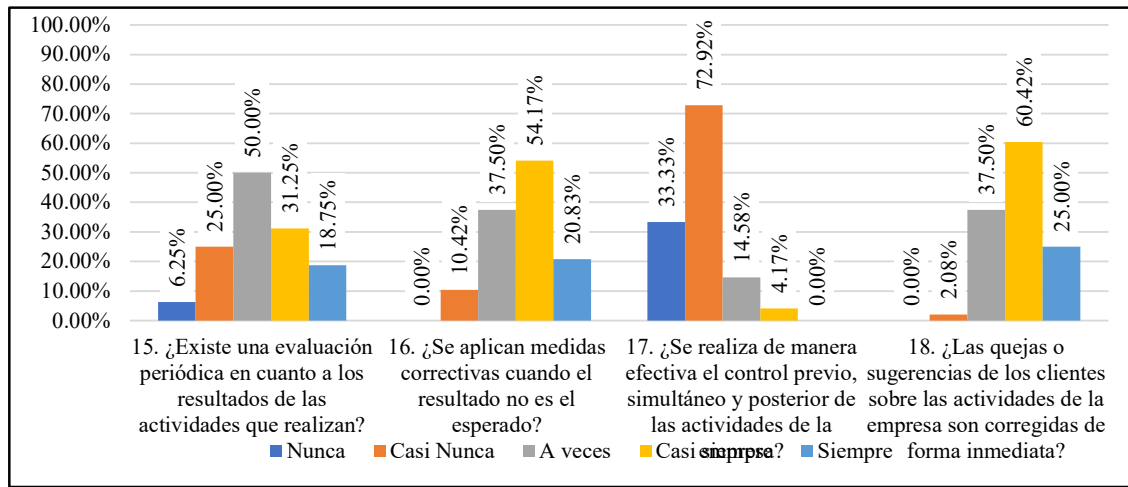
Tabla 9

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría control.

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15. ¿Existe una evaluación periódica en cuanto a los resultados de las actividades que realizan?	3	6,25%	12	25,00%	24	50,00%	15	31,25%	9	18,75%
16. ¿Se aplican medidas correctivas cuando el resultado no es el esperado?	0	0,00%	5	10,42%	18	37,50%	26	54,17%	10	20,83%
17. ¿Se realiza de manera efectiva el control previo, simultáneo y posterior de las actividades de la empresa?	16	33,33%	35	72,92%	7	14,58%	2	4,17%	0	0,00%
18. ¿Las quejas o sugerencias de los clientes sobre las actividades de la empresa son corregidas de forma inmediata?	0	0,00%	1	2,08%	18	37,50%	29	60,42%	12	25,00%

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de la subcategoría control.



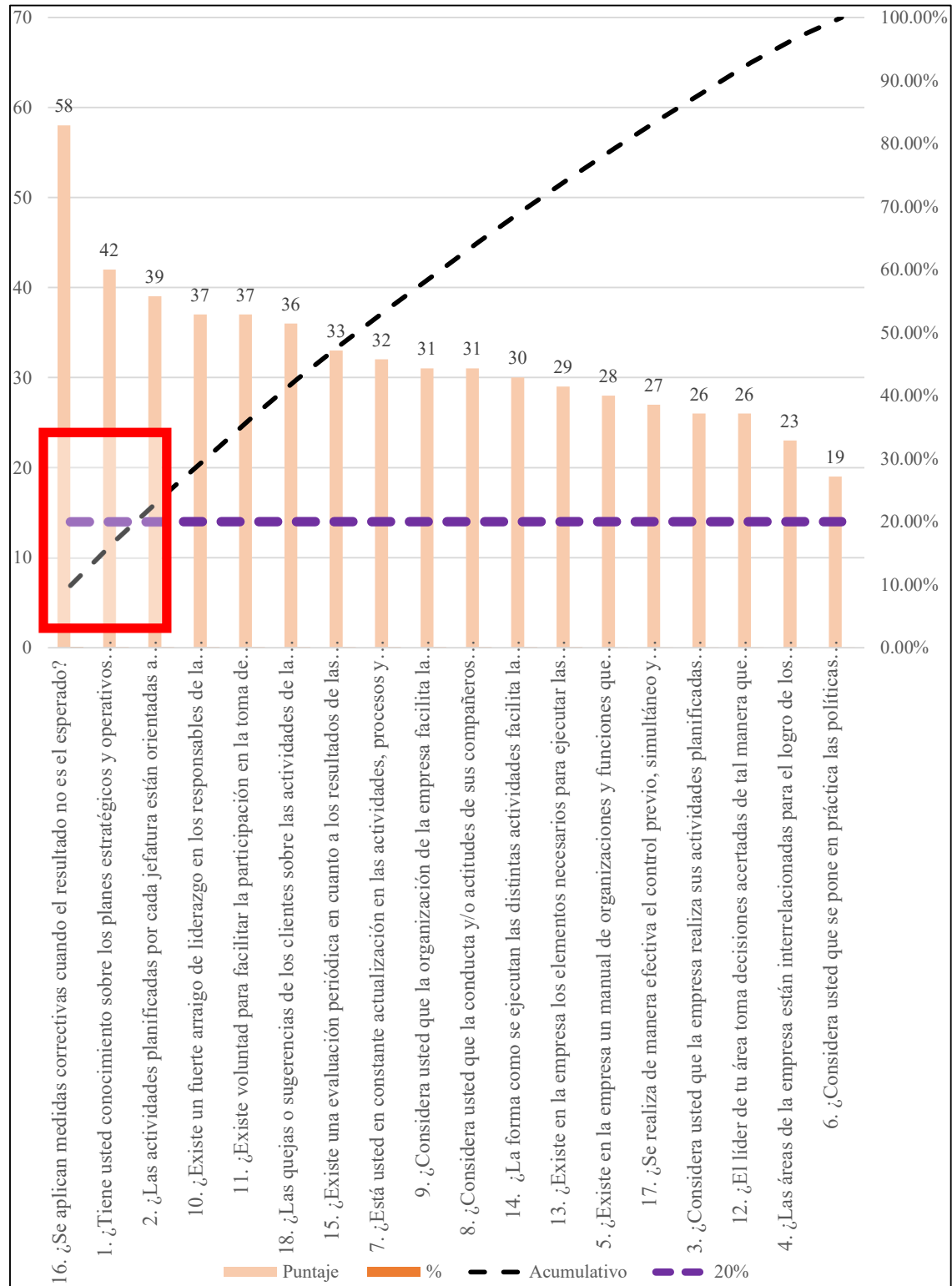
De acuerdo, con la información al resultado en la tabla 4 y figura 4, en la pregunta 15 se determina el valor “a veces” que predomina el 50.00% que corresponde a 24 colaboradores encuestados, se observó que de acuerdo a la directiva que sí, se realiza auditorias de control para el cumplimiento en los estándares de proceso. En la pregunta 16 se determina el valor “casi siempre” que predomina el 54.17% que corresponde a 26 colaboradores encuestados que las soluciones se brindan de manera inmediata por el cual permite mejorar su compromiso en sus funciones y capacidad de respuesta en equipo. En la pregunta 17 se observa el valor “casi nunca” que representa 72.92% de los encuestados manifiestan que no hay control en las actividades que se ejecuta. En la pregunta 18 nos detalla que 60.42% de los encuestados refieren que “casi siempre” se da la solución oportuna a los clientes, asimismo, se brinda la información requerida en los productos. Por lo consiguiente se observa que si realizan supervisión y control en toda estructura organizacional esto conlleva para evitar futuras problemas en la empresa, pero no hay control de desempeño y asistencia del ingreso y salida de los colaboradores, lo cual no mayor responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos en la organización y de los planes planteados para alcanzarlos.

Tabla 10*Pareto de la categoría Proceso Administrativo.*

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
16. ¿Se aplican medidas correctivas cuando el resultado no es el esperado?	58	9,93%	9,93%	20%
1. ¿Tiene usted conocimiento sobre los planes estratégicos y operativos que dispone la empresa?	42	7,19%	17,12%	20%
2. ¿Las actividades planificadas por cada jefatura están orientadas a contribuir con el desarrollo de misión de la empresa de alimentos elaborados?	39	6,68%	23,80%	20%
10. ¿Existe un fuerte arraigo de liderazgo en los responsables de la gestión de la empresa?	37	6,34%	30,14%	20%
11. ¿Existe voluntad para facilitar la participación en la toma de decisiones del área donde labora?	37	6,34%	36,47%	20%
18. ¿Las quejas o sugerencias de los clientes sobre las actividades de la empresa son corregidas de forma inmediata?	36	6,16%	42,64%	20%
15. ¿Existe una evaluación periódica en cuanto a los resultados de las actividades que realizan?	33	5,65%	48,29%	20%
7. ¿Está usted en constante actualización en las actividades, procesos y funciones relacionados a su puesto de trabajo en la empresa?	32	5,48%	53,77%	20%
9. ¿Considera usted que la organización de la empresa facilita la prestación de servicios al cliente?	31	5,31%	59,08%	20%
8. ¿Considera usted que la conducta y/o actitudes de sus compañeros hacen viable el buen clima organizacional en la empresa?	31	5,31%	64,38%	20%
14. ¿La forma como se ejecutan las distintas actividades facilita la prestación de servicios a los clientes de la empresa?	30	5,14%	69,52%	20%
13. ¿Existe en la empresa los elementos necesarios para ejecutar las distintas actividades que le compete como trabajador?	29	4,97%	74,49%	20%
5. ¿Existe en la empresa un manual de organizaciones y funciones que traten adecuadamente la estructuración y funcionalidad de la empresa?	28	4,79%	79,28%	20%
17. ¿Se realiza de manera efectiva el control previo, simultáneo y posterior de las actividades de la empresa?	27	4,62%	83,90%	20%
3. ¿Considera usted que la empresa realiza sus actividades planificadas en base a sus objetivos preestablecidos?	26	4,45%	88,36%	20%
12. ¿El líder de tu área toma decisiones acertadas de tal manera que inspira al resto del equipo a ser partícipe del logro de las metas que se establezcan?	26	4,45%	92,81%	20%
4. ¿Las áreas de la empresa están interrelacionadas para el logro de los objetivos planificados que se tiene en común?	23	3,94%	96,75%	20%
6. ¿Considera usted que se ponen en práctica las políticas organizacionales previamente establecidas en la empresa?	19	3,25%	100,00%	20%

Figura 6

Pareto de la categoría del proceso administrativo



De acuerdo con la información del Pareto, se determinó mediante la tabla 6 y figura 6 sobre las preguntas críticas de la encuesta son: la pregunta 16: ¿Se aplican medidas correctivas cuando el resultado no es el esperado? Determinando un porcentaje del análisis de Pareto es 9.93% de punto crítico en base al 20% de acumulativo; es decir que las acciones de las medidas correctivas que se realizan deben seguir un proceso en cual deben informar sobre el problema presentado en los pedidos de venta, enviar un producto nuevo cumpliendo los estándares de calidad de servicio por lo consiguiente son procesos que deben mejorar. Con respecto a la pregunta 1: ¿Tiene usted conocimiento sobre los planes estratégicos y operativos que dispone la empresa?, mediante el análisis Pareto se determinó el porcentaje 17.17% de punto crítico en base al 20% acumulativo; es importante que se involucre al personal en los procesos y planes operativos de las actividades que se realiza cada área, cuentan con experiencia y conocimiento en dar soluciones ya que son ellos quienes están en frente de la empresa, a veces la empresa no toma en cuenta las opiniones de los empleados, ya que a través de las sugerencias pueda haber mejoras en las actividades como en el producto que ellos como organización esperan.

Con respecto a la siguiente de la pregunta 2: ¿Las actividades planificadas por cada jefatura están orientadas a contribuir con el desarrollo de misión de la empresa de alimentos elaborados? Mediante el análisis de Pareto sumada con los anteriores completan un 23.80% en el acumulado del total; por lo tanto, los aspectos de mejora de las actividades planificadas que están orientadas con el desarrollo de la misión requieren mayor énfasis por parte de la organización para así evitar que afecte las gestiones en los procesos administrativos, ya que requiere mucho de control en recepción de productos, cumplir los tiempos establecidos para dicha actividad que ejecuta en la empresa. Está claro que los colaboradores desconocen la misión y visión de la empresa ya que actualmente no ha determinado por ende es una desventaja que afecta las metas planteadas que pueden trazar a largo plazo.

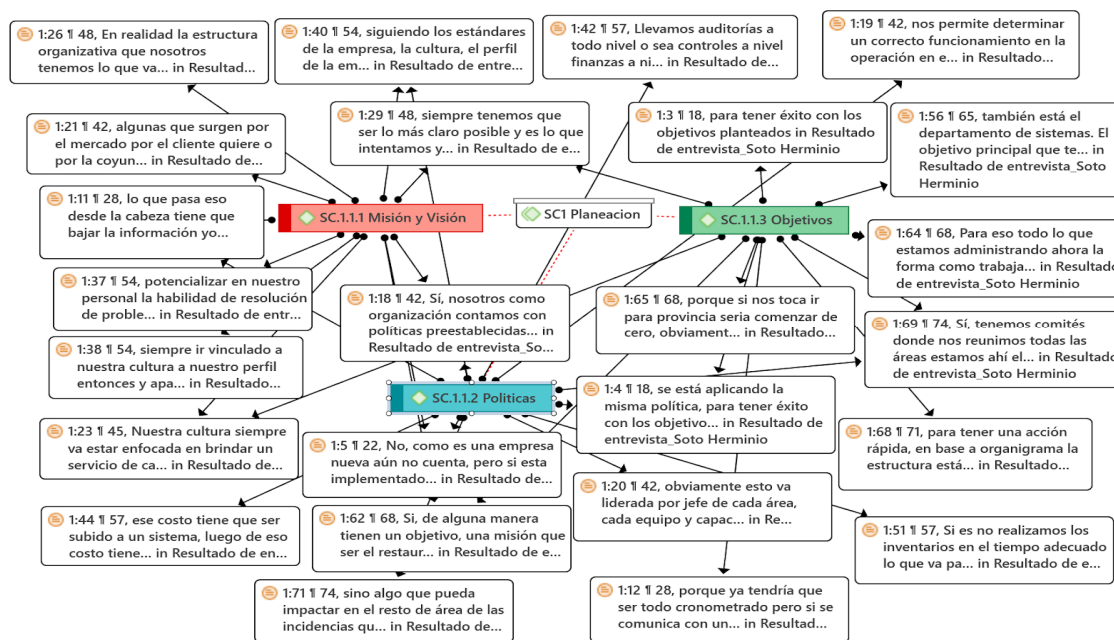
De la misma manera se puede identificar qué, hay desconocimiento en los planes estratégicos y otras decisiones tomadas por la gerencia, falta de información a los demás áreas y no se comunica de manera anticipada asimismo las actividades que se realiza día a día en la empresa, son procesos que la organización debe mejorar e implementar fichas técnicas de manipulación de alimentos, para evitar los errores en las actividades jerárquicas, como también los encargados deben intervenir con la información a todos, de su unidad de mando que el único

propósito de la empresa es brindar un servicio de excelencia al cliente. Por último, a través de los resultados observados se puede determinar que es de mucha importancia para tener en cuenta las demás acciones, esto implica en la interacción entre los colaboradores de cada área, procedimientos, seguimiento, políticas y elementos de trabajo que vendría a ser afectado. Es importante que los demás aspectos ayuden a comprender la situación actual de todo el proceso administrativo y poder mejorar y la direccionalidad de la organización.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 7

Análisis cualitativo de la subcategoría planeación



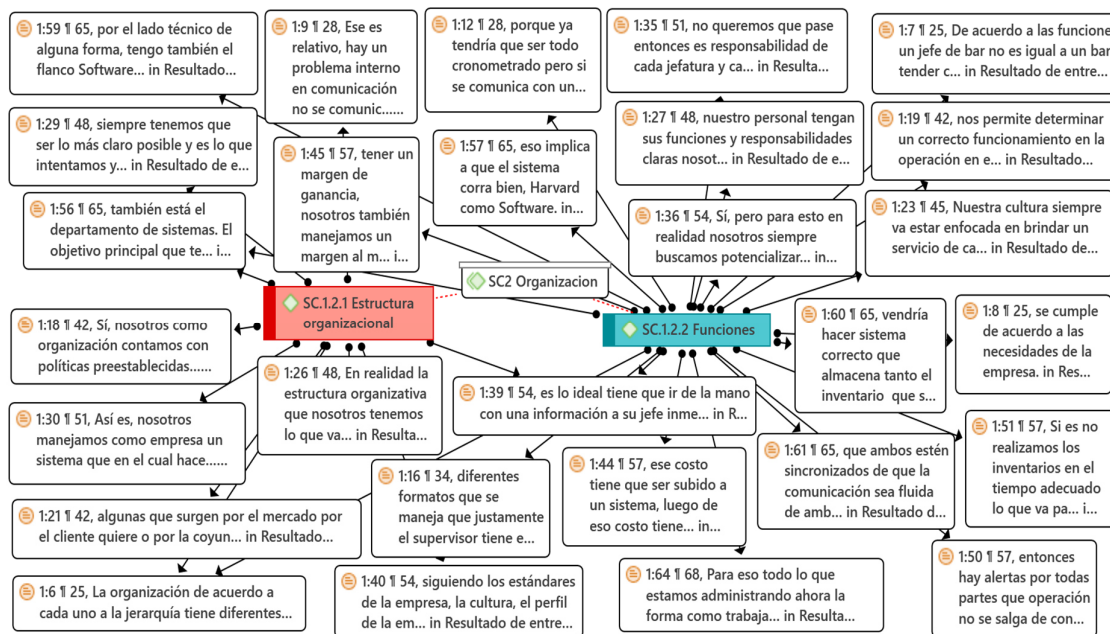
En relación a la subcategoría planeación cuenta con los indicadores; misión y visión, políticas y objetivos: se observó, respecto a la misión y visión de la empresa que carece de esta herramienta que es fundamental para guiar el rumbo hacia el éxito, que aún no definen por el cual también los colaboradores desconocen su identidad organizacional, se concuerda de acuerdo a la entrevista realizada al jefe de bar tender respondió que no hay una buena cultura organizacional, falta los procedimientos que establezcan para guiar las funciones que se requiere, esto conlleva que no se cumple los objetivos, por consiguiente el chef ejecutivo y jefe de sistemas coinciden que tienen un objetivo que es brindar un servicio de excelencia al cliente esto refleja los valores inculcados en los colaboradores para que sientan identificados con la organización. Asimismo, el indicador objetivo, es seguir creciendo como una empresa de

restaurantes de alimentos elaborados como marca ser reconocidos en los mercados nacionales, pero requiere mucho de compromiso, satisfacer a los clientes actuales y futuros, tener mejores controles en los procesos dentro del sistema se cumple de acuerdo con la necesidad de la empresa.

Por otro lado, en el indicador políticas, determina que siempre tiene que estar alineados de acuerdo con la jerarquía organizativa para un correcto funcionamiento en la operatividad de la organización. Conforme a los tres entrevistados que coinciden que es importante contar con políticas de trabajo para cumplir los procedimientos y establecer en conocimiento de cada colaborador teniendo en cuenta cualquier situación que se presente y desde ya tener con soluciones que se debe tomar para aplicar dicha problemática.

Figura 8

Análisis cualitativo de la subcategoría organización



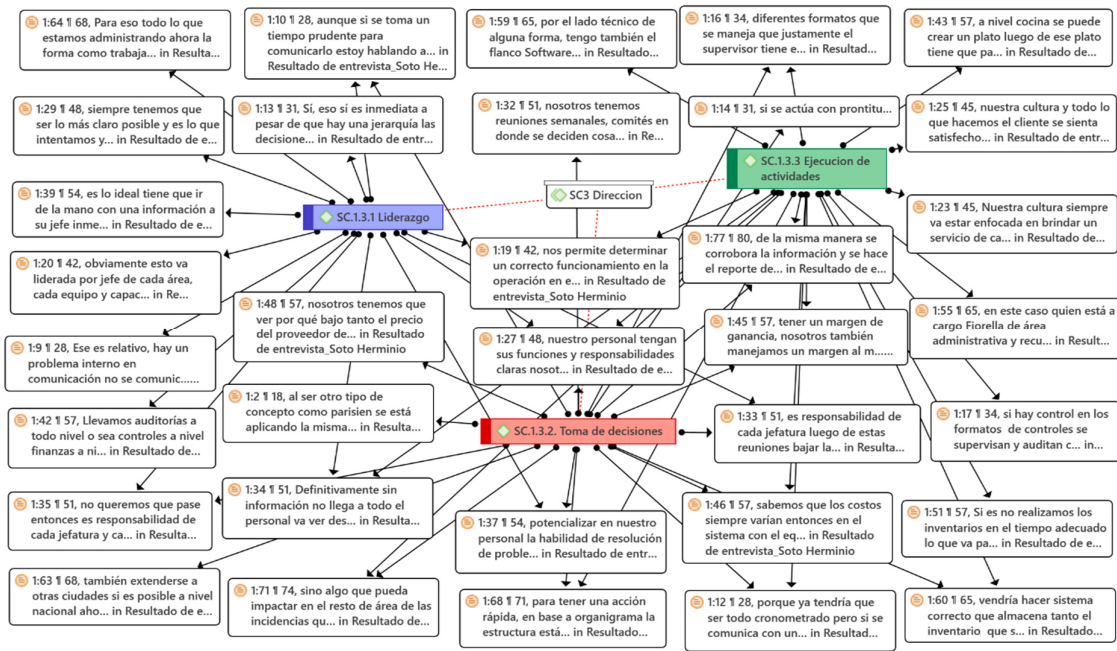
En relación con la subcategoría organización cuenta con los indicadores: estructura organizacional y funciones, que las condiciones laborales no están bien alineadas debido a que no cuentan con equipos materiales, el ambiente laboral no está bien estructuradas para ejecución de actividades esto conlleva negativamente en la percepción de los colaboradores, lo cual deciden abandonar su puesto de trabajo o renuncia laboral. De acuerdo a las entrevistas realizadas a jefe de sistemas y chef ejecutivo respondieron que los colaboradores tienen

conocimiento sobre el nivel de jerarquía de la empresa, pero aún no está presente en gráfica, según lo que indicaron, existe cargo en cada área, para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades que corresponde pero no está representada gráficamente cómo lo abordó el jefe de sistemas y chef ejecutivo, asimismo para garantizar el éxito de la empresa, requiere un trabajo en equipo y óptimo, lo colaboradores tengan sus funciones y responsabilidades claras para que de esta manera puedan enfocarse. Se sugiere tener en cuenta las opiniones de los colaboradores que aportan las mejoras respecto a su área de trabajo, esto permitirá alinear la información mediante sus jefes directos que manejan a su equipo de trabajo.

Desde la perspectiva del indicador funciones, los colaboradores tienen un objetivo en cumplimiento de sus actividades sea productivo reflejado en tiempos de atención y solución de problemas. El jefe de bar tender manifiesta que es importante inculcar los valores organizacionales, tener responsabilidades, compromiso, trabajo en equipo, que se requiere además la necesidad que cuenta la empresa. Es necesario hacer correcciones, ya que los problemas se pueden ir aumentando, si hay un sin números de desacuerdo es por qué, no se está realizando un buen funcionamiento en los procesos Administrativos y esto conlleva a un entorpecimiento en la empresa por falta de una reorganización, es clave el fortalecimiento para coordinar las funciones teniendo en cuenta la integración de equipos que motive a lograr el objetivo común y desarrollo personal que permite seguir creciendo en la organización.

Figura 9

Análisis cualitativo de la subcategoría dirección

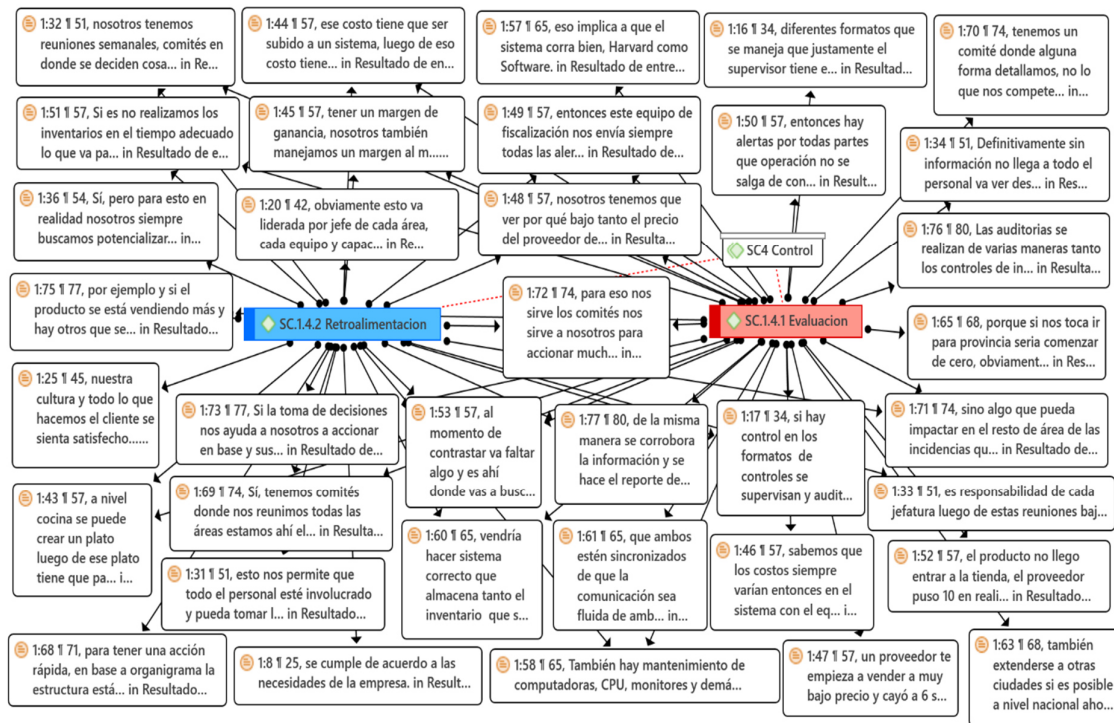


En relación con la sub categoría dirección cuenta con los indicadores: liderazgo, toma de decisiones y ejecución de actividades, con respecto al indicador liderazgo, organización tiene una jerarquía de diferentes tipos de responsabilidades y funciones, asimismo enfocados en cumplimiento de acuerdo a la necesidades de la empresa, de acuerdo a la entrevista realizada el chef ejecutivo manifiesta que el equipo debe ser orientado a lograr los objetivos, por otro lado jefe de bar tender respondió que no se ve el equipo de trabajo, falta de liderazgo que asuman funciones que realmente puedan desempeñar en la organización, conforme a lo establecido que el equipo coordine y delegar funciones para poder cumplir las metas de la empresa manejando adecuadamente los procesos en alimentos elaborados.

La organización de acuerdo a cada uno a la jerarquía tiene diferentes tipos de responsabilidades y funciones. De acuerdo a las funciones de un jefe de bar no es igual a un bar tender corporativo cada uno tiene diferentes responsabilidades y funciones y se cumple de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Figura 10

Análisis cualitativo de la subcategoría control



En relación con la sub categoría dirección cuenta con los indicadores: evaluación y retroalimentación. Con respecto al indicador evaluación, de la entrevista realizada en la empresa, si hay una respuesta inmediata de acuerdo a la jerarquía de la organización si cumple, potencializar el talento de los colaboradores la habilidad en soluciones de problemas. Sin embargo, hay un problema en los controles de inventarios o en los procesos de recepción de productos que no se corroboran por ende hay faltantes y sobrantes en el almacenamiento de productos.

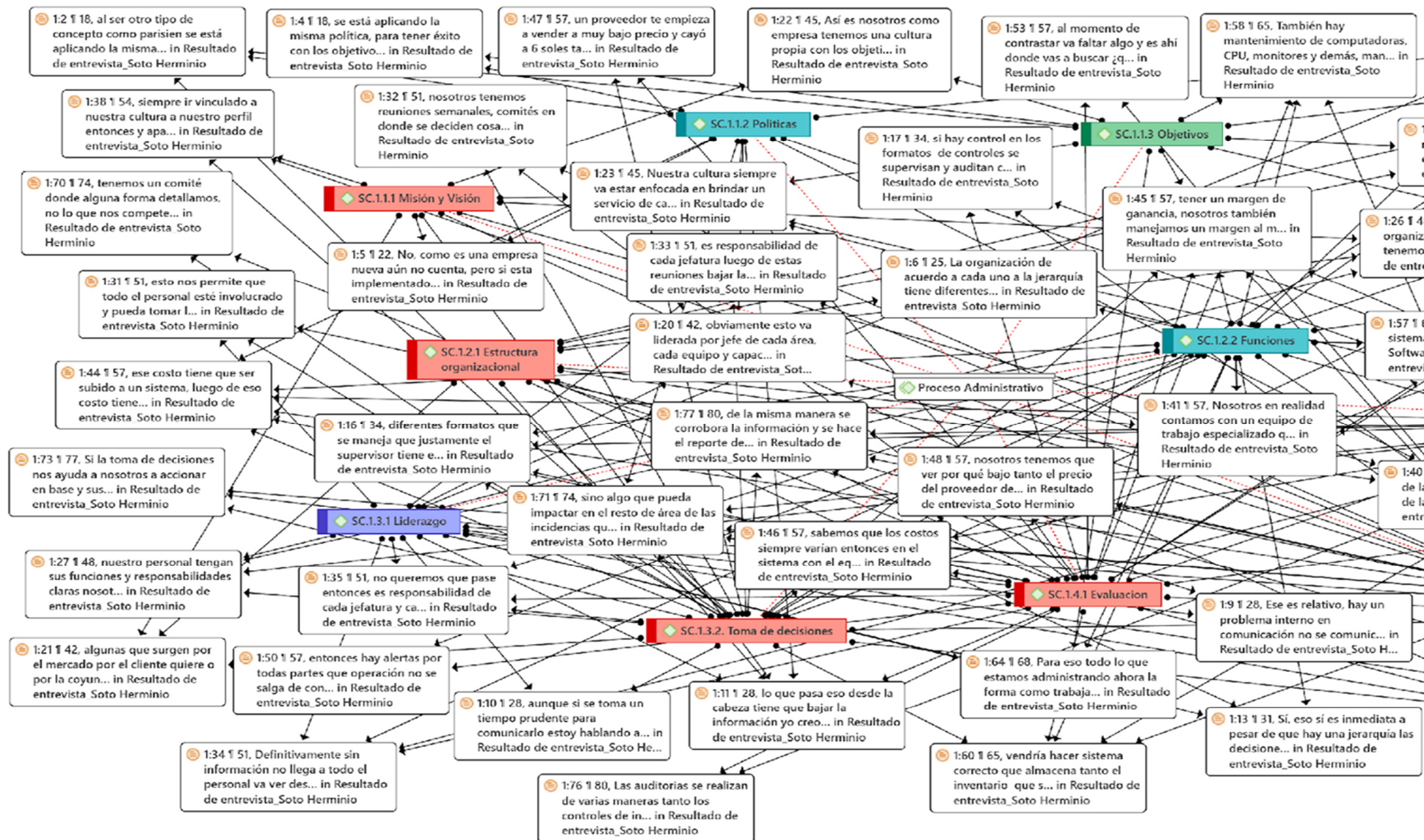
En cuanto al indicador retroalimentación hay comités y reuniones donde se toman decisiones o acciones de mejora para operatividad de la organización, cuenta con un equipo de trabajo especializado para garantizar el correcto funcionamiento de la operación. Sin embargo, hay un problema interno en comunicación debido a que no se comunica de manera anticipada para eso tendría que mejorar en comunicación realizando un cronograma para manifestar con antelación la información que se requiere para lograr un objetivo común.

Descripción de resultados cualitativos

4.2.1. Análisis de proceso administrativo

Figura 11

Análisis de la categoría de proceso administrativo



En la figura se observa las cuatro subcategorías planeación, organización, dirección y control, más los indicadores de misión y visión, políticas, objetivos, estructura organizacional, funciones, liderazgo, toma de decisiones, ejecución de actividades, evaluación y retroalimentación. Que se manifiesta en el entorno del proceso administrativo en la empresa de alimentos elaborados.

3.4 Diagnóstico

De acuerdo a la información consolidada del diagnóstico, que fueron aplicados los resultados mediante la encuesta y entrevistas en los colaboradores y los principales encargados de cada área de la empresa, fueron 3 personas entrevistadas como: Chef ejecutivo, jefe de sistemas, bar tender corporativo, se identificó que el 91.66% de los colaboradores desconocen las estrategias directivas y los planes que se ejecutan en la organización, esto implica la poca información o comunicación que hay desde la jerarquía organizacional. Por otro lado, el 54.17% considera que no hay un cronograma planificado para la realización de las actividades, por ende, en las operaciones de cada área afecta de no contar con productos suficientes en los almacenes y el 50.00% manifiesta que si hay un equipo de trabajo especializado en cada jerarquía organizacional para el cumplimiento de las actividades y las necesidades que se requiere en la empresa de alimentos elaborados. De acuerdo con los entrevistados hace mención que la empresa aún no cuenta con misión y visión que refleje la identidad de la organización.

En la subcategoría **planeación**, se ha podido analizar que, el 66,67% de los colaboradores consideran que las gestiones operativas no determinan los planes esto influye que el personal pocas veces tiene información respecto a los objetivos planteados, así mismo la poca información que se mantiene afecta a los clientes por último una mala experiencia, lo cual no debe pasar sino lo contrario. De la misma manera, el 64.58% manifiesta que de acuerdo a su organigrama puedan lograr los objetivos, pero se requiere mucho de acciones rápidas en solución de problemas, mejorar en los tiempos de atención, así como también la efectividad en los canales de venta para ello se requiere mucho el compromiso de cada equipo que conforma en el entorno organizacional. Por otro lado, la entrevista realizada a los 3 principales jefes en la empresa, mencionan que no hay una comunicación anticipada para seguir los procedimientos y las gestiones que se requiere para la ejecución de las actividades, mencionan que se debe comunicar de manera anticipada para proyectar las

necesidades que se requiere en la empresa. De acuerdo con Sánchez (2017) la teoría de control interno guarda relación para establecer estrategias, velar por el correcto funcionamiento de las actividades que es importante para la organización pueda determinar los planes a futuro y cumplimiento de los objetivos bajo el control de proceso especializado.

Por otro lado, en la subcategoría **organización**, respecto a la encuesta que, el 87.50% de los colaboradores asegura que específicamente no cuenta con un manual de organización y funciones que indique las funciones de cada área que corresponde de la misma manera falta de políticas de control para la operación de las actividades, donde no se cumple los horarios de trabajo, los controles de inventarios. Se considera que en la empresa de alimentos elaborados debe crear un plan de acción, teniendo en cuenta las sugerencias de los colaboradores, de tal manera puedan integrar parte de las decisiones y las soluciones que requiere la empresa. Asimismo, en la entrevista realizada al chef ejecutivo señala que es importante realizar comités donde toman decisiones para la mejora de las operaciones, llevar un buen control en los inventarios, inculcar los valores pertinentes a los colaboradores que sientan identificados con la empresa que el objetivo de brindar una experiencia única al servicio del cliente. Teniendo en cuenta a Garzón (2018) guarda relación con la teoría de desarrollo organizacional incrementar el desempeño de los colaboradores y conductas para mejorar la cultura organizacional.

De igual manera en la subcategoría **dirección**, se analiza a través de los encuestados realizados que representa 56.25% que hay desventaja en unidad de equipo, lo cual no manejan adecuadamente sus funciones que corresponde, es importante mejorar ya que los problemas pueden aumentar lo cual genera desacuerdos en distintas áreas, carece de unidad de mando para lograr los objetivos, es por ello en la empresa de alimentos elaborados no se está realizando un buen funcionamiento en los procesos administrativos y esto genera un conflicto en la empresa por falta de reorganización, se refiere una salida a esta disconformidad, lograr un equipo de trabajo unido, mejorando los procesos en las actividades, respecto a la entrevista realizada al chef ejecutivo y jefe de sistemas mencionan que de acuerdo a la organigrama de la empresa los principales encargados de cada departamento tienen responsabilidades de hacer llegar información a sus subordinados con el fin mejorar indicadores de venta, realizar ventas sugestivas, actualizar los procedimientos que requiere en cada área. De acuerdo con Bertoglio (2016) guarda relación con la teoría de

En el gráfico de nube de palabras los indicadores más relevantes en la empresa son: información, organización, objetivos, funciones y decisiones hacen referencia respecto a la categoría del proceso administrativo junto con las subcategorías planeación, organización, dirección y control que especifica los problemas.

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

En la presente investigación se realizó la priorización de 3 problemas en base a las encuestas y entrevistas realizadas al personal de la empresa de alimentos elaborados, se determinó los siguientes problemas que son: Falta de estructuración de procesos y funciones de cada área que desconocen los procedimientos que deben seguir para el cumplimiento de las actividades, asimismo el personal carece de capacitación y liderazgo de equipo lo cual afecta la integración de equipos, hay poca comunicación entre equipos de trabajo y cada uno procede sus actividades de acuerdo a su conocimiento que posee, finalmente hay falta de control en los procedimientos de los inventarios debido a que no se lleva un control diario de los productos, no hay registros de los insumos defectuosos que ingresan de la cadena de suministro por lo tanto no se gestiona de manera adecuada los requerimientos de los pedidos a centro de producción, quien provee la mercadería a las tiendas respectivamente solicitada.

3.4.2 Consolidación del problema

De acuerdo el análisis del diagnóstico en los procesos administrativos que es un factor muy importante en la empresa de alimentos elaborados se identificó con el objetivo de mejorar, las funciones operativas lo cual se actualizarán los procedimientos y poner en conocimiento al personal quien ejecuta las actividades principales de la empresa; del mismo modo, el personal esta desorientado debido a que, no tiene conocimiento de los procedimientos planteados por la empresa, para ello priorizar capacitación al personal respectivamente de los jefes a cargo, de tal manera generar confianza entre los equipos y participación activa de los colaboradores con fines de mejora en la ejecución de procesos y desarrollo de actividades.

Por último, hay deficiencia en las solicitudes de los requerimientos para la llegada de los productos en ocasiones hay demoras en la respuesta y por lo tanto no cuentan con stock en los almacenes ocasionando una pérdida en las ventas, el cliente no encuentra el producto lo que busca por lo tanto no se cumple las expectativas del cliente.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

La empresa de alimentos elaborados requiere la implementación de la dirección estratégica correspondiente; dentro de la cual se considera un plan de actividades para el proceso de las funciones, lo cual permite mejorar de manera eficiente el proceso administrativo, obteniendo los resultados que permitirán tomar decisiones con el fin de brindar un servicio de excelencia hacia los clientes e inculcando los valores al personal. La propuesta de estudio se fundamenta en las siguientes 3 teorías: (a) Teoría de sistemas Bertoglio (2004) refiere que, la teoría de sistemas es relacional porque constituye toda la organización de acuerdo a la jerarquía y funciones de cada área. Es decir, a través de esta teoría se podrán entrelazar las dependencias, recursos, procesos y procedimientos que permitirá dar soluciones al problema del proceso administrativo; (b) teoría de control Sánchez (2017) refiere que, la teoría de control busca un control adecuado en las áreas lo cual busca la eficiencia en las actividades, reducción de costos, mejorar procesos funcionales y calidad de los productos, implementando técnicas de mejora y análisis de las existencias de los almacenes. Es decir, la cual se refiere a llevar a cabo el control de las actividades, recursos, procesos y procedimientos empresariales; mediante de control previo, simultáneo y posterior de tal forma que el control se convierte en un aliado de la dirección para un eficiente proceso administrativo; y (c) teoría de desarrollo organizacional Garzón (2005) refiere que, puede alcanzar el desarrollo utilizando estrategias de cambio que generan expectativas de crecimiento en la empresa permitiendo aplicar a un modelo sistemático en soluciones eficientes, que mide los resultados para desarrollar nuevas ideas de procesos que permita la capacidad a la empresa de realizar innovaciones diferenciadas aprovechando su fase de producción en la actividad organizacional. Es decir, el objetivo es alcanzar el desarrollo del proceso administrativo utilizando estrategias de cambio que generan soluciones y ayudan al logro de las metas y objetivos en la empresa.

3.4.4 Categoría solución

En la presente investigación se determinó que no existen procedimientos integradas para eliminar errores en los procesos y procedimientos, llevar con uniformidad los planes establecidos hacia un mismo objetivo, se priorizo para la elección de la categoría solución, la propuesta de dirección estratégica.

Johnson et al (2006) manifiestan que, la dirección estratégica es importante para ampliar cambios en una organización analizando las ventajas y oportunidades de mercado lo cual determina objetivos, integrar procesos, posicionamiento de mercado, satisfacer las necesidades del consumidor influyendo los valores organizacionales para desarrollar la capacidad de crecimiento en la productividad, controlar los recursos, por ello permitirá manejar eficientemente una empresa. Asimismo, Porter (1980) afirma que, la dirección estratégica son procesos donde establece planes estratégicos, tomar decisiones orientadas a la misión, visión de la organización con el propósito de lograr los objetivos y metas a largo plazo. Por lo tanto, es de gran importancia que la organización tenga planes estratégicos que contemplen el crecimiento de las actividades en la organización motivando el desenvolvimiento de las personas para lograr los objetivos en común.

Es importante que el personal administrativo gestione los procesos permitiendo mejorar las condiciones laborales, ya que un ambiente laboral adecuado fortalece al equipo de trabajo para cumplir con sus actividades, generando beneficios positivos para la empresa.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

Para la presente investigación se enmarca, los objetivos, las estrategias, las tácticas y los KPIS son parte de la matriz de direccionalidad de la propuesta como se encuentra en el cuadro 1:

Cuadro 1

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Actualizar procedimientos y funciones para el proceso de las actividades mediante metodología Lean Six Sigma para la dirección estratégica	Estrategia 1. Elaborar un manual de procedimientos para el proceso administrativo mediante el uso de Lean Six Sigma	Táctica 1. Evaluar y analizar la situación actual del proceso de las actividades	KPI 1. Tiempo promedio de los procesos = cumplimiento de las actividades-Fecha de presentación de solicitud
		Táctica 2. Elaborar los procedimientos de trabajo	KPI 2. Cumplimiento de las funciones = Cumplimiento de las funciones/total función asignada
Objetivo 2. Actualizar el proceso del canal de ventas utilizando diagrama de flujo de control (BPM) para la dirección estratégica	Estrategia 2. Elaborar la actualización del canal de ventas del área de atención al cliente	Táctica 3. Elaborar un organigrama	KPI 3. Diseñar y presentar plan de actividades
		Táctica 4. Actualización y elaboración de mapa de procesos.	KPI 4. Evaluación respecto a las actividades realizadas
Objetivo 3. Diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC para la dirección estratégica.	Estrategia 3. Evaluar y diseñar la distribución del proceso del almacén (Clasificación ABC)	Táctica 5. Recolección de información.	KPI 5. Rotación de las existencias
		Táctica 6. Realizar el diseño de la nueva distribución del almacén y actualización de formatos de inventarios	KPI 6. Clasificación de la nueva distribución del almacén

3.4.6. Actividades y cronograma

A través del cuadro 3, se detalla las tácticas, actividades, y cronograma de la propuesta

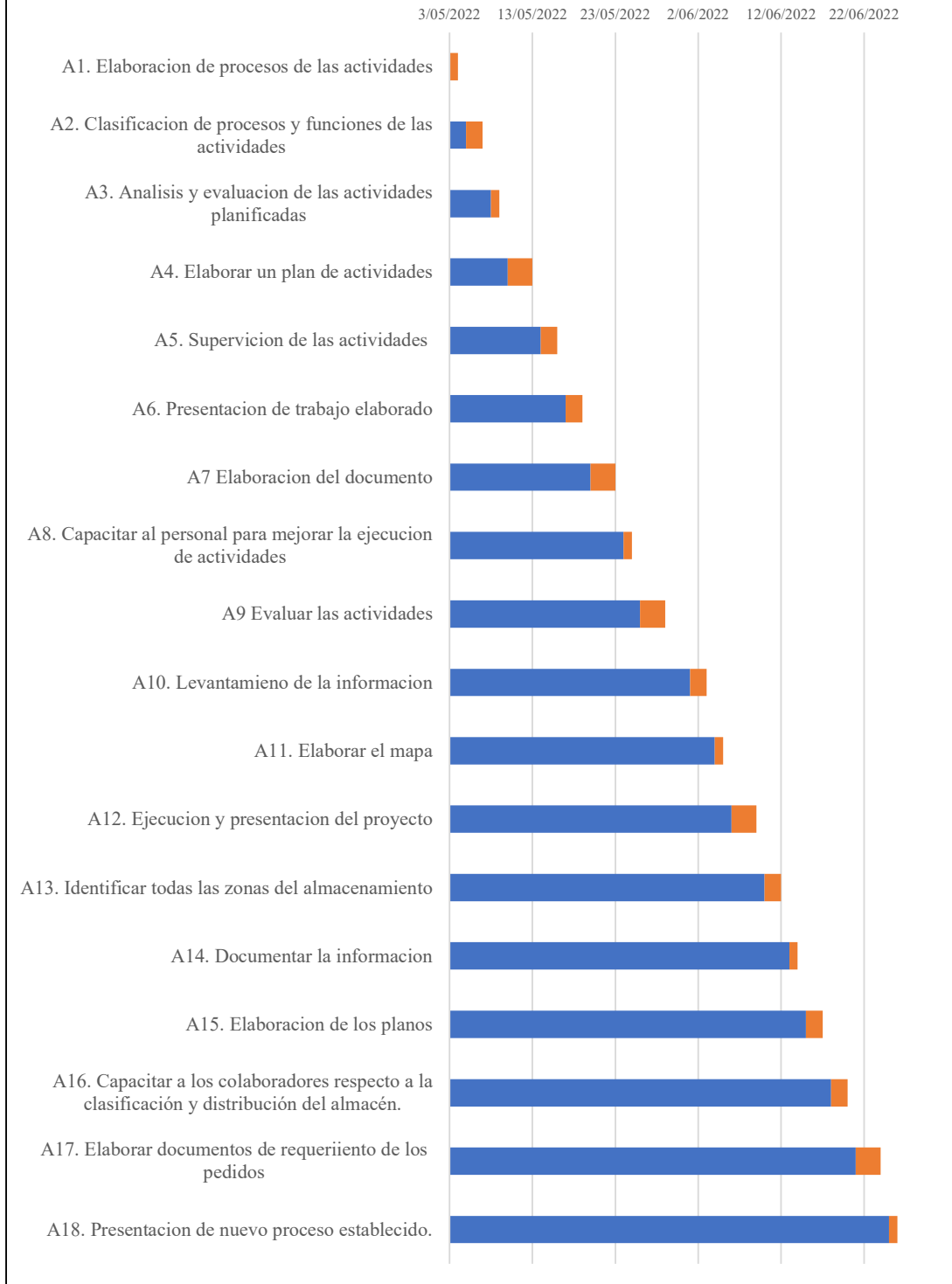
Cuadro 2

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Táctica	KPI	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
Táctica 1. Evaluar y analizar la situación actual del proceso de las actividades	KPI 1. Tiempo promedio de los procesos = cumplimiento de las actividades-Fecha de presentación de solicitud	A1. Elaboración de procesos de las actividades	03/05/2022	1	04/05/2022	a. Administrador (a) b. Gerente general	146,2	Evidencia 1. Plan de Lean Six Sigma
		A2. Clasificación de procesos y funciones de las actividades	05/05/2022	2	07/05/2022	a. Administrador (a) c. Chef ejecutivo	8,5	
		A3. Análisis y evaluación de las actividades planificadas	08/05/2022	1	09/05/2022	a. Administrador (a) b. gerente general	0	
Táctica 2. Elaborar los procedimientos de trabajo	KPI 2. Cumplimiento de las funciones = Cumplimiento de las funciones/total función asignada	A4. Elaborar un plan de actividades	10/05/2022	3	13/05/2022	a. Administrador (a)	46,8	
		A5. Supervisión de las actividades	14/05/2022	2	16/05/2022	a. Administrador (a)	0	
		A6. Presentación de trabajo elaborado	17/05/2022	2	19/05/2022	a. Administrador (a) b. Gerente general	34,5	
Táctica 3. Elaborar un organigrama	KPI 3. Diseñar y presentar plan de actividades	A7 Elaboración del documento	20/05/2022	3	23/05/2022	c. Chef ejecutivo	0	Evidencia 2. Aplicación del método BPM t
		A8. Capacitar al personal para mejorar la ejecución de actividades	24/05/2022	1	25/05/2022	a. Administrador (a) c. Chef ejecutivo	0	
		A9 Evaluar las actividades	26/05/2022	3	29/05/2022	a. Administrador (a)	0	
		A10. Levantamiento de la información	01/06/2022	2	03/06/2022	a. Administrador (a)	0	

Táctica 4. Actualización y elaboración de mapa de procesos.	KPI 4. Evaluación respecto a las actividades realizadas	A11. Elaborar el mapa	04/06/2022	1	05/06/2022	a. Administrador (a)	0	
		A12. Ejecución y presentación del proyecto	06/06/2022	3	09/06/2022	a. Administrador (a)	0	
Táctica 5. Recolección de información.	KPI 5. Supervisión y control de los inventarios	A13. Elaboración y actualización de fichas técnicas de los procedimientos elaborados	10/06/2022	2	12/06/2022	a. Administrador (a)	150	Evidencia 3. Plan de METODO ABC
		A14. Diseño e implementación de los documentos	13/06/2022	1	14/06/2022	a. Administrador (a) b. Gerente general	50	
		A15. Aprobar e informar los documentos elaborados	15/06/2022	2	17/06/2022	a. Administrador (a) b. Gerente general	62,4	
Táctica 6. Realizar el diseño de la nueva distribución del almacén y actualización de formatos de inventarios	KPI 6. Clasificación de la nueva distribución del almacén	A16. Capacitar a los colaboradores respecto a la clasificación y distribución del almacén.	18/06/2022	2	20/06/2022	a. Administrador (a)	150	
		A17. Elaborar documentos de requerimiento de los pedidos	21/06/2022	3	24/06/2022	a. Administrador (a) b. Gerente general	50	
		A18. Presentación de nuevo proceso establecido.	25/06/2022	1	26/06/2022	a. Administrador (a)	62,4	

Diagrama Gantt



IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La empresa dedicada al rubro de alimentos elaborados que brinda un servicio de excelencia al cliente comercializa ventas de productos tanto en canal presencial como digital. Se pudo identificar las deficiencias en el proceso de las funciones tanto en las actividades que realizan los colaboradores en todas las áreas de la organización, en especial en área operativa que ejecuta la empresa generando mal adecuado en los almacenes, retrasos en canal de ventas y mal procedimiento de las funciones por ende afecta la operación de la empresa.

En la investigación realizada de acuerdo con la triangulación cuantitativa y cualitativa obtenida, para la **subcategoría planeación**, es primordial determinar que el 91.66% desconocen los planes estratégicos que maneja la empresa, esto implica la falta de comunicación integral en la organización. Por otro lado, el 54.17% se determinó que las actividades planificadas no se realizan de manera adecuada por ende afecta la operación de día a día. De igual manera, el 50.00% manifiesta que la ejecución de las actividades requiere de un equipo de trabajo especializado, lo cual requiere bajo la unidad de mando de la integración de equipos. Asimismo, los problemas identificados fueron solucionados de la siguiente manera; “diagnosticar en qué situación se encuentra el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022”. Es importante que se involucre al personal en los procesos y planes operativos de las actividades que se realiza cada área, ya que son ellos quienes están en frente de la empresa, a veces la empresa no toma en cuenta las opiniones de los empleados, ya que a través de las sugerencias pueda haber mejoras en las actividades como en el producto que se ofrece de venta final al consumidor. Por lo tanto, coincide con la investigación de Cahuana (2020). En su investigación se desarrolló la implementación de las metodologías BPM y Lean Six Sigma para la efectividad en la gestión administrativa lo cual tuvo como objetivo implementar una herramienta para mejorar la efectividad en los procesos administrativos de la dirección estratégica. Por otro lado, Gutiérrez (2019), en su investigación realizada implementó la metodología BPM para mejorar las condiciones laborales utilizando las herramientas de diagrama de AS-IS y TO-BE, como también la herramienta BSC, logrando el cumplimiento de los planes estratégicos en la organización. Lo cual el uso de las herramientas permitirá fortalecer el proceso administrativo de la empresa.

Con respecto a la **subcategoría organización**, se observa que, el 87.50% no existe un manual de procedimientos y funciones donde indiquen la ejecución de actividades de la misma manera faltan establecer políticas de control jerárquico bajo la supervisión de los jefes inmediatos. Además, el 93.75% de los colaboradores no reciben una información de manera oportuna por lo cual se crea una descoordinación en las actividades, asimismo, las conductas de los colaboradores emplean mala relación en los equipos de trabajo. Por último, el 47.92% considera que hay dificultad en los procedimientos de los informes que maneja cada encargado de área. Como solución al problema encontrado, “determinar los factores a mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022”. Es importante establecer manuales de procedimientos para la mejora de las actividades organizadas deben estar orientadas hacia el desarrollo de la misión que requiere mayor énfasis por parte de la organización para así evitar que afecte las gestiones en los procesos administrativos, asimismo, requiere mucho de control en la recepción de productos, cumplir los tiempos establecidos para dicha actividad que se ejecuta en la empresa. La investigación se relaciona con Gutiérrez (2019), que la dirección estratégica aplicando la metodología BPM es efectiva para desempeñar la capacidad estratégica en una organización utilizando manual de procedimientos fortaleciendo la jerarquía y el trabajo en equipo en toda la estructura organizacional de la empresa.

Con respecto a la **subcategoría dirección**, se evidencio que, el 56.25% afirma que no hay un liderazgo de equipo en la organización debido a ello surgen conflictos laborales entre los colaboradores, también no se realiza seguimiento las horas de ingreso y salida de la jornada laboral. Por otra parte, el 54.17% si participa en la toma de decisiones en las que se realiza actividades planificadas de la misma manera que equipos se organicen en coordinación acorde al tiempo establecido en momentos oportunas. De acuerdo con los indicios observados se efectuará “actualizar procedimientos y funciones para el proceso de las actividades mediante método Lean Six Sigma para la dirección estratégica”, por el cual, permitirá lograr los objetivos en común de la organización empleando nuevas herramientas de trabajo y procedimientos que mejorarán la actividad de la empresa. La investigación obtenida coincide con Cahuana (2020), quien manifiesta los procesos de las actividades mediante procedimientos de la metodología BPM y Lean six sigma, permitirá alcanzar los objetivos planteados de la organización, desarrollando capacidad de solución en los colaboradores comprender de la mejor manera cada proceso establecido y por ende ser más eficiente.

Por último, en la **subcategoría control**, se evidenció que, el 50.00% no se cumple a su totalidad el control interno en la organización por lo que afecta los procedimientos de gestión logística y documentos de los inventarios, además el 54.17% que las soluciones ante cualquier situación se dan de manera oportuna, pero para ello debe ser constante la retroalimentación para mejorar. Asimismo, el 72.92% manifiestan que, que no llevan inventarios diarios por lo que afecta al momento de realizar pedidos al proveedor de manera que no cuentan con formatos de manuales para el control. Se propone la solución al problema identificado “diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC para la dirección estratégica”. Lo que permitirá llevar un control adecuado en los procedimientos de las existencias tanto en almacén, conocer el stock de los productos con fin de evitar mermas por lo que se evitará las pérdidas en los costos de mercadería. Asimismo, en la investigación realizada de Campo manes y Vásquez (2020) en su investigación el 25% manifiesta que, siempre existe las inexistencias de productos en los almacenes y no cuenta con un plan de actividades para gestionar las ubicaciones de las instalaciones, efectuar mapeo de los almacenes y órdenes de pedido, aplicando la metodología ABC permitirá mejorar las demandas requeridas de la empresa de alimentos elaborados.

Por último, para el objetivo específico “actualizar el proceso del canal de ventas utilizando diagrama de flujo de control BPM para la dirección estratégica”, se evidencia que las medidas correctivas en el proceso de ventas deben ser identificadas para dar solución. Asimismo, es importante que se involucre al personal para que adquiriera conocimientos de las actividades en las gestiones del orden de pedido. Por otro lado, en la investigación obtenida Gutiérrez (2019) revela que, es importante establecer procedimientos para llevar de manera adecuada las gestiones de las actividades y dejando claro bajo el conocimiento de los colaboradores quienes realizan con la finalidad de brindar una excelencia atención al cliente. Por otro lado, Cahuana (2020), basado en los procesos mediante la Metodología BPM y Lean Six Sigma, para optimizar la producción en las actividades mejorando los procesos de la gestión organizacional en las empresas. Es decir, las metodologías fortalecerán a la organización especialmente los procesos de las actividades, logrando los resultados en venta y satisfacer las necesidades de los clientes.

4.2 Conclusiones

Primera: Se diagnosticó en qué situación se encuentra el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022. Se evidenció en la fase del proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control, hay falencias en los procedimientos no se cumple para lograr las metas planteadas, falta de capacitación al personal por lo que hay desigualdad en equipos de trabajo, el cual el desarrollo de las funciones de los colaboradores permitirá tener conocimientos de los procedimientos, se logrará la eficiencia en los tiempos de elaboración de productos, reducir las mermas logrando un beneficio para la organización.

Segunda: Se determinaron los factores a mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022. Se identificó las siguientes causas: (a) falta de liderazgo; (b) no hay comunicación interna en la organización; (c) falta de motivación al personal; (d) no cuentan con un manual de organización y funciones; (e) no cumplen con los inventarios; (f) el personal desconoce la misión y visión de la empresa; (g) los planes operativos no se comunican de manera anticipada. Las opiniones de los colaboradores están limitadas por lo que presenta deficiencias en la ejecución de las actividades. El fin es mejorar cada una de las etapas del proceso administrativo para un correcto funcionamiento de la empresa.

Tercera: El presente estudio se actualizó los procedimientos y funciones para el proceso de las actividades mediante método Lean Six Sigma, se presenta que no existe procedimientos de trabajo, falta materiales de trabajo, ya que se determinó que el orden de procesos y efectividad en las actividades contribuye el éxito de la empresa, sin embargo, esta herramienta servirá para optimizar los procesos sin mayor inconveniente.

Cuarto: Diseñar la distribución del almacén y ubicación de productos empleando el método ABC en la empresa de alimentos elaborados lo cual permitirá optimizar el área de almacén, conocer la rotación de los productos. De igual manera controlar la gestión logística, llevar en control de los formatos de los inventarios,

hacer seguimiento en los requerimientos de los pedidos, definiendo un orden y control en las funciones de las actividades.

Quinto: Se actualizo el proceso del canal de ventas utilizando diagrama de flujo de control (BPM), determinando los siguientes problemas en el proceso de ventas, falta una guía de procesos, bajo nivel de satisfacción al cliente, demoras en recepción de pedidos, falta de información y comunicación entre los colaboradores, lo cual desarrollando como estrategia la metodología BPM, mejorará los procesos de la actividad en la organización.

4.3 Recomendaciones

Primero: Se recomienda al gerente general de la empresa de alimentos elaborados implementar sistemas de web para medir los procesos obteniendo los indicadores de resultados en tiempo real, lo cual permitirá tomar decisiones y corregir los errores de los procesos administrativos.

Segundo: Se recomienda a la empresa implementar la reingeniería de procesos administrativos mediante el desarrollo de benchmarking lo cual permitirá obtener información en tiempo real, disminuir los tiempos del proceso, implementación de sistemas que reducirá la documentación física.

Tercero: Se recomienda una herramienta de mejora continua para mejorar los procedimientos y funciones de la empresa de alimentos elaborados logrando una cultura organizacional y de competencias de desarrollo de los colaboradores que influye en las actividades de la empresa.

Cuarto: Se sugiere aplicar la clasificación ABC que permite mejorar la gestión de los inventarios, los requerimientos de los pedidos solicitados, optimizar áreas de almacenamiento, controlar los costos de las existencias, tiempos en la cadena de suministro, son estrategias de mucha importancia para la mejora de procesos de la empresa.

Quinto: Se recomienda a la empresa implementar la metodología mediante la herramienta DMAIC para mejorar la gestión de ventas a fin de reducir las incidencias que se presentan dificultando el cumplimiento de objetivos.

IV. REFERENCIAS

- Aguayo, E., & Ñahuincamascca, S. (2021). *El Lean Six Sigma y su influencia en el proceso administrativo de la Constructora PROCIMULT SAC Cusco 2021*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Aire, W., Borra, J., Ortiz, E., & Quispe, V. (2021). *Aplicación de la metodología Lean Six Sigma para mejorar la calidad del servicio de transporte en un operador logístico*. Lima: Universidad ESAN.
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala: Editorial UTMACH.
- Alegre, L., Berne, C., & Galve, C. (2000). *Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional*. Barcelona: Editorial Ariel S.A.
- Almachi, K., Cañar, J., Vergara, J., & Reyes, T. (2022). Herramienta de gestión en los procesos administrativos del GAD - La Maná. *Alfa Publicaciones*, 63-77. <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.2.185>
- Almeyda, Y. L. (s.f.). EL BOOM DE LAS FRANQUICIAS EN EL PERÚ. *Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*.
- Alvarez Morales, C. D., Muñoz Aparecio, C. G., & Navarrete Torres, M. D. (2019). INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UN SUPERMERCADO DE LA CIUDAD DE VILLAHERMOSA, ESTADO DE TABASCO, MÉXICO. *Vision Gerencial*, 168-177.
- Alzate Rendon, I. C., & Jose Boada, A. (2017). Ruta de soluciones para la gestión de inventarios en pymes del sector de retail que comercialicen productos de alto volumen, con miras a respaldar su crecimiento de ventas. *ESPACIOS*, 13.
- Armijos, L., Campos, A., & Hidalgo, Y. (2020). Estudio del direccionamiento estratégico en el desarrollo organizacional en Latinoamérica: una revisión de literatura (2009-2018). *Economía y Negocios UTE*, 11(1), 104-117. <http://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios>
- Artunduaga, B. (2019). *Satisfacción laboral en mediana empresa naciente del sector de alimentos*. Bogota, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada.
- Atalaya Pisco, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Peru: Revista de Psicología - UNMSM.
- Atencio, L., Arrieta de Meza, B., & Meza, R. (2010). La holística y las líneas de investigación en la toma de decisiones ético - transformacionales. *Omnia*, 35-52.

- Avendaño Rivera, R. (2019). *Satisfacción laboral percibida en las y los colaboradores de la empresa corporacion de Restaurantes Asociados S.A.C. . Lima, Periodo 2018*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación. 3a edición*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Barahona, L., & Navarro, J. (2013). *MEJORA DEL PROCESO DE GALVANIZADO EN UNA EMPRESA MANUFACTURERA DE ALAMBRES DE ACERO APLICANDO LA METODOLOGÍA LEAN SIX SIGMA*. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Barrios Zeballos, K. C., & Lopez Pari, N. (2017). "*CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN CONTEXTO POST-FUSION DE UNA EMPRESA RETAIL*". Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Benítez, J. (2021). *Direccionamiento estratégico comercial para la empresa BIO-LINE COLOMBIA S.A.S. en el departamento de Tolima*. Ibagué: Universidad EAN .
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera Edición*. Bogotá: Pearson Educación.
- Bernhard, H. (2017). *Business Process Management Fundamentos y conceptos de Implementación* (Cuarta ed.). Santiago de Chile: BHH Ltda.
- Blandez , M. (2014). *Proceso administrativo*. Estado de Mexico: Editorial Digital UNID.
- Bravo, E., & Ramos , S. (2018). *Dirección estratégica como factor determinante en la excelencia comercial de la empresa casa del médico del Perú SAC, Chiclayo-2017*. Pimentel : Universidad Señor de Sipán.
- Cahuana, J. (2020). *Método de gestión basado en Business Process Management (BPM) y Lean Six Sigma para optimizar la productividad del sector metalmecánico de la Región Puno, caso: empresa INNOVA, 2018-2019*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Calle, C. (2018). Aplicación del proceso administrativo en el área de administración de un aeropuerto del norte del Perú. *Universidad de Piura*, 1-7. <https://hdl.handle.net/11042/3961>
- Campomanes, K., & Vásquez, C. (2020). *Sistema ABC para la reducción de Costos Operacionales en la empresa Carvimsa SAC de envases de jugos naturales en Lima Metropolitana del 2019 al 2020*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Campos, A. (2014). *Métodos mixtos de investigación*. Bogotá D.C.: Investigar Magisterio.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri , L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación Holística*. Guayaquil: UIDE.
- Carrasco, H., & Farroñay, H. (2017). *Diseño de procesos aplicando business process management para la empresa DHL autos S.A.C*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

- Carrillo, M., Vargas, L., Severiche, C., Peralta, J., & Ortega, V. (2022). Metodología DMAIC de Lean Seis Sigma: Una revisión en el contexto del ruido industrial -sector metalmecánico. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 31-63. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2081
- Castillo, T., & Santur, A. (2020). *Dirección estratégica y calidad en los procesos*. Piura: Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2403/FCAD-CAS-SAN-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEPAL, U. (2020). Los efectos del COVID-19 en el comercio internacional y la logística. *CEPAL*, 24 P. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45877-efectos-covid-19-comercio-internacional-la-logistica>
- Chiavenato. (2012). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que*. Colombia: Universidad de Norte Colombia.
- Coll Morales , F. (2020). *Division de Trabajo*. Economipedia: Economipedia.
- CONEXION ESAN. (16 de Octubre de 2016). Universidad ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/10/los-problemas-mas-comunes-en-la-distribucion-fisica-de-productos/>
- Cordero, D., Belén, G., & Ortega, J. (2019). Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para el Proceso de Titulación en la Universidad. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 6(1), 87-95. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.442>
- Córdova, M., & Monsalve, C. (2016). *Tipos de investigación*. Argentina: Editorial Universidad Accionar Facultad de Bellas Artes.
- Córdova, R. (2012). *Proceso administrativo. 1ª edición*. Estado de México: ROJA TERCER MILENIO SC.
- Cuofano, G. (22 de Mayo de 2022). fourweekmba.com/es/estructura-organizativa/. fourweekmba.com: <https://fourweekmba.com/es/estructura-organizativa/>
- Díez de Castro, E. (2004). La investigación sobre franquicia. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 71-96.
- Escobedo Garcia, C. L., & Quiñones Florin, M. M. (2020). “*Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*”. Lima: Pontifica Universidad Catolica del Peru.
- Escudero, E. (2020). Covid-19: disrupción y aprendizajes en cadenas de suministro. *The Logistics World*.

- Fernandez , J. (2019). *Proceso Administrativo y Productividad de los trabajadores de la empresa MACHEN PERU S.A.C., Callao - 2019*. Callao : Universida Cesar Vallejo.
- fernandez, E. (2021). *La crisis del transporte marítimo mundial continúa empeorando: las inundaciones en China y Europa son otro duro golpe para las cadenas de suministro a nivel global*. China: Business Insider.
- Fernández, S., Córdoba, A., & Cordero, J. (2002). *Estadística Descriptiva, 2ª Edición*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- García , E. (2019). *Dirección estratégica para la economía, eficiencia y efectividad de las grandes empresas comerciales de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal.
- García, A. (9 de Febrero de 2021). *Política*. *Economipedia.com*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/politica.html>
- Garrido , D., Forero, A., & Valderrama, E. (2019). Incidencia del proceso administrativo en la efectividad de la estrategia organizacional: Caso Hotel Grand Gold de Florencia (Caqueta). *Revista Negonotas Docentes*, 55-66.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Gonzalez Gongora , R. (2018). *Análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: Apart Hotel, Colon y Perla Verde de Esmeraldas*. Ecuador : Ecuador - PUCESE- Escuela de Administración de Empresas - Productividad.
- Govea Andrade , K., & Zuñiga Briones , D. (2020). THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AS A FACTOR IN THE JOB SATISFACTION OF A SERVICE. *Revista Investigación&Negocios*, 13(21), 15-22. <https://doi.org/10.38147>
- Gutierrez, R. (22 de Junio de 2019). *Aplicación del modelo de gestión estratégica BSC y BPM para una empresa de transportes*. Universidad Tecnológica del Perú. esan.edu.pe: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/business-process-management-por-que-es-importante-para-una-organizacion>
- Hernández , R., Fernánadez , C., & B. M. (2010). *Metodología de Investigación* . Distrito Federal: McGRAW-HILL.
- Hernandez Gracia , T., Garcia Velasquez, M., & Corichi Garcia, A. (2005). *El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas*. Ciudad de Hidalgo: Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.

- Hernández, H., Cardona, D., & Del Rio, J. (2017). Direccionamiento Estratégico: Proyección de la Innovación Tecnológica y Gestión Administrativa en las Pequeñas Empresas. *Información Tecnológica*, 28(5), 15-22. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642017000500003>
- Hernández, Z. (2012). *Métodos de análisis de datos*. Logroño: Universidad de la Rioja.
- Huaman , E. (2018). *La gestion administrativa en el instituto de educacion superior tecnologico publico - Cajamarca, 2018*. Cajamarca : Universidad Privada del Norte .
- Hurtado , J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación Sypal, S.A.
- Hurtado , J. (2007). *Metodología de la investigación*. Caracas: CIEA SYPAL.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Ciea - Sypal.
- Instituto De Ciencias HEGEL. (11 de Febrero de 2021). *El Procedimiento Administrativo en Perú*. Instituto De Ciencias HEGEL: <https://hegel.edu.pe/blog/el-procedimiento-administrativo-en-peru/>
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2006). *Dirección estratégica* (Septima ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.
- kuhn. (1962). Los paradigmas de la investigacion cientifica. *Universidad de las Americas, Ecuador*, 10 .
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo* . Estado de Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Macias, R., León, A., & Limón, C. (2019). Análisis de la cadena de suministro por clasificación ABC: el caso de una empresa mexicana . *R.A.N*, 83-94.
- Mar, C., Barbosa, A., & Molar , J. (2020). *Metodología de la investigación: Métodos y técnicas. Primera Edición*. Ciudad de México: Patria Educación.
- Marquez , L., Viteri , M., Useche, L., & Cuetara , L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador. *Revista de ciencias sociales* , 367-385.
- Martins, J. (16 de Septiembre de 2021). *Asana.com*. Asana: <https://asana.com/es/resources/business-objectives-examples>
- McClelland, D. (1961). *Satisfaccion laboral y productividad*. Lima: Psicología Peru .
- McMillan, J., & Schumacher, S. (2005). *Investigacion educativa 5ta edición*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Mejia , T. (16 de Enero de 2021). *Lifeder.com*. Guión de entrevista: <https://www.lifeder.com/guion-de-entrevista/>

- Mendenhall, W., Beaver, R., & Beaver, B. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística. Décima Tercera Edición*. Ciudad de México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17(30), 1148-1150.
- Montoya Caceres, P., Beiiio Escamlila, N., Bermudez Jara, N., Burgos Rios, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Perez, A. (2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Ciencia & trabajo*, 19-58. <https://doi.org/10.4067/S0718>
- Moreno, T. (5 de Diciembre de 2021). *LA RETROALIMENTACIÓN. UN PROCESO CLAVE PARA LA ENSEÑANZA Y LA EVALUACIÓN FORMATIVA*: Redinfor.com.pe. Redinfor.com.pe: <https://redinfor.com.pe/portal/2021/12/05/la-retroalimentacion-un-proceso-clave-para-la-ensenanza-y-la-evaluacion-formativa/>
- Muntané, J. (2010). *Introducción a la investigación básica*. Córdoba: Liver Research Unit, Hospital Universitario Reina Sofia.
- Murias, D. (2021). *La crisis de los suministros va para largo: las razones que explican el atasco del comercio mundial*. Mexico: Motorpasion .
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos de la investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. vol.34, 118-124.
- Oñoro, R., Oñoro, E., & Niebles, E. (2006). *Procesos desarrollados por gerentes sociales de Ong"s*. Cartagena de Indias : Fundacion Universitaria Luis Amigo .
- Orellana Nirian, P. (05 de Julio 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia. Evaluación de desempeño. Economipedia.com
- Orellana, P. (6 de Septiembre de 2019). *Liderazgo*. Economipedia.com. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/liderazgo.html>
- Pacheco Marin, D. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en colaboradores de la empresa payless shoesource Perú, 2017*. Peru : Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Pacherres, E. (2020). *La Importancia de la Dirección Estratégica en las Microempresas*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Palma, S. (2021). *Proceso administrativo y el sistema de ventas de la microempresa lubrirepuestos El Sambo del canton La Libertad, provincia Santa Elena, año 2021*. La Libertad: Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena. Facultad de Ciencias Administrativas. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6801>

- Parrales , V., Carrasco , G., Miranda , J., & Lucio , R. (2021). Proceso administrativo para el desarrollo organizacional en las empresas comerciales de insumos agrícolas. *Revista ciencia de* , 123-138. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5803700>
- Pascual , R. (2006). *Fundamentos de la comunicación humana*. San Vicente : Editorial Club Universitario.
- Peralta, P., Cervantes , V., Salgado, R., & Espinoza , A. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Baranquilla-Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 229-243.
- Pérez, M., & Wong, H. (2018). GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA SOHO COLOR SALÓN & SPA EN TRUJILLO (PERÚ), EN 2018. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración, XIV(27)*, 1-20. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132010>
- Pineda, E., Alvarado, E., & Canales , F. (1994). *Metodología de la investigación, 2a edición*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.
- Pisco, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad . *Psicología Peru UNMSM*, 46-06.
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Quiroa, M. (7 de Diciembre de 2020). *Funciones de un administrador*. *Economipedia.com*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/funciones-de-un-administrador.html>
- Ramirez, J. (2019). *Dirección estratégica*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Reyes , A. (2020). Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018. *Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión*, 1-111. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1858>
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administración Moderna*. Mexico: Limusa.
- Rodríguez , C., Pozo, T., & Gutiérrez, J. (2006). La triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior. *RELIEVE*, 12(2), 289-305. http://www.uv.es/RELIEVE/v12n2/RELIEVEv12n2_6.htm
- Rodriguez , V. (2022). Proceso administrativo y desarrollo empresarial: Caso mipymes de abarrotes, ciudad de jipijapa. *Universidad estatal del sur de Manabi*, 194.
- Rus, E. (8 de Mayo de 2020). *Toma de decisiones*. *Economipedia.com*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/toma-de-decisiones.html>
- Sabino , C. (2000). *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial Panapo.

- Sanchez Suarez, Y., Perez Castañeira , J. A., Sangroni Laguardia, N., Cruz Blanco , C., & Medina Noguiera, Y. E. (8 de mayo de 2021). Retos actuales de la logística y la cadena de suministro. *Ingenieria Industrial*, 169-184. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169&lng=es&tlng=es.
- Sánchez, G., & Jara, X. (2022). Habitus en torno a la evaluación. (Des)encuentro entre medida y comprensión. *Revista Electrónica Educare (Educare Electronic Journal)*, 26(1), 1-20. <https://doi.org/10.15359/ree.26-1.2>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en envistigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma, Primera Edición.
- Santos, G. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF en mujeres con LUPUS, Puebla*. BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA .
- Saravia, L. (2018). *Satisfaccion laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de chorrillos, Lima, Peru, 2017*. Lima: universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Saravia, L. (2018). *Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa dedicada al rubro de alimentos y bebidas ubicada en el distrito de Chorrillos, Lima, Perú, 2017*. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Sierra Mejia , C. (2017). “*Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Metal Graf, del distrito de San Martín de Porres, Año 2017*”. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Soto, R. (12 de Enero de 2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 1726-1739. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378
- Suarez , C. (2021). *El proceso administrativo en las cabañas de ballenita, del canton santa elena*. La Libertad : Universidad Estatal de Peninsula de Santa Elena .
- Suarez Erazo, R., & Espinosa Ortega , C. (2017). *La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador (QUITO)*. Ecuador : Quito: UCE.
- Taylor, E. (6 de Octubre de 2010). *jemager.wordpress.com*. jemager.wordpress.com: <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Nueva York: Editorial Paidós.
- Trigoso , J., & Ayllon , J. (2019). *Proceso administrativo y gestion empresarial en la empresa mecatronica hospitalaria industrial E.I.R.L la ciudad de Iquitos, año 2018*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- TUEROS, F. M. (2018). *Franquicias creativo emprendimiento*. Lima: El Peruano .

- TUEROS, F. M. (08 de agosto de 2018). Franquicias creativo emprendimiento. *El Peruano*, pág. 276.
- Universidad Nacional de Colombia. (2005). *Investigación en Administración en America Latina: Evolución y Resultados*. Colombia: Facultad de Ciencias y Administración.
- Vallejo, R., & Finol, M. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas. *REDHECS*, 117-133.
- Vargas , H. (2019). Planificación estratégica y el proceso administrativo en una empresa comercializadora. *Universidad Cesar Vallejo*, 1-75. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36477>
- Vargas , N., & Zapata, S. (2019). *Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L - Espinar, 2019*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Peru. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3034>
- Vasquez , G., Parrales , D., & Morales , V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista publicando*, 258-278. <https://doi.org/https://doi.org/10.51528/>
- Veloz, C., & Parada , O. (2017). Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Ciencia Unemi*, 10(22), 29-38.
- Yeren Gomez, Y. K. (2017). *Satisfaccion laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima - 2016*. Lima: Universidad Autonoma del Peru.
- Zapata, Y. O. (2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño. *Universidad de Guayaquil*, 12.

V. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de investigación

Título: Dirección estratégica para mejorar el proceso administrativo en una empresa privada de alimentos elaborados, Lima 2022.

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable: Proceso Administrativo				
		Dimensiones/Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Conocer la propuesta de mejora continua para el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022? Problemas específicos	Definir la propuesta de mejora continua para el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022 Objetivos específicos	Planeación	Misión y Visión			
			Objetivos			
			Políticas			
			División de trabajo			
¿Cuál es el diagnóstico de proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022.	Organización	Coordinación			
			Comunicación			
			Ejecución de actividades			
			Motivación			
¿Cuáles son los factores por mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022.	Dirección	Liderazgo			
		Control	Medición			
			Retroalimentación			
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Tipo: Básica Diseño: Proyectivo Sintagma: Holístico Enfoque: Mixto Método: Analítico, deductivo e inductivo.		Unidades informantes: Administradora, jefe de Sistemas, Chef Ejecutivo y jefe de bar.		Técnicas: Encuesta /Entrevista. Instrumentos: Cuestionario/Guía de entrevista.	Procedimiento: Evaluación del marco teórico, conceptos y antecedentes. Análisis de datos: Estadística descriptiva Triangulación de datos.	

Anexo 2: Evidencia de la propuesta

Objetivo 1: Actualizar procedimientos y funciones para el proceso de las actividades mediante la metodología Lean Six Sigma para la dirección estratégica. Mediante un plan de mejora, que permitirá optimizar los procesos administrativos de la organización.

1.1 Análisis situacional de la empresa

En el contexto actual del proceso administrativo, se presentan problemas: falta de planificación de un proceso estandarizado para la ejecución de las actividades, no hay documentos para realizar requerimientos de pedidos por los tanto, no se cumplen las funciones jerárquicas, falta de definir funciones por ello afecta la operación, hay desconocimiento de cargos y puestos de los colaboradores, debido falta de elaboración de procesos en la empresa.

Cuadro 3

Mapa de procesos para el cumplimiento de las funciones administrativas



1.2 Se elabora una hoja de requerimiento de acuerdo al área específico, para realizar el pedido de los productos teniendo en cuenta stock en los almacenes que se maneja, por lo tanto, el área administrativa se encargara de gestionar los pedidos entregados por área.

Cuadro 4

Solicitud de pedidos área de panadería

AREA	PANADERIA	SOLICITUD DE PEDIDOS AREA PANADERIA - PARISIEN SAN ISIDRO					
FECHA DE PEDIDO							
FECHA DE INGRESO							
PRODUCTO	UNIDADES	PROVEEDOR	PEDIDO	PRODUCTO	UNIDADES	PROVEEDOR	PEDIDO
AVENA	KG			ACEITE	GALON	EXT	
CHOCOLATE SUCEDANEO				ACEITUNA	KG	EXT	
HARINA INTEGRAL				AJONJOLI		EXT	
HARINA PANADERIA NICOLINI SELECCIÓN ESPECIAL				CHIA	KG	EXT	
LECHE EN POLVO	SACO DE 2.5KG			COMINO		EXT	
LECHE FRESCA GLORIA EN CAJAS	LITROS			NUECES	CAJA	SANTIS	
LEVADURA				NUTELLA			
MANTEQUILLA SIN SAL	KG			PASAS RAISEN 10KG	CAJA	SANTIS	
MARGARINA HJ	CAJAS			UTILES DE LIMPIEZA			
MARGARINA HO	CAJA			BOLSA TRANSPARENTE 36*50	ROLLO		
MEJORADOR				GILLETTE MANTECA	CAJA		
OREGANO				PAPEL MANTECA	PLANCHA		
PAN QABATTA				WYPALL (PAÑO BLANCO)	ROLLO		
PAN FIBRA							
PAN GRANOS ANDINOS							
PAN MULTICEREAL							
POMAROLA 169 GR							
SAL	KG						

Objetivo 2. Actualizar el proceso del canal de ventas utilizando diagrama de flujo de control (BPM)

1. Hacer un diagnóstico

Para poder decidir cuál es el rumbo a seguir para implementar un plan para mejorar el proceso de venta en atención al cliente, es indispensable determinar cuáles son las habilidades que deben potenciarse en el equipo de trabajo. Para lograr esto es necesario

Cuadro 6

Control de tiempo en los pedidos de delivery

Control de tiempo en los pedidos de delivery			
Cliente	Orden de pedido	Tiempo de orden Aceptar Pedido/Cancelar pedido	Entrega de pedidos
pedido 1	2001	30 min. Preparación	Pedidos ya
pedido 2	2002	30 min. Preparación	Pedidos ya
pedido 3	2003	20 min. Preparación	Pedidos ya
pedido 4	2004	20 min. Preparación	Rappi
pedido 5	2005	25 min. Preparación	Rappi
pedido 6	2006	30 min. Preparación	Rappi
pedido 7	2007	30 min. Preparación	Pedidos ya
pedido 8	2008	25 min. Preparación	Pedidos ya
pedido 9	2009	30 min. Preparación	Pedidos ya
pedido 10	2010	25 min. Preparación	Rappi

Cuadro 7

Mapa del proceso de pedidos



Cuadro 8

Registro de proveedores del Manual de adquisición

PROVEEDORES			
Nombre o R.S.	<input type="text"/>	RUC	<input type="text"/>
Cod. Proveedor	<input type="text"/>	Dirección	<input type="text"/>
Teléfono	<input type="text"/>	E-mail	<input type="text"/>
<input type="button" value="LIMPIAR"/>		<input type="button" value="ELIMINAR"/>	
<input type="button" value="GRABAR"/>			

Políticas del Manual de adquisición de C/P de la empresa de alimentos elaborados.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Mediante la presente documentación se tendrá por política con el fin de establecer las normas para la solicitud de adquisición de C/P en la presente institución. Lo que se redacta a continuación en este documento se enmarcan al manual de Gestión para la adquisición de bienes y/o servicios bajo los principios de responsabilidad de servicio, equidad y transparencia, el alcance de la política en la necesidad que se aplique deberá observarse en los departamentos que adquieran o contraten B/S, con la finalidad de garantizar la transparencia en los procesos de compras. Los cuales servirán para futuras auditorías si así lo necesitan.

ADMINISTRACIÓN Y RESPONSABILIDADES La Dirección de Logística es la unidad responsable de liderar el proceso de compras de C/P y de dar asesoramiento a las áreas en su proceso de compras. Sus responsabilidades son:

- Brindar a los solicitantes o usuarios un servicio eficiente.
- Gestionar la cotización y compra de los bienes solicitados por las áreas usuarias, bajo los principios de calidad, eficiencia.

POLÍTICA DE C/P: Para la adquisición de C/P gestionadas a través del área de Logística se requiere que el área usuaria solicitante defina previamente las especificaciones y condiciones de producto. Las compras de los materiales y/o productos deben responder a la función del objeto de uso, es decir, deben responder a los requerimientos funcionales y de calidad definidos para el producto.

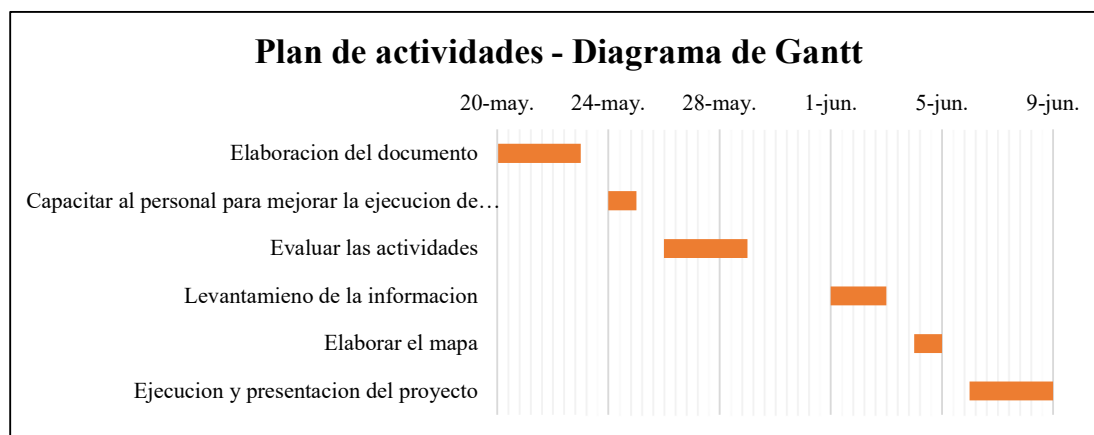
POLÍTICA DE PROVEEDORES Toda persona jurídica o natural que desee participar como proveedor de la presente institución debe cumplir con los requisitos, documentos y procesos enunciados en la política de proveedores. Requisitos persona Jurídica y/o Natural 127.

- Registrado en SUNAT.
- Domicilio fiscal habido.
- Número RUC activo.
- Certificación bancaria.
- 2 referencias comerciales.

Para los casos en los que el proveedor sea nuevo, la dependencia contratante enviará esta documentación a la Dirección de Compras y Gestión de Inventarios por vía electrónica, no será necesaria la entrega física de los documentos, a fin de ser presentada ante el departamento de compras y adquisiciones y sólo después de que jefe de operaciones apruebe la solicitud del proveedor se podrá proceder con la contratación o compra, salvo en los casos que por instrucción directa de gerente general de la empresa de alimentos elaborados, sea necesaria el orden de compra inmediata de algún proveedor. En cualquier caso, la dependencia contratante se compromete a mantener actualizados estos documentos de forma electrónica.

Tabla 11*Plan de actividades*

Nº	Actividades	Inicio	Días	Fin	Logro de actividades	Responsable
1	Elaboración del documento	20/05/2022	3	23/05/2022	Aprobación de proyecto	a. Administrador (a) c. Chef ejecutivo
2	Capacitar al personal para mejorar la ejecución de actividades	24/05/2022	1	25/05/2022	Brindar información sobre las actividades implementadas	a. Administrador (a) c. Chef ejecutivo
3	Evaluar las actividades	26/05/2022	3	29/05/2022	Definir las actividades	a. Administrador (a)
4	Levantamiento de la información	01/06/2022	2	03/06/2022	Obtener información	a. Administrador (a) c. Chef ejecutivo
5	Elaborar el mapa de almacenamiento	04/06/2022	1	05/06/2022	Informar la estructura de almacén	a. Administrador (a)
6	Ejecución y presentación del proyecto	06/06/2022	3	09/06/2022	Mejora de procesos de la empresa	a. Administrador (a) b. Gerente general

Figura 13*diagrama de plan de actividades***Solución técnica**

Se elaboró actividades en base a los resultados lo cual indica que se debe diseñar la distribución del almacén y ubicación de áreas aplicando el método ABC, para dar una mejor gestión de tiempo mucho más eficiente en la actividad, evitar mermas de productos,

asimismo permitirá identificar el flujo de movimiento de menor, mediano y mayor movimiento en las existencias.

Cuadro 10

Mapa de procesos de mejorado almacenamiento

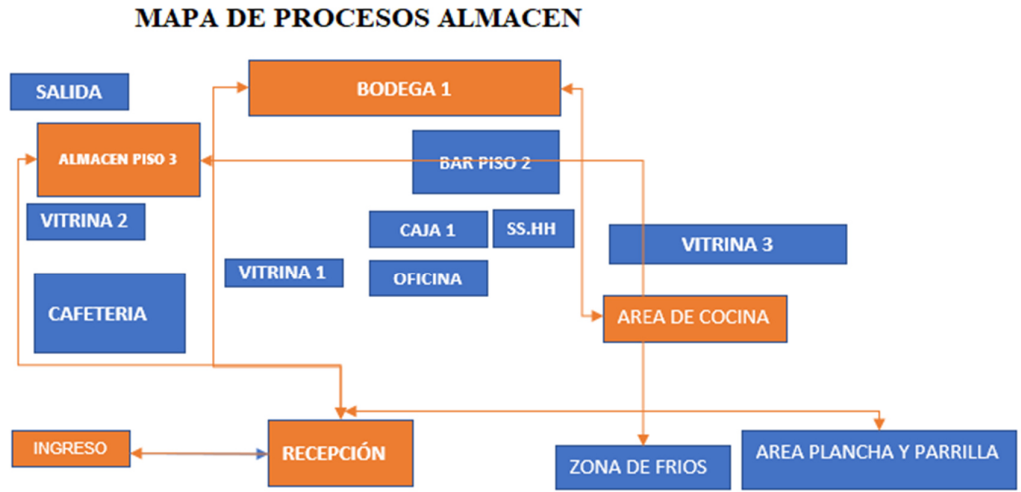
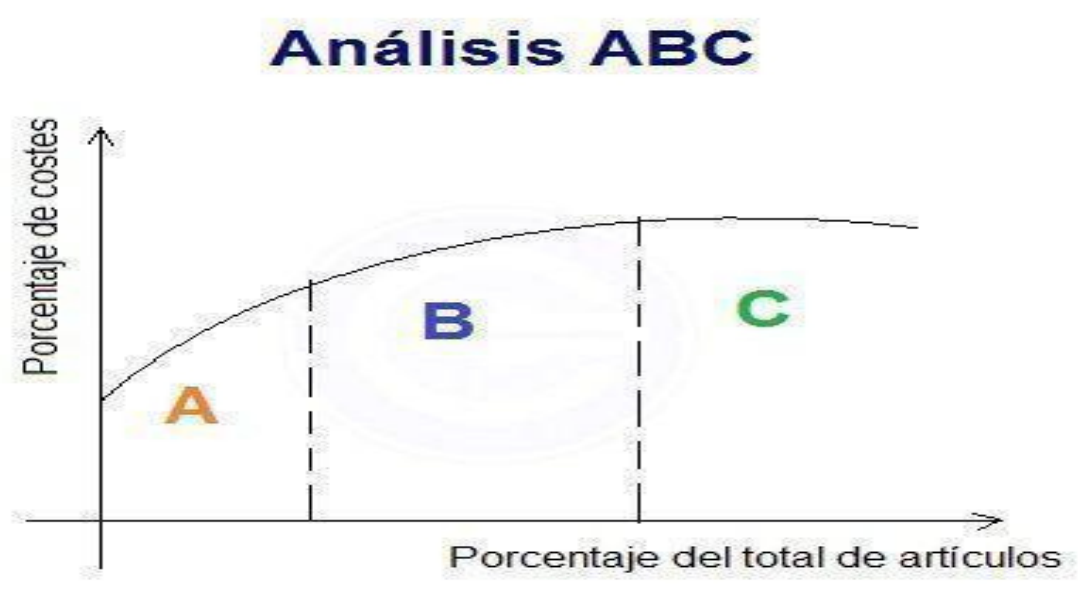


Figura 14

Clasificación ABC



CLASIFICACION ABC								
CODIGO	UNID.	COSTE/UNIT	IMPORTE	% VALOR	% VALOR ACUMULADO	% DE PRODUCTO SOBRE INVENTARIO	% INVENTARIO ACUMULADO	TIPO DE PRODUCTO
	0		S/ -					
A148	80	S/ 12.000,00	S/ 960.000,00	26,61%	26,61%	3,17%	3,17%	A
A115	600	S/ 1.500,00	S/ 900.000,00	24,95%	51,56%	23,78%	26,95%	
A125	900	S/ 900,00	S/ 810.000,00	22,45%	74,01%	35,67%	62,62%	
A150	100	S/ 2.500,00	S/ 250.000,00	6,93%	80,94%	3,96%	66,59%	B
A143	40	S/ 5.000,00	S/ 200.000,00	5,54%	86,49%	1,59%	68,17%	
A148	150	S/ 1.000,00	S/ 150.000,00	4,16%	90,64%	5,95%	74,12%	
A129	150	S/ 500,00	S/ 75.000,00	2,08%	2,08%	5,95%	5,95%	C
A130	196	S/ 250,00	S/ 49.000,00	1,36%	3,44%	7,77%	13,71%	
A145	16	S/ 3.000,00	S/ 48.000,00	1,33%	4,77%	0,63%	14,35%	
A145	30	S/ 1.500,00	S/ 45.000,00	1,25%	6,02%	1,19%	15,54%	
A144	20	S/ 2.200,00	S/ 44.000,00	1,22%	7,23%	0,79%	16,33%	
A143	75	S/ 500,00	S/ 37.500,00	1,04%	8,27%	2,97%	19,30%	
A147	70	S/ 250,00	S/ 17.500,00	0,49%	8,76%	2,77%	22,08%	
A145	16	S/ 500,00	S/ 8.000,00	0,22%	8,98%	0,63%	22,71%	
A149	18	S/ 200,00	S/ 3.600,00	0,10%	9,08%	0,71%	23,42%	
A150	18	S/ 200,00	S/ 3.600,00	0,10%	9,18%	0,71%	24,14%	
A149	13	S/ 250,00	S/ 3.250,00	0,09%	9,27%	0,52%	24,65%	
A144	31	S/ 100,00	S/ 3.100,00	0,09%	9,36%	1,23%	25,88%	
	2523,00		S/ 3.607.550,00					

En este sentido la clasificación ABC permitirá realizar un ajuste en los centrales de almacenes midiendo con la unidad de margen de beneficio de cada producto y la rotación de los insumos. El orden que representa el 15% superior será la categoría A, en la primera fila de almacenamiento, el 20% de clasifica como la B, superior a la A y el 65% restante a la C

Cuadro 11

Solicitud de entrega de mercaderías

PARISIEN SAN ISIDRO		Código: PBE.23
PROCEDIMIENTO PEDIDO Y ENTREGA DE INSUMOS Y/O PRODUCTOS PARA LA EMPRESA DE RESTO ALIAGA, PARISIEN - SAN ISIDRO		Versión: 07
Revisó: JEFE DE COMPRAS/ CP / BARRANCO	RECIBIDO:	FECHA DE ENTREGA/ENVIO: 25/05/2022
DESCRIPCION		
1. Recibe las minutas de todos los servicios de alimentación de la SCC, en medio físico, estas son entregadas por el Profesional en Nutrición de la SCC.		
2. Determina las existencias de los insumos y/o productos, ajusta y determina las cantidades que deben solicitarse a los proveedores.		
3. Solicita a los proveedores los insumos y productos que se requieran según las existencias del almacén y de acuerdo con la periodicidad establecida de cada mes.		
NOTAS:		
En el caso del servicio de alimentación especial o de alguna eventualidad en los demás servicios, el profesional responsable, solicita a los insumos y/o productos necesarios		
2. Cuando el proveedor nos disponga de un formato propio como soporte de pedido debe hacer uso de los formatos establecidos por la DBU y enviarlos al proveedor		

Tabla 12

Control de inventario diario

CONTROL DIARIO COCINA (PARISIEN SAN ISIDRO)															FECHA: / /						
ARTICULO	Inicio	Ingreso	Bajas	Ventas	Cierre	Diferencia	ARTICULO	Inicio	Ingreso	Bajas	Ventas	Cierre	Diferencia	ARTICULO	Inicio	Ingreso	Bajas	Ventas	Cierre	Diferencia	
PARRILLA							OTROS							SALSAS							
BIFE ANGOSTO 400 GR.							LASAGÑA							BLUE CHEESE							
CROQUETAS DE SALAME							QUESO CHEDAR							ESPINACA Y QUESO CREMA							
H. ANGUS 110G							QUESO GOUDA							SALSA PESTO							
H. EXPRESS/TRADICIONAL 80G							QUESO PARMESANO							SALSA ENTRECOTE							
H. ANGUS 200 GR														VINA GRETA BALSAMICA							
LANGOSTINOS														VINA GRETA CESAR							
LOMO FINO 250 GR																					
P. DE POLLO 150GR																					
POLLO DESHILACHADO																					
POLLO A LA LEÑA																					
ROGOUT HONGOS																					
ROGOUT OSOBUCO																					
SALMON AHUMADO																					

Tabla 13

Solicitud de pedidos área de panadería

AREA	PANADERIA	PARISIEN SAN ISIDRO					
FECHA DE PEDIDO							
FECHA DE INGRESO							
PRODUCTO	UNIDADES	PROVEEDOR	PEDIDO	PRODUCTO	UNIDADES	PROVEEDOR	PEDIDO
AVENA	KG			ACEITE	GALON	EXT	
CHOCOLATE SUCEDANEO				ACEITUNA	KG	EXT	
HARINA INTEGRAL				AJONJOLI		EXT	
HARINA PANADERIA NICOLINI SELECCIÓN ESPECIAL				CHIA	KG	EXT	
LECHE EN POLVO	SACO DE 25KG			COMINO		EXT	
LECHE FRESCA GLORIA EN CAJAS	LITROS			NUECES	CAJA	SANTIS	
LEVADURA				NUTELLA			
MANTEQUILLA SIN SAL	KG			PASAS RAISEN 10KG	CAJA	SANTIS	
MARGARINA HJ	CAJAS			UTILES DE LIMPIEZA			
MARGARINA HO	CAJA			BOLSA TRANSPARENTE E 36* 50	ROLLO		
MEJORADOR				GILLETTE MANTECA	CAJA		
OREGANO				PAPEL MANTECA	PLANCHA		
PAN CIABATTA				WYPALL (PAÑO BLANCO)	ROLLO		
PAN FIBRA							
PAN GRANOS ANDINOS							
PAN MULTICEREAL							
POMAROLA 169 GR							
SAL	KG						

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO PARA MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA DE ALIMENTOS ELABORADOS

INSTRUCCIÓN: Estimado colaborador:

Este presente cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción sobre el proceso administrativo que caracteriza las funciones operativas de la empresa. De tal manera se le solicita que responda a las siguientes preguntas con veracidad; de acuerdo a la opción que refleja su opinión, muchas gracias por su colaboración.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 - 30 años () 31 - 43 años () 44 a 55 años ()

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder, marcando una (x) la respuesta que considera correcta.

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Código de la encuesta:	
Fecha:	21/04/2021
Lugar de la encuesta:	Av. Pardo y Aliaga 596, San Isidro, Lima - Lima

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÌA PLANEACIÓN					
1	¿Tiene usted conocimiento sobre los planes estratégicos y operativos que dispone la empresa?	1	2	3	4	5
2	¿Las actividades planificadas por cada jefatura están orientadas a contribuir con el desarrollo de misión de la empresa de alimentos elaborados?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que la empresa realiza sus actividades planificadas en base a sus objetivos preestablecidos?	1	2	3	4	5
4	¿Las áreas de la empresa están interrelacionadas para el logro de los objetivos planificados que se tiene en común?	1	2	3	4	5

SUB CATEGORÌA ORGANIZACIÓN						
5	¿Existe en la empresa un manual de organizaciones y funciones que traten adecuadamente la estructuración y funcionalidad de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que se pone en práctica las políticas organizacionales previamente establecidas en la empresa?	1	2	3	4	5
7	¿Está usted en constante actualización en las actividades, procesos y funciones relacionados a su puesto de trabajo en la empresa?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que la conducta y/o actitudes de sus compañeros hacen viable el buen clima organizacional en la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la organización de la empresa facilita la prestación de servicios al cliente?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA DIRECCIÓN						
10	¿Existe un fuerte arraigo de liderazgo en los responsables de la gestión de la empresa?	1	2	3	4	5
11	¿Existe voluntad para facilitar la participación en la toma de decisiones del área donde labora?	1	2	3	4	5
12	¿El líder de tu área toma decisiones acertadas de tal manera que inspira al resto del equipo a ser partícipe del logro de las metas que se establezcan?	1	2	3	4	5
13	¿Existe en la empresa los elementos necesarios para ejecutar las distintas actividades que le compete como trabajador?	1	2	3	4	5
14	¿La forma como se ejecutan las distintas actividades facilita la prestación de servicios a los clientes de la empresa?	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÌA CONTROL						
15	¿Existe una evaluación periódica en cuanto a los resultados de las actividades que realizan?	1	2	3	4	5
16	¿Se aplican medidas correctivas cuando el resultado no es el esperado?	1	2	3	4	5
17	¿Se realiza de manera efectiva el control previo, simultáneo y posterior de las actividades de la empresa?	1	2	3	4	5
18	¿Las quejas o sugerencias de los clientes sobre las actividades de la empresa son corregidas de forma inmediata?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Sub categoría 1: PLANEACIÓN		Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 1: Misión y Visión		E	N	E	E		L	E	E	E		N	E	E	E		L	E	E	E		
1.	¿Tiene usted conocimiento sobre los planes estratégicos y operativos que dispone la empresa?	l	c	s	s	4	a	l	s	l	4	c	x	x	x	4	a	l	l	l	4	
2.	¿Las actividades planificadas por cada jefatura están orientadas a contribuir con el desarrollo de misión de la empresa de alimentos elaborados?	t	x	e	u	4	e	t	e	t	4	x	s	s	s	4	l	t	t	t	4	
Indicador 2: Políticas		r	s	e	i		a	r	e	r		s	e	e	e		r	r	r	r		
3.	¿Considera usted que la empresa realiza sus actividades planificadas en base a sus objetivos preestablecidos?	r	t	s	c	4	c	r	s	e	4	t	e	r	r	4	i	r	r	e	4	
Indicador 3: Objetivos		e	r	r	e		i	c	r	c		c	c	g	l		a	r	c	r		
4.	¿Las áreas de la empresa están interrelacionadas para el logro de los objetivos planificados que se tiene en común?	s	e	i	r	4	ó	u	i	l	4	c	a	u	a	4	c	i	u	e	4	
Sub categoría 3: ORGANIZACIÓN		Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 4: Estructura organizacional		u	a	i	e		c	e	l	r		e	a	a	i		c	e	e	e		
5.	¿Existe en la empresa un manual de organizaciones y funciones que traten adecuadamente la estructuración y funcionalidad de la empresa?	f	c	r	e		e	r	a	c		r	r	r	ó		r	c	r	v		
		i	i	c	l	4	l	e	r	,	4	e	e	r	r	4	c	e	e	a	4	
		c	c	r	r		í	r	c	t		r	l	e	a		e	r	a	r		

6.	¿Considera usted que se pone en práctica las políticas organizacionales previamente establecidas en la empresa?												
Indicador 5: Funciones													
7.	¿Está usted en constante actualización en las actividades, procesos y funciones relacionados a su puesto de trabajo en la empresa?	4		4		4		4		4			
8.	¿Considera usted que la conducta y/o actitudes de sus compañeros hacen viable el buen clima organizacional en la empresa?												
9.	¿Considera usted que la organización de la empresa facilita la prestación de servicios al cliente?												
Sub categoría 3: DIRECCION													
Indicador 6: Liderazgo													
10.	¿Existe un fuerte arraigo de liderazgo en los responsables de la gestión de la empresa?	4		4		4		4		4			
Indicador 7: Toma de decisiones													
11.	¿Existe voluntad para facilitar la participación en la toma de decisiones del área donde labora?												
12.	¿El líder de tu área toma decisiones acertadas de tal manera que inspira al resto del equipo a ser partícipe del logro de las metas que se establezcan?												
Indicador 8: Ejecución de actividades													
13.	¿Existe en la empresa los elementos necesarios para ejecutar las distintas actividades que le compete como trabajador?	4		4		4		4		4			
14.	¿La forma como se ejecutan las distintas actividades facilita la prestación de servicios a los clientes de la empresa?												
Sub categoría 4: CONTROL													
Indicador 9: Evaluación													
15.	¿Existe una evaluación periódica en cuanto a los resultados de las actividades que realizan?	4		4		4		4		4			
16.	¿Se aplican medidas correctivas cuando el resultado no es el esperado?	4		4		4		4		4			
											Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.		

Indicador 10: Retroalimentación													
17.	¿Se realiza de manera efectiva el control previo, simultáneo y posterior de las actividades de la empresa?		4			4				4			4



Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Sub categoría 1: PLANEACIÓN		Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 1: Misión y Visión		E	N	E	E		L	E	E	E		N	E	E	E		L	E	E	E		
19.	¿Tiene usted conocimiento sobre los planes estratégicos y operativos que dispone la empresa?	l	c	s	s	4	a	l	s	l	4	c	x	x	x	4	a	l	l	l	4	
20.	¿Las actividades planificadas por cada jefatura están orientadas a contribuir con el desarrollo de misión de la empresa de alimentos elaborados?	í	e	r	s		r	í	r	í		e	i	i	i		e	í	í	í		
		t	x	e	u	4	e	t	e	t	4	x	s	s	s	4	l	t	t	t	4	
		e	i	c	f		c	e	c	e		i	t	t	t		i	e	e	e		
Indicador 2: Políticas		r	s	e	i		a	r	e	r		s	e	e	e		r	r	r	r		
21.	¿Considera usted que la empresa realiza sus actividades planificadas en base a sus objetivos preestablecidos?	r	t	s	c	4	c	r	s	e	4	t	e	r	r	4	i	r	r	e	4	
		c	e	a	i		c	e	a	s		e	s	e	e		r	c	e	s		
Indicador 3: Objetivos		e	r	r	e		i	c	r	c		c	c	g	l		a	r	c	r		
22.	¿Las áreas de la empresa están interrelacionadas para el logro de los objetivos planificados que se tiene en común?	s	e	i	r	4	ó	u	i	l	4	c	a	u	a	4	c	i	u	e	4	
		s	l	c	t		r	i	a	a		h	s	l	c		i	c	i	l		
Sub categoría 3: ORGANIZACIÓN		Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.																				
Indicador 4: Estructura organizacional		u	a	i	e		c	e	l	r		e	a	a	i		c	e	e	e		
		f	c	r	e		e	r	a	c		r	r	r	c		r	c	r	v		
23.	¿Existe en la empresa un manual de organizaciones y funciones que traten adecuadamente la estructuración y funcionalidad de la empresa?	i	i	c	l	4	l	e	n	,	4	e	e	r	r	4	c	e	e	a	4	
		c	c	r	r		í	r	c	t		r	l	e	a		e	r	a	r		
24.	¿Considera usted que se pone en práctica las políticas organizacionales previamente establecidas en la empresa?	i	r	e	ú		t	c	c	i		c	a	l	l		l	a	ú	t		

35.	¿Se realiza de manera efectiva el control previo, simultáneo y posterior de las actividades de la empresa?	i	i	s	4		d			4		e	a	d	a	u	s	e	r	4															
-----	--	---	---	---	---	--	---	--	--	---	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 3: Instrumento cualitativo

Guía de la Entrevista

Concepto de entrevista	Proceso administrativo		
	Entrevistados		
Entrevistado (Entv.1)	Entrevistado (Entv.2)	Entrevistado (Ent.3)	Entrevistado (Entv.4)
Administrador de tienda:	Chef ejecutivo	Jefe de bar tender	Jefe de sistemas :

Categoría problema:

PROCESO ADMINISTRATIVO

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y Apellidos	
Código de la entrevista	(Entv.1)
Fecha:	29/04/2022
Lugar de la entrevista:	Vía telefónica

Nro.	Subcategoría	Indicadores	Preguntas de la entrevista
1	Planeación	Misión y Visión	<p>¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?</p> <p>¿Existen políticas previamente establecidas para lograr los objetivos en las gestiones operativas de la organización?</p>
		Políticas	
		Objetivos	
2	Organización	Estructura organizacional	<p>¿Cómo influye la estructura organizacional en las funciones que realiza los colaboradores para el cumplimiento de las actividades?</p>
		Funciones	

3	Dirección	Liderazgo	<p>¿Las actividades programadas se comunican de manera oportuna para que el equipo de trabajo este organizado?</p> <p>¿La toma de decisiones es de forma inmediata para la solución de cualquier indicio en la ejecución de actividades que se realiza?</p>
		Toma decisiones	
		Ejecución de actividades	
4	Control	Evaluación	<p>¿De qué manera se evalúa la auditoria en la organización y como es el procedimiento en los sistemas de control?</p>
		Retroalimentación	

Observaciones


La entrevista se realizó de manera presencial



**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR, CHEF
EJECUTIVO, JEFE DE BARTENDER Y JEFE DE SISTEMAS.**

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?	X		X		X			
2	¿De qué manera se establecen procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas?	X		X		X			
3	¿Cree usted que se ha considerado el incremento de accionistas para así tener nuevas inversiones?	X		X		X			
4	¿Cree usted que la estructura organizacional es adecuada para guiar el rumbo de la empresa?	X		X		X			
5	¿Usted considera que los colaboradores cumplen con sus funciones?	X		X		X			
6	¿Las actividades programadas se comunican de manera oportuna para que el equipo de trabajo este organizado?	X		X		X			
7	¿Qué problemas afectaron en la elaboración y entregas de pedidos para la toma de decisiones?	X		X		X			
8	¿Se realiza la emisión inmediata de facturas de venta por el servicio prestado?	X		X		X			
9	¿Se evalúa periódicamente la auditoría interna en la empresa?	X		X		X			
10	¿De qué manera se realiza el seguimiento de los productos que tiene la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si aplica**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafrá	DNI N°	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	Metodológico	Lugar y fecha	08-04-2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

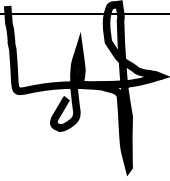
³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL ADMINISTRADOR, CHEF EJECUTIVO, JEFE DE BARTENDER Y JEFE DE SISTEMAS.

Nº.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?	X		X		X			
2	¿De qué manera se establecen procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas?	X		X		X			
3	¿Cree usted que se ha considerado el incremento de accionistas para así tener nuevas inversiones?	X		X		X			
4	¿Cree usted que la estructura organizacional es adecuada para guiar el rumbo de la empresa?	X		X		X			
5	¿Usted considera que los colaboradores cumplen con sus funciones?	X		X		X			
6	¿Las actividades programadas se comunican de manera oportuna para que el equipo de trabajo este organizado?	X		X		X			
7	¿Qué problemas afectaron en la elaboración y entregas de pedidos para la toma de decisiones?	X		X		X			
8	¿Se realiza la emisión inmediata de facturas de venta por el servicio prestado?	X		X		X			
9	¿Se evalúa periódicamente la auditoría interna en la empresa?	X		X		X			
10	¿De qué manera se realiza el seguimiento de los productos que tiene la empresa?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si aplica**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Nombres y Apellidos	DOMINGO HERNÁNDEZ CELIS	DNI N°	40878290
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	999774752
Años de experiencia	21	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADOR PÚBLICO/DOCTOR EN ADMINISTRACION/DOCTOR EN ECONOMÍA/DOCTOR EN CONTABILIDAD		
Metodólogo/ temático	TEMÁTICO	Lugar y fecha	LIMA 09 DE ABRIL DEL 2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 5: Base de datos

N ro .	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10	p 11	p 12	p 13	p 14	p 15	p 16	p 17	p 18
1	5	2	2	3	2	2	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4
2	4	3	3	3	4	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	5	3	3
4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	5	5	5
5	3	3	4	3	4	3	3	5	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4
6	3	2	3	5	5	3	1	4	1	4	3	3	3	2	4	4	3	5
7	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3
8	5	2	3	3	2	4	5	5	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
9	5	5	2	2	1	4	2	2	2	3	2	5	3	5	3	3	3	2
10	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3
11	3	3	3	3	4	4	2	3	2	5	2	2	2	3	3	3	3	3
12	2	3	3	2	1	4	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	2	1	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2
14	2	3	2	3	4	3	2	5	2	4	3	2	2	3	1	3	2	2
15	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
16	3	3	2	3	3	4	3	2	5	3	4	4	5	3	3	3	4	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
18	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	1	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2
20	5	2	2	2	5	2	5	5	5	2	2	5	2	2	5	5	2	5
21	3	3	4	2	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
22	3	3	3	2	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	1	3
23	4	4	3	3	4	1	2	3	3	4	3	3	1	4	3	3	4	2
24	4	3	4	3	1	4	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
25	3	3	4	3	1	1	2	2	2	4	3	3	3	3	1	4	4	2
26	3	4	3	3	1	4	2	5	2	4	3	3	4	2	4	4	4	2
27	3	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	2
28	3	3	3	3	1	4	2	2	3	1	4	3	3	2	4	3	3	2
29	3	3	3	3	1	4	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
31	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2
32	3	3	3	3	1	4	5	5	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3
33	3	3	3	2	1	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2
34	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2
35	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	2	3	2
36	2	2	5	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2
37	3	3	3	4	4	4	5	2	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2
38	2	3	3	2	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	4	4	5	5	2	4	4	3	4	2	5	2	3	2
40	3	3	2	2	4	4	5	5	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2
41	3	3	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3
42	3	3	3	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	5
43	3	3	3	3	4	1	2	5	3	1	3	3	3	4	3	5	4	3
44	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2
45	2	2	2	3	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
46	5	5	5	2	1	3	5	5	5	2	2	5	2	5	5	5	5	5
47	5	2	2	2	2	4	3	5	5	3	2	3	4	2	5	2	3	5
48	2	2	3	3	4	3	3	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2

Anexo 6: Transcripción de las entrevistas

Resultado de entrevista 1

Cargo o puesto en que se desempeña:	Barman Corporativo
Nombres y Apellidos	Benjamín
Código de la entrevista	Entrevistado (Ent.1)
Fecha:	29/04/2022
Lugar de la entrevista:	Vía telefónica

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Existen políticas previamente establecidas para lograr los objetivos en las gestiones operativas de la organización?	Si existe justamente por el conocimiento previo de las empresas que se tiene como marca Bon Bef, al ser otro tipo de concepto como parisiena se está aplicando la misma política, para tener éxito con los objetivos planteados
2	¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?	No, como es una empresa nueva aún no cuenta, pero si esta implementado poco a poco los procesos.
3	¿Cómo influye la estructura organizacional en las funciones que realiza los colaboradores para el cumplimiento de las actividades?	La organización de acuerdo a cada uno a la jerarquía tiene diferentes tipos de responsabilidad y funciones. De acuerdo a las funcione un jefe de bar no es igual a un bar tender corporativo cada uno tiene diferentes responsabilidades y funciones y se cumple de acuerdo a las necesidades de la empresa.
4	¿Las actividades programadas se comunican de manera oportuna para que el equipo de trabajo este organizado?	Ese es relativo, hay un problema interno en comunicación no se comunica con el tiempo debido, aunque si se toma un tiempo prudente para comunicarlo estoy hablando a veces de dos días o tres días, lo que pasa eso desde la cabeza tiene que bajar la información yo creo que ahí hay un problema en comunicación interno pero no se comunica con el tiempo indicado que yo esperaría que fuera de una semana, 15 días porque ya tendría que ser todo cronometrado pero si se comunica con un poco tiempo de anticipación.
5	¿La toma de decisiones es de forma inmediata para la solución de cualquier indicio en la ejecución de actividades que se realiza?	Sí, eso sí es inmediata a pesar de que hay una jerarquía las decisiones para solucionar o ver tema puntual si se actúa con prontitud.
6	¿De qué manera se evalúa la auditoria en la organización y como es el proceso en los sistemas de control?	Haya por los inventarios que se tiene cada uno de ustedes de diferentes áreas ya sea inventarios controles, fechas de vencimiento y diferentes formatos que se maneja que justamente el supervisor tiene el rol de supervisar y auditar y además el gerente de operaciones en este caso Gerald también cumple la función de supervisor y auditar

		básicamente a los supervisores así que con ese caso si hay control en los formatos de controles se supervisan y auditan continuamente.
--	--	--

Entrevista 2

Cargo o puesto en que se desempeña:	Chef Corporativo
Nombres y Apellidos	Miguel Lázaro
Código de la entrevista	Entrevistado (Ent.2)
Fecha:	29/04/2022
Lugar de la entrevista:	Av. Pardo y aliaga 596 – San Isidro

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Existen políticas previamente establecidas para lograr los objetivos en las gestiones operativas de la organización?	Sí, nosotros como organización contamos con políticas preestablecidas que se ven reflejadas en los entandares y esto nos permite determinar un correcto funcionamiento en la operación en el día a día esto es por área tenemos políticas que van de acuerdo a cada área y función, obviamente esto va liderada por jefe de cada área, cada equipo y capacitando constantemente porque las políticas si bien es cierto tenemos políticas que ya son fijas e estáticas que determina la empresa hay algunas que surgen por el mercado por el cliente quiere o por la coyuntura y siempre tenemos que informar de esto a nuestros colaboradores.
2	¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?	Así es nosotros como empresa tenemos una cultura propia con los objetivos claros en los cuales nos enfocamos día a día para poder lograr. Nuestra cultura siempre va estar enfocada en brindar un servicio de calidad teniendo conocimiento valores que inculcamos a nuestro personal y tienen como objetivo brindar al cliente un servicio de excelencia, nuestra cultura y todo lo que hacemos el cliente se sienta satisfecho de la mejor manera y que obviamente esto va ser que regrese.
3	¿Cómo influye la estructura organizacional en las funciones que realiza los colaboradores para el cumplimiento de las actividades?	En realidad la estructura organizativa que nosotros tenemos lo que va garantizar es el éxito de nosotros como empresa en base a esto nuestro nos permite trabajar de manera óptima y que nuestro personal tengan sus funciones y responsabilidades claras nosotros trabajamos todo el personal siempre tratando de que las responsabilidades y el desempeño que tienen que hacer cada uno de ellos sea lo más claro posible para que de esta manera puedan enfocarse en eso si es que la información no es directa y no es clara pues no lo vamos lograr, siempre tenemos que ser lo más claro posible y es lo que intentamos y lo que

		hacemos damos información clara y obviamente recurrimos al organigrama para poder lograrlo.
4	¿Las actividades programadas se comunican de manera oportuna para que el equipo de trabajo este organizado?	Así es, nosotros manejamos como empresa un sistema que en el cual hacemos que la información que baje con efecto cascada y esto nos permite que todo el personal esté involucrado y pueda tomar las decisiones más acertadas a día a día por ejemplo nosotros tenemos reuniones semanales, comités en donde se deciden cosas entonces hay cambios hay nuevas ofertas y demás y es responsabilidad de cada jefatura luego de estas reuniones bajar la información a su equipo y que equipo este equipo se tiene por debajo la información sigue bajando y así absolutamente todo el personal y todos los colaboradores estén informados de las decisiones que se toman día a día o semanalmente. Definitivamente sin información no llega a todo el personal va ver desorden no se va manejar el mismo speech en el front, un personal va estar regido por cierto información y desarrollando ciertas labores de una manera otra persona de manera diferente y esto lo que va traer es desorden y no queremos que pase entonces es responsabilidad de cada jefatura y cada persona que tenga un equipo bajara esa información y comunicarla de manera anticipada y de manera clara.
5	¿La toma de decisiones es de forma inmediata para la solución de cualquier indicio en la ejecución de actividades que se realiza?	Sí, pero para esto en realidad nosotros siempre buscamos potencializar en nuestro personal la habilidad de resolución de problemas con sentido de urgencia, esto tiene que siempre ir vinculado a nuestra cultura a nuestro perfil entonces y aparte de esto cuando se resuelva un problema de manera inmediata es lo ideal tiene que ir de la mano con una información a su jefe inmediato entonces es un trabajo de día a día que siempre tratamos de incentivar en nuestro personal poder resolver problemas siguiendo los estándares de la empresa, la cultura, el perfil de la empresa.
6	¿De qué manera se evalúa la auditoría en la organización y como es el proceso en los sistemas de control?	Nosotros en realidad contamos con un equipo de trabajo especializado que nos aseguran la gestión idónea en general dentro de sus áreas esto realmente garantiza el correcto funcionamiento de la operación. Llevamos auditorías a todo nivel o sea controles a nivel finanzas a nivel mercadería incluso personal es algo diario tenemos un equipo especializado en sistemas incluso este equipo maneja un sistema que nos permite regular y fiscalizar el día a día de la operación de controlar. Antes por ejemplo: a nivel cocina se puede crear un plato luego de ese plato tiene que pasar o acompañado en realidad de un costo, ese costo tiene que ser subido a un sistema, luego de eso costo tiene que agregar todo lo que es IGV, los costos extras, aparte de eso una vez que tengas ese resultado se sube otra vez al sistema que de ahí el equipo se pone trabajar porque tiene ser reflejado en todos los puntos de venta tiene que tener un margen de ganancia, nosotros también manejamos un margen al

	<p>momento de comprar un producto a un proveedor manejamos un margen para arriba y para abajo es decir yo consigo un producto a S/10.00 soles hoy en día, pero sabemos que los costos siempre varían entonces en el sistema con el equipo encargada de esto sabe que tiene un margen hacia arriba puede ser 12 soles y hacia abajo 8 soles, saben si es que de un momento a otro el precio si dispara y este producto que costaba 10 soles, ahora cuesta 13 soles tienen que enviar una alerta para saber nosotros que nuestro costo se está disparando ahora, si este costo cae demasiado y un proveedor te empieza a vender a muy bajo precio y cayó a 6 soles también es un indicador y nosotros tenemos que ver por qué bajo tanto el precio del proveedor de repente el producto ya no está bueno, la calidad está variando, entonces este equipo de fiscalización nos envía siempre todas las alertas así como en este campo absolutamente todo llevamos inventarios semanales, mensuales, llevamos inventarios diarios entonces hay alertas por todas partes que operación no se salga de control. Si es no realizamos los inventarios en el tiempo adecuado lo que va pasar es que no vamos a poder corregir estos errores a tiempo ya que puede ser el producto no llego entrar a la tienda, el proveedor puso 10 en realidad te mando 9 para eso nos permite el inventario para contrastar las ventas y lo que se mantiene el stock de almacén al momento de contrastar va faltar algo y es ahí donde vas a buscar ¿qué paso? Y se va hacer seguimiento en realidad es la manera de poder tener controlado todos tus productos, registrado siempre para que todo cuadre luego de terminar el día.</p>
--	---

Entrevista 3

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de sistemas
Nombres y Apellidos	Jesús
Código de la entrevista	Entrevistado (Ent.3)
Fecha:	29/04/2022
Lugar de la entrevista:	Vía telefónica

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Existen políticas previamente establecidas para lograr los objetivos en las gestiones operativas de la organización?	Sí, hay un organigrama y todos tenemos una función o un objetivo específico como departamento en este caso quien está a cargo Fiorella de área administrativa y recursos humanos, luego operaciones a cargo del señor Gerard también tiene sus objetivos específicos, también está el departamento de sistemas. El objetivo principal que tenemos es velar por el correcto funcionamiento de los equipos dentro de la marca que estén operando al 100% si es posible que todos estén de alguna forma, eso implica a que el sistema corra bien, Harvard como Software. También hay mantenimiento de computadoras, CPU,

		monitores y demás, mantenimiento de cableado reestructurado de los equipos que cumplen cableado específico o dinámico por el lado técnico de alguna forma, tengo también el flanco Software que vendrían a ser lo que tú no puedes tocar simplemente ver que vendría hacer sistema correcto que almacena tanto el inventario que se maneja de productos y también la caja de venta con platos terminados y que ambos estén sincronizados de que la comunicación sea fluida de ambas aplicaciones.
2	¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?	Si, de alguna manera tienen un objetivo, una misión que ser el restaurant de comida rápida gourmet número uno aquí en Lima, también extenderse a otras ciudades si es posible a nivel nacional ahorita solo está concentrado en Lima, nos puede llegar una propuesta de provincia y poder expandimos de alguna forma. Para eso todo lo que estamos administrando ahora la forma como trabajamos aquí sería como una prueba para nosotros porque si nos toca ir para provincia sería comenzar de cero, obviamente todo lo que está aquí, trasladarlo allá, esa es la meta que tenemos nosotros.
3	¿Cómo influye la estructura organizacional en las funciones que realiza los colaboradores para el cumplimiento de las actividades?	Yo creo que está bien estructurado o sea el organigrama está correctamente equilibrado por sectores y áreas, yo eh podido de alguna forma elegir el mejor lugar para trabajar y para tener una acción rápida, en base a organigrama la estructura está bien diseñada para los requerimientos que se necesita como sistema.
4	¿Las actividades programadas se comunican de manera oportuna para que el equipo de trabajo este organizado?	Sí, tenemos comités donde nos reunimos todas las áreas estamos ahí el mismo gerente general, gerente de operaciones la jefa de administración y recursos humanos y encargado de sistemas, está el jefe de marketing, está el chef ejecutivo, el barman ejecutivo, finanzas, jefe de contabilidad tenemos un comité donde alguna forma detallamos, no lo que nos compete como estar independientemente a nosotros mismos, sino algo que pueda impactar en el resto de área de las incidencias que problemas hay que han detectado que podríamos mejorar de alguna forma para tomar una acción rápida ante cualquier problema que pueda haber dentro de la empresa, para eso nos sirve los comités nos sirve a nosotros para accionar mucho más rápido, estar organizado y alineados.
5	¿La toma de decisiones es de forma inmediata para la solución de cualquier indicio en la ejecución de actividades que se realiza?	Si la toma de decisiones nos ayuda a nosotros a accionar en base y sustento. De mi parte como sistemas si se da, porque yo tengo control y sacar información de todas y cada uno de los restaurantes y por ejemplo y si el producto se está vendiendo más y hay otros que se está vendiendo menos, entonces automáticamente se informa a los jefes directos para luego se toman las decisiones.
6	¿De qué manera se evalúa la auditoria en la organización y como es el proceso en los sistemas de control?	Las auditorias se realizan de varias maneras tanto los controles de inventarios de la misma manera se corrobora la información y se hace el reporte de las anulaciones de cortesías en los pedidos, bajas, controles diarios de los inventarios.

Anexo 7: Pantallazos de Atlas Ti

Proceso Administrativo - Soto Herminio

Proceso Administrativo - Soto Herminio

Click to edit comment

Project Overview

Documents	1	Created by Herminio Soto Huanhuayo on 02/05/2022
Codes	14	Last modified on 11/05/2022
Quotations	77	Current user Herminio Soto Huanhuayo
Memos	0	Version 22.0.7.0
Networks	5	

Administrar códigos

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creado por
SC.1.1.1 Misión y Visión	16	0	[Proceso Administrativo] [SC1 Planeacion]	Herminio Sc
SC.1.1.2 Politicas	14	0	[Proceso Administrativo] [SC1 Planeacion]	Herminio Sc
SC.1.1.3 Objetivos	27	0	[Proceso Administrativo] [SC1 Planeacion]	Herminio Sc
SC.1.2.1 Estructura or...	17	0	[Proceso Administrativo] [SC2 Organizacion]	Herminio Sc
SC.1.2.2 Funciones	36	0	[Proceso Administrativo] [SC2 Organizacion]	Herminio Sc
SC.1.3.1 Liderazgo	20	0	[Proceso Administrativo] [SC3 Direccion]	Herminio Sc
SC.1.3.2. Toma de dec...	33	0	[Proceso Administrativo] [SC3 Direccion]	Herminio Sc
SC.1.3.3 Ejecucion de...	34	0	[Proceso Administrativo] [SC3 Direccion]	Herminio Sc
SC.1.4.1 Evaluacion	40	0	[Proceso Administrativo] [SC4 Control]	Herminio Sc
SC.1.4.2 Retroaliment...	29	0	[Proceso Administrativo] [SC4 Control]	Herminio Sc
SC1.1 Planeacion	10	0		Herminio Sc
SC1.2 Organización	10	0		Herminio Sc
SC1.3 Direccion	13	0		Herminio Sc
SC1.4 Control	16	0		Herminio Sc

Distribución de códigos por documentos

Portapapeles 3 de 24
Elemento no recopilado: elimine elementos para aumentar el

Proceso Administrativo - Soto Herminio - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Administrador de documentos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documentos

Buscar & Codificar Codificación Renombrar documento Eliminar Editar comentario Abrir administrador de grupos

Mostrar en la red Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Informe Exportar a Excel

Explorador del proyecto Administrador de documentos

Buscar documentos

Iden...	Nombre	Tipo	Ubicación	Grupos	Citas
D 1	Resultado de entrevista_Soto Herminio	Texto	Biblioteca		

No hay grupos de documentos
Cargar documentos para así agruparlos
[Conoce más sobre grupos](#)

Distribución del código en los documentos

1 documentos

Escribe aquí para buscar

22:15 23/06/2022

Proceso Administrativo - Soto Herminio - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir Relación Comentario

Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Buscar en documento Editar Imprimir

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 1: Resultado de entrevista_Soto Herminio

Resultado de entrevista

Cargo o puesto en que se desempeña:	Barman Corporati
Nombres y Apellidos	Benjamín
Código de la entrevista	Entrevistado (Ent.
Fecha:	29/04/2022
Lugar de la entrevista:	Via telefónica

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Existen políticas previamente establecidas para lograr los objetivos en las gestiones operativas de la organización?	Si existe justamente por el conocimiento previo de las que se tiene como marca Bon Bef, al ser otro tipo de como parisen se está aplicando la misma política, para con los objetivos planteados
2	¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?	No, como es una empresa nueva aún no cuenta, pe implementado poco a poco los procesos.
3	¿Cómo influye la estructura organizacional en las funciones que realiza los colaboradores para el cumplimiento de las actividades?	La organización de acuerdo a cada uno a la jerar diferentes tipos de responsabilidad y funciones. De act funcione un jefe de bar no es igual a un bar tender corpo uno tiene diferentes responsabilidades y funciones y se acuerdo a las necesidades de la empresa.
4	¿Las actividades programadas se comunican de manera oportuna para que	Ese es relativo, hay un problema interno en comunica comunica con el tiempo debido, aunque si se toma prudente para comunicarlo estoy hablando a veces de

ATLAS.ti

Escribe aquí para buscar

22:17 23/06/2022

Proceso Administrativo - Soto Herminio - ATLAS.ti - Sin licenciamiento

Documento

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Documento Herramientas Transcripciones Vista

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Buscar & Codificar Codificación de grupo focal Renombrar Eliminar Desvincular Invertir vínculo Relación Comentario Nube de palabras Lista de palabras Conceptos Buscar en documento Editar Imprimir

Codificación Cita Entidades en el área al margen

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 1: Resultado de entrevista_Soto Herminio

Buscar

Proceso Administrativo - So
 Documentos (1)
 Códigos (14)
 Memos (0)
 Redes (5)
 Grupos de documentos (1)
 Grupos de códigos (5)
 Grupos de memos (0)
 Grupos de redes (4)
 Transcripciones de multi

Comentario:

36 Miguel Lázaro

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Existen políticas previamente establecidas para lograr los objetivos en las gestiones operativas de la organización?	Si, nosotros como organización contamos con preestablecidas que se ven reflejadas en los estándares permite determinar un correcto funcionamiento en la op el día a día esto es por área tenemos políticas que van de cada área y función, obviamente esto va liderada por je área, cada equipo y capacitando consta mente por que li si bien es cierto tenemos políticas que ya son fijas e es determina la empresa hay algunas que surgen por el men cliente quiere o por la coyuntura y siempre tenemos qu de esto a nuestros colaboradores.
2	¿La empresa dispone de un plan estratégico que contenga la misión, la visión de la empresa?	Así es nosotros como empresa tenemos una cultura pro objetivos claros en los cuales nos enfocamos día a día lograr. Nuestra cultura siempre va estar enfocada en servicio de calidad teniendo conocimiento valores que i a nuestro personal y tienen como objetivo brindar al servicio de excelencia, nuestra cultura y todo lo que h cliente se sienta satisfecho de la mejor manera y que e esto va ser que regrese.
3	¿Cómo influye la estructura organizacional en las funciones que realiza los colaboradores para el cumplimiento de las actividades?	En realidad la estructura organizativa que nosotros tene va garantizar es el éxito de nosotros como empresa en l nuestro nos permite trabajar de manera óptima y q personal tengan sus funciones y responsabilidades clara trabajamos todo el personal siempre tratando de responsabilidades y el desempeño que tienen que hacer c ellos sea lo más claro posible para que de esta mane enfocarse en eso si es que la información no es directa y pues no lo vamos lograr, siempre tenemos que ser lo posible y es lo que intentamos y lo que hacem información clara y obviamente recurrimos al organiz

SC1.4 Control

SC1.1.1 Misión y Visión
 SC1.1.2 Políticas
 SC1.1.3 Objetivos
 SC1.2.1 Estructura organizacio...
 SC1.2.2 Funciones
 SC1.2.3 Ejecución de actividad...
 SC1.3.1 Liderazgo
 SC1.3.2 Toma de decisiones
 SC1.3.3 Ejecución de actividad...

SC1.1.1 Misión y Visión
 SC1.1.3 Objetivos
 SC1.2.1 Estructura organizacio...
 SC1.2.2 Funciones
 SC1.2.3 Ejecución de actividad...
 SC1.3.1 Liderazgo
 SC1.3.2 Toma de decisiones
 SC1.3.3 Ejecución de actividad...

SC1.1.1 Misión y Visión
 SC1.1.3 Objetivos
 SC1.2.1 Estructura organizacio...
 SC1.2.2 Funciones
 SC1.2.3 Ejecución de actividad...
 SC1.3.1 Liderazgo
 SC1.3.2 Toma de decisiones
 SC1.3.3 Ejecución de actividad...

Portapapeles 3 de 24
 Elemento no recopilado: elimine elementos para aumentar el espacio disponible

ATLAS.ti

Escribe aquí para buscar

22:18
 23/06/2022

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Grupos de códigos

Crear grupo inteligente Duplicar Crear instantánea Renombrar Eliminar Editar comentario Editar grupo inteligente Abrir administrador de códigos Mostrar en la red Explorar en Internet Exportar a Excel

Nuevo Administrar Explorar Informe

Explorador del proyecto Administrador de documentos D 1: Resultado de entrevista_Soto Herminio Administrador de grupos de códigos

Buscar

Proceso Administrativo - So
 Documentos (1)
 Códigos (14)
 Memos (0)
 Redes (0)
 Grupos de documentos (1)
 Grupos de códigos (4)
 Grupos de memos (0)
 Grupos de redes (4)
 Transcripciones de multi

Buscar grupos de códigos

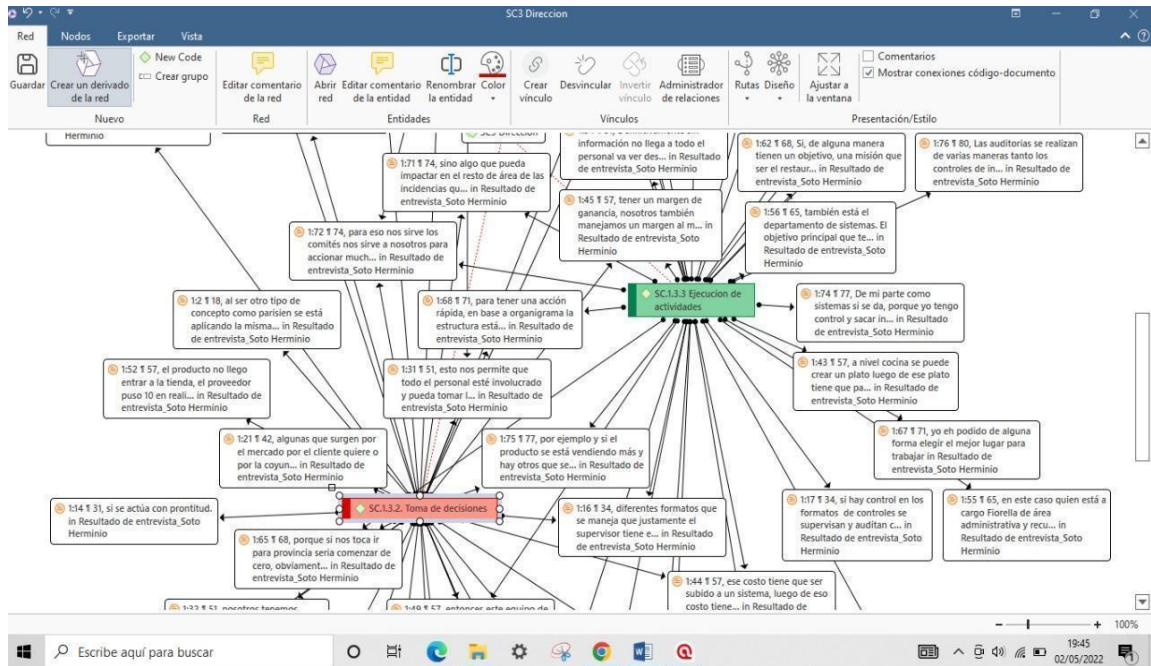
Nombre	Tamaño	Creado por	Creado	Modificado por	Modificado
SC1 Planeacion	3	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:05	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:05
SC2 Organiza...	2	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:07	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:07
SC3 Direccion	3	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:08	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:08
SC4 Control	2	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:09	Herminio Soto Huanhuayo	02/05/2022 19:09

Códigos en grupo:

Nombre
SC1.1.3.1 Liderazgo
SC1.1.3.2. Toma de decisiones
SC1.1.3.3 Ejecucion de actividades
SC1.1.4.1 Evaluacion
SC1.1.4.2 Retroalimentacion
SC1.1 Planeacion
SC1.2. Organización

Códigos no en grupo:

Comentario:



33 Citas para el código "SC1.3.2. Toma de decisiones"

Citas	Vista
<p>1:2 T 18 en Resultado de entrevista_Soto Herminio al ser otro tipo de concepto como parisien se está aplicando la misma politica</p>	<p>4 Codificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> SC1.1.2 Politicas SC1.1.3 Objetivos SC1.3.2. Toma de decisiones SC1.1 Planeacion
<p>1:3 T 18 en Resultado de entrevista_Soto Herminio para tener éxito con los objetivos planteados</p>	<p>4 Codificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> SC1.1.3 Objetivos SC1.3.2. Toma de decisiones SC1.4.1 Evaluacion SC1.1 Planeacion
<p>1:10 T 28 en Resultado de entrevista_Soto Herminio aunque si se toma un tiempo prudente para comunicarlo estoy hablando a veces de dos días o tres días,</p>	<p>3 Codificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> SC1.3.1 Liderazgo SC1.3.2. Toma de decisiones SC1.3 Direccion
<p>1:12 T 28 en Resultado de entrevista_Soto Herminio porque ya tendría que ser todo cronometrado pero si se comunica con un poco tiempo de anticipación.</p>	<p>6 Codificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> SC1.1.3 Objetivos SC1.1.2 Funciones SC1.3.2. Toma de decisiones SC1.3.3 Ejecucion de activida...

Comentario:

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Dirección estratégica para mejorar el proceso administrativo en una empresa privada de alimentos elaborados, Lima 2022.

Nombre de la propuesta: Dirección estratégica

Yo, DOMINGO HERNÁNDEZ CELIS; identificado con DNI Nro 40878290. Especialista en Administración/Contabilidad/Finanzas. Actualmente laboro en la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER. Ubicado en LIMA. .Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			

6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. ...La propuesta es adecuada
2. La propuesta contribuye a la solución del problema
3. La propuesta se correlaciona con el clima laboral; asimismo la propuesta influye en grado razonable en el indicado clima laboral

Es todo cuanto informo;



Firma

DR. DOMINGO HERNÁNDEZ CELIS

DNI: 40878290

Anexo 9: Matrices de trabajo

Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

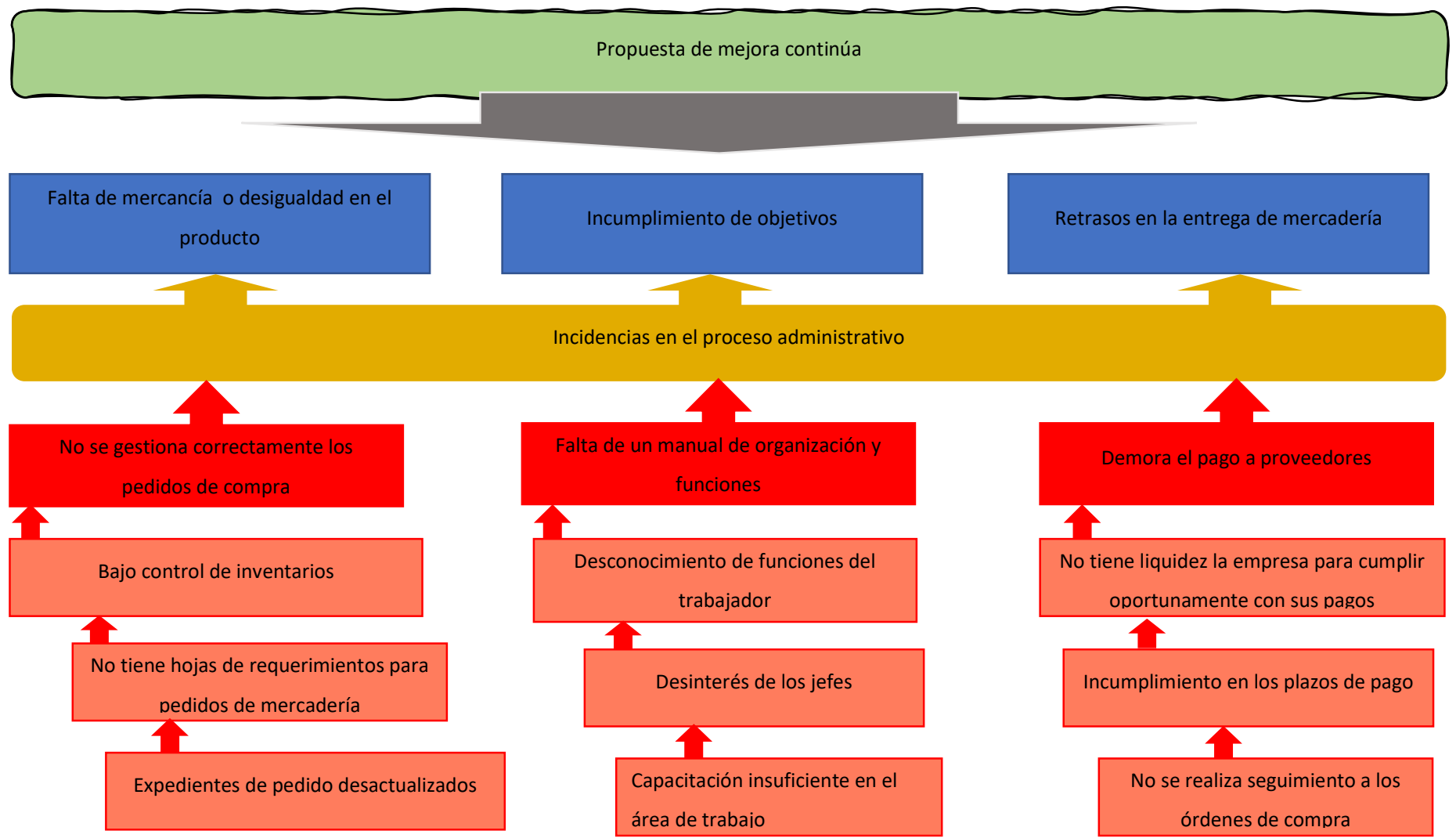
Problema de investigación a nivel internacional Categoría Problema: Proceso administrativo					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Proceso administrativo	Palabras claves del informe	Proceso administrativo	Palabras claves del informe	Proceso administrativo Desarrollo organizacional
Título del informe	Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí-Ecuador	Título del informe	Proceso administrativo para el desarrollo organizacional en las empresas comerciales de insumos agrícolas	Título del informe	Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mis pymes.

	<p>Según (Márquez, Viteri, Useche, & Cuétara, 2021) el informe realizado en Ecuador, no se maneja bien el proceso de gestión integral a nivel empresarial y como también no cuenta con estrategias competitivas para el cumplimiento de metas. Se logró la perspectiva organizacional de manera positiva optimizando el proceso administrativo.</p>	<p>En un informe internacional (Parrales, Carrasco, Miranda, & Lucio, 2021) se determinó las incidencias de desarrollo organizacional, se desconoce, por falta de capacitación para ejecutar el proceso administrativo por eso surge los errores por el cual no se cumple los objetivos deseados de tal manera afecta la operación interno y externo de la empresa y cumplimiento de tareas.</p>	<p>Según (Vásquez, Parrales, & Morales, 2021) En un estudio realizado de Ecuador, el proceso administrativo es importante para lograr un buen desarrollo organizacional identificando las necesidades o problemas que tiene una empresa Mi Pymes. Mediante la planificación se puede mejorar el proceso administrativo y la sostenibilidad empresarial.</p>
<p>Evidencia del registro en Ms Word</p>	<p>(Márquez , Viteri, Useche, & Cuétara , 2021)</p>	<p>(Parrales, Carrasco, Miranda, & Lucio, 2021)</p>	<p>(Vásquez , Parrales, & Morales, 2021)</p>

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Categoría problema: proceso administrativo					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Aplicación del proceso administrativo.	Palabras claves del informe	Gestión administrativa	Palabras claves del informe	Procedimiento administrativo
Título del informe	Aplicación del proceso administrativo en el área de administración de un aeropuerto del norte del Perú.	Título del informe	Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018	Título del informe	El Procedimiento Administrativo en Perú.
Según (Calle, 2018) el estudio realizado en Piura, se determinó la efectividad que guarda la relación el proceso administrativo y soluciones hacia el logro de los objetivos planteados. Por otro lado, es importante la comunicación efectiva que permitirá mejorar el desarrollo de la actividad mucho más rápido.		Según (Reyes, 2020) Debido a la globalización y la tecnología, el proceso de gestión en las organizaciones se ha convertido en una competitividad de mercado y por ello existe la necesidad del uso de las herramientas de decisión para obtener recursos necesarios.		Según (Instituto De Ciencias HEGEL, 2021) el marco de la ley que faculta el proceso administrativo mediante el control, vigilancia y modificación de los reglamentos, se procede el cumplimiento de las facultades para ejercer el control sobre la legalidad de procedimientos administrativos. Asimismo, permite lograr mejores resultados en función a las metas y objetivos fijados a corto y largo plazo.	
Evidencia del registro en Ms Word	(Calle, 2018)	(Reyes, 2020)		(Instituto De Ciencias HEGEL, 2021)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Proceso administrativo
Causa 1 No se gestiona correctamente los pedidos de compra	Sub causa 1 Bajo control de inventarios	Por qué el jefe, no lo toma interés en realizar los inventarios No se reportan los faltantes o perdidas de productos	Existe bajo control de inventarios y no hay reportes de pérdida o daños ocasionados en los productos debido a que no tiene hojas de requerimiento para pedidos de mercadería y sea procesada de manera correcta en el sistema de control y los expedientes de pedidos desactualizados, esto genera que no hay control en el proceso para la operatividad y falta de mercadería. La falta de compromiso y desconocimiento de funciones del trabajador y el desinterés de los jefes que no informan al equipo de su trabajo sobre las actividades programadas además la capacitación insuficiente en el área de trabajo esto conlleva el incumplimiento de los objetivos. Por las bajas ventas que genera y los excesos en la perdida de mercaderías dañadas que no se llevan ningún reporte documentado por ello no tiene liquidez la empresa para cumplir oportunamente con sus pagos, debido a eso hay demoras en los pedidos a proveedores por el incumplimiento en los plazos de pago, asimismo el jefe no realiza el seguimiento a los órdenes de compra cuando ingresa la mercadería.
	Sub causa 2 No tiene hojas de requerimiento para pedidos de mercadería	El jefe desconoce los documentos por falta información. Todo el pedido se realiza por escrito y sin control	
	Sub causa 3 Expedientes de pedidos desactualizados	Cuando hay cambios de jefes no se actualiza los documentos. Hay un sobre stock de productos o faltantes.	
Causa 2 Falta de un manual de organización y función	Sub causa 4 Desconocimiento de funciones del trabajador	El personal realiza las funciones que no corresponde a su área. Abandona su puesto de trabajo y hay demoras en atención.	
	Sub causa 5 Desinterés de los jefes	Porque hay falta de compromiso de los jefes y no cumplen su horario de trabajo. El jefe no informa a las áreas por cambios de horarios, promoción de productos.	
	Sub causa 6 Capacitación insuficiente en el área de trabajo	El equipo no está capacitado y hay errores en momento de atención y funciones que se tiene que realizar. No hay un cronograma de actividades para la capacitación o reunión.	
Causa 3 Demora el pago a proveedores	Sub causa 7 No tiene liquidez la empresa para cumplir oportunamente con sus pagos	Falta de compromiso y responsabilidad de alta dirección Dificultades en la disponibilidad de recursos porque las ventas son bajas.	
	Sub causa 8 Incumplimiento en los plazos de pago	El área de tesorería no designa presupuesto para pagar El proveedor solo requiere pagos al contado, porque no se cumple el calendario y nóminas de pago.	
	Sub causa 9 No se realiza seguimiento a los órdenes de compra.	Llegan productos incompletos y no se supervisa No hay una persona encargada para realizar el orden de compra.	

Matriz 5. Antecedentes

Dirección estratégica para mejorar el proceso administrativo en una empresa privada de alimentos elaborados, Lima 2022.

Datos del antecedente internacional X: proceso administrativo			
Título	Proceso administrativo y desarrollo empresarial: Caso mis pymes de abarrotes, ciudad de jipijapa.	Metodología	
Autor	Rodríguez Aguilar, Verónica Roxana	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Manabí – Ecuador	Tipo	Transversal – descriptivo
Año	2022		
Objetivo	Sin embargo, estas empresas están expuestas a presentar dificultades que retrasa su progreso debido al empirismo por parte de los propietarios o administradores en temas como proceso administrativo y desarrollo empresarial, así como otras problemáticas. Por lo tanto, el objetivo es determinar de qué manera el proceso administrativo incide en el desarrollo empresarial de las Mis pymes de abarrotes en la ciudad de Jipijapa.	Diseño	No experimental
Resultados	Entre los resultados se desataca que estos negocios han aumentado durante los últimos años, debido a que los emprendedores ven en estas empresas como una oportunidad para obtener ingresos y sostener la economía familiar, pero a través del presente estudio se reveló que esta percepción es errada porque estas empresas requieren que el recurso humano esté capacitado al igual que cualquier otra organización, así se identificó que debido a la situación socio-económica del país, la pandemia sanitaria por la covid-19, la alta competencia y desconocimiento científico sobre el proceso administrativo, entre otros factores ha influenciado de manera negativa en ciertos negocios.	Método	Deductivo – inductivo
		Población	309 personas
		Muestra	172 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Rodríguez (2022) en su investigación sobre el crecimiento organizacional en el proceso administrativo que afecta a los empresarios. Tuvo como objetivo que es importante desarrollar procesos y que se ejecuten en todas las actividades brindando capacitaciones para lograr las metas y objetivos de las organizaciones. Para ello el estudio utilizó un enfoque cuantitativo de tipo transversal, con un diseño no experimental, con un método deductivo inductivo. Además, utilizó la técnica de las encuestas para un total de 309 empresarios. Como resultado se evaluó que hay un crecimiento estable en la economía del país, pero aún falta mejorar el proceso de las organizaciones es necesario promover actividades de asesoramiento y estudio de mercado de esta forma tengan el conocimiento y la información brindada para ejecutar las operaciones. Del presente estudio se tomará como referencia para fortalecer el proceso administrativo.		
Referencia	(Rodríguez , 2022)		

Matriz 5. Antecedente Internacional

Datos del antecedente internacional X: proceso administrativo			
Título	Incidencia del proceso administrativo en la efectividad de la estrategia organizacional: Caso Hotel Gran Gold de Florencia (Caquetá)	Metodología	
Autor	Dora Lilia Garrido Hurtado Alexandra Forero Mendoza Enna Alexandra Valderrama Cardona	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Colombia	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Tiene como objetivo establecer las estrategias y planes de mejora que las organizaciones deben desarrollar para superar sus debilidades, capitalizar las fortalezas adquiridas en el desarrollo interno y fomentar una cultura de excelencia. Implementar estrategias que permitan alcanzar la eficacia organizacional a partir de la utilización de los elementos que proporciona el proceso administrativo.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Descriptiva
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que todas las fases del proceso administrativo se ven inmersas en la empresa tanto la fase mecánica y dinámica, aunque existen algunas falencias que se descubrieron a partir de los resultados. Esta empresa se encuentra a la vanguardia de dichas actividades, lo que le permite sostenerse en un ambiente competitivo.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Garrido, Forero, y Valderrama (2019) en su investigación sobre el acontecimiento en los procesos administrativos, desempeñar la capacidad estratégica en una organización. Tuvo como objetivo dar la utilidad de gestión estratégica para mejorar la ineficiencia jerárquica y fortalecer el trabajo en equipo, asimismo alcanzar los objetivos planteados de la organización. Para el estudio se utilizó un enfoque cuantitativo y diseño no experimental con una metodología descriptiva. Además, para el estudio, utilizó la técnica instrumental, la encuesta. Como conclusión las etapas del proceso de gestión están enfocadas en la organización, aunque se han identificado algunas deficiencias. Con las estrategias elaboradas la compañía se posiciona en la actividad y manteniéndose en un entorno altamente competitivo. Del presente estudio se tomará el marco teórico y de utilidad para futuras investigaciones que se realizará.		
Referencia	(Garrido, Forero, & Valderrama, 2019)		

Matriz 5. Antecedente Internacional

Datos del antecedente internacional X: proceso administrativo			
Título	Herramienta de gestión en los procesos administrativos del GAD - La Maná	Metodología	
Autor	Klever Xavier Almachi Cajas Jorge Enrique Cañar Tercero Johnny Xavier Vergara Brito Tamara Victoria Reyes Moreira	Enfoque	Cuantitativo – Cualitativo
Lugar:	La Mana	Tipo	Descriptivo
Año	2022	Diseño	No experimental
Objetivo	Objetivo principal el desarrollar herramientas de gestión de procesos administrativos.	Método	
Resultados		Población	49, 897
		Muestra	265
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se estableció como punto de partida la necesidad de que el GAD Municipal del Cantón La Maná cuente con un sistema de gestión de camposantos. La implementación de un sistema de gestión de camposantos son soluciones completamente adaptables a todos los entornos tecnológicos.	Técnicas	Encuesta – entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
	Almachi, Cañar, Vergara y Reyes (2022). En su investigación de desarrollo de un programa para la efectividad en la gestión administrativa. Tuvo como objetivo implementar una herramienta para mejorar en los procesos operativos y administrativos. El estudio se realizó de un enfoque mixto y de nivel descriptivo. También se utilizó la técnica instrumental de las encuestas y entrevistas. Se concluye que es importante implementar una herramienta digital que facilita el proceso de gestiones, mediciones y administrativas para dichas operaciones en base a resultados que requiere en una organización pública.		
+Referencia	(Almachi, Cañar, Vergara, & Reyes, 2022)		

Matriz 5. Antecedente Internacional

Datos del antecedente internacional X: proceso administrativo			
Título	Proceso administrativo y el sistema de ventas de la microempresa lubrirepuestos El Sambo del cantón La Libertad, provincia Santa Elena, año 2021.	Metodología	
Autor	Palma Palma, Selena Yamileth	Enfoque	Mixto
Lugar:	La libertad – Ecuador	Tipo	Exploratoria
Año	2022	Diseño	
Objetivo	Tiene como objetivo analizar el proceso administrativo, por medio de técnicas investigativas, para la mejora del sistema de ventas de la microempresa Lubrirepuestos El Sambo.	Método	Inductiva
Resultados		Población	960 clientes
		Muestra	144 clientes
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que el proceso administrativo es indispensable en esta microempresa, ya que ayuda al gerente y administradora, a tomar decisiones importantes que tengan beneficios tanto para los clientes, como para la microempresa, en diferentes contextos, la empresa recibe descuentos en sus pedidos, consecuentemente se transforman en compensaciones para los clientes.	Técnicas	Entrevistas – encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Palma (2021) realizó su investigación de desarrollo administrativo y herramienta para la venta en una microempresa. Teniendo como objetivo evaluar el proceso administrativo mediante el uso de una técnica de investigación, para dar mayor efectividad en los tiempos de atención a los clientes asimismo incrementando las ventas en beneficio de la empresa. Realizo un estudio de enfoque cuali-cuantitativo de tipo exploratoria con un análisis metodológico inductivo. También se utilizó la técnica instrumental de cuestionario y entrevistas. Se concluyó que es importante evaluar los procesos administrativos y la implementación de un programa para mejorar en los bases de datos en los clientes, asimismo ayuda a la alta gerencia realizar actividades en conjunto con su equipo de trabajo y tomar decisiones en beneficio de la organización.		
Referencia	(Palma, 2021)		

Matriz 5. Antecedente Internacional

Datos del antecedente internacional X: proceso administrativo			
Título	El proceso administrativo en las cabañas del malecón de ballenita, del cantón santa Elena.	Metodología	
Autor	Carlos Suárez Roca	Enfoque	
Lugar:	La Libertad – Ecuador	Tipo	Exploratorio
Año	2021		
Objetivo	Tiene como objetivo general analizar los elementos del proceso administrativo con el fin de lograr un adecuado manejo de los recursos disponibles, empleando una metodología científica de carácter exploratorio. Esta investigación consiste en focalizar un objeto de estudio permitiendo obtener mejoras económicas.	Diseño	No probabilístico
Resultados		Método	Inductivo – analítico
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Concluyendo a pesar de ser negocios pequeños deben contar con un modelo y una estructura organizacional debidamente elaborada para que el desempeño dentro de la misma se lleve con total eficiencia.	Técnicas	Entrevistas – Cuestionario
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Suarez (2021) en su investigación de proceso administrativo en una empresa. Tuvo como objetivo observar las etapas de los procesos administrativos, para fortalecer la estructura organizacional de la misma manera mejorar la situación económica, optimizando los costos y asignando los procedimientos para el cumplimiento de las actividades. Aplicando una metodología inductiva mediante la información obtenida a cerca del problema que se observó en la empresa. Utilizando el uso de las técnicas instrumentales para realizar la investigación. Concluyo que las empresas deben aplicar un modelo organizacional y una estructura adecuada para que la implementación se realice con plena eficacia en la actividad.		
Referencia	(Suarez, 2021)		

Matriz 5. Antecedente Nacional

Datos del antecedente nacional X: proceso administrativo			
Título	Planificación estratégica y el proceso administrativo en una empresa comercializadora de Pota y Perico, Lima 2019.	Metodología	
Autor	Hermes Vargas Gil	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima – Perú	Tipo	Transversal correlacional
Año	2019		
Objetivo	Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y el proceso administrativo.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Descriptivo correlacional
		Población	30 empleados
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	El estudio concluyo que existe relación entre planificación estratégica y el proceso administrativo.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vargas (2019) en su investigación de planeamiento estratégica para la ejecución administrativa en una organización. Tiene como objetivo evaluar la problemática que surge por falta de seguimiento en la actividad. En el estudio se aplicó, enfoque cuantitativo de tipo transversal correlacional con un diseño no experimental. Así mismo se utilizó la técnica instrumental, la encuesta conformada de 30 empleados. Concluyo que hay un vínculo de mecanismo que da efectividad en el proceso de manejo de información y permite obtener resultados.		
Referencia	(Vargas H., 2019)		

Matriz 5. Antecedente Nacional

Datos del antecedente nacional X: proceso administrativo			
Título	Proceso Administrativo y Productividad de los trabajadores de la empresa MACHEN PERU S.A.C., Callao – 2019.	Metodología	
Autor	Janet Alexandra Fernández Acosta	Enfoque	
Lugar:	Callao – Perú	Tipo	Transversal – descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre el proceso administrativo y la productividad de los trabajadores de la empresa Machen Perú SAC, Callao 2019.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Descriptivo correlacional
		Población	60 trabajadores
		Muestra	52 trabajadores
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye la investigación logrando obtener resultados significativos que determinaron que el proceso administrativo se relaciona con la productividad de los trabajadores de la empresa Machen Perú S.A.C, Callao – 2019.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Recolección de datos
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Fernández (2019) en su investigación del proceso administrativo y rendimiento de los empleados en una organización. Determino que el objetivo en los procesos fortalece la productividad de los trabajadores, esto involucra que no hay una buena integración en las distintas áreas de trabajo, baja productividad y sobretiempos. La investigación de hizo bajo un diseño no experimental correlacional y transversal, de técnica instrumental obteniendo una muestra de 52 trabajadores para la encuesta. Se concluyó que hay un vínculo de proceso administrativo en la productividad, de esta forma la organización puede dirigir en la unidad de trabajo, mantener las buenas relaciones humanas y uso adecuado de recursos materiales y económicos que integran en la empresa.		
Referencia	(Fernández , 2019)		

Matriz 5. Antecedente Nacional

Datos del antecedente nacional X: proceso administrativo			
Título	Proceso administrativo y gestión empresarial en la empresa meca trónica hospitalaria industrial E.I.R.L en la ciudad de Iquitos, año-2018.	Metodología	
Autor	Jackelin Nicole Trigoso Godoy Jimmy Jonathan Ayllón Guabloche	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Iquitos	Tipo	Descriptivo – correlacional
Año	2019		
Objetivo	El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la forma en que el proceso administrativo se encuentra relacionado con la gestión empresarial en la empresa Mecatrónica Hospitalaria Industrial E.I.R.L. en la ciudad de Iquitos, año - 2018, teniendo como premisa que en la empresa no se realiza una adecuada gestión empresarial y falta de un adecuado sistema administrativo para enfrentar los inconvenientes del entorno.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	18 colaboradores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Concluye que la tecnología ayuda el control y seguimientos de los productos vendidos o servicios brindados. Hoy en día el cliente busca calidad, y esta debe estar asociada con las mejoras continuas en la empresa	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Trigoso y Ayllón (2019) en su investigación de proceso administrativo y gestiones empresariales en el sector de industrias. Tuvo como objetivo analizar de qué manera está relacionado el proceso administrativo en las gestiones empresariales y determino que no se proporciona las estrategias y control en la gestión, asimismo el sistema presenta inconvenientes al realizar operaciones. El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental. Además, con una técnica instrumental de la encuesta para la obtención de datos. Se ha concluido que las nuevas tecnologías en una organización empresarial son importantes para la supervisión y control de productos. Hoy, los clientes quieren calidad, lo que debe estar relacionado con el constante crecimiento de la empresa.		
Referencia	(Trigoso & Ayllón , 2019)		

Matriz 5. Antecedente Nacional

Datos del antecedente nacional X: proceso administrativo			
Título	Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L - ESPINAR, 2019	Metodología	
Autor	Nuria Gabriela Vargas Pareja Sandy Zapata Calcina	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Arequipa	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	El objetivo de aumentar su eficiencia y productividad, posteriormente desplazadas por el capitalismo administrativo donde se generan las jerarquías gerenciales, teniéndose como componentes básicos el proceso administrativo; la planeación, organización, dirección y control, convirtiéndose necesario para las empresas.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Transversal
		Población	44 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyen que en la empresa TECMEIN E.I.R.L su nivel de proceso administrativo es bueno, por lo cual deben de mejorarse algunas actividades dentro de la etapa de planeación y dirección y también en las áreas de control y organización ya que ambos representan un nivel elevado en cuanto al desempeño de toda la empresa	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vargas y Zapata (2019) en su investigación de evaluación del proceso administrativo en una empresa. Tiene como objetivo que las operaciones aumentan la eficiencia de la productividad de la misma manera se crea una jerarquía organizacional cuyo componente primordial es el proceso de gestión. Planificación, organización, dirección y control como elementos esenciales para dirigir por el mismo objetivo de la empresa. Asimismo, realizo el estudio bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo con un diseño no experimental de metodología transversal y una técnica instrumental para la obtención de información de datos. Ha concluido que los procesos de gestión son buenos, por lo que se deben mejorar procedimientos en las actividades operacionales en la fase de planificación y gestión, también evaluar la efectividad en procesos de control y organización para obtener un buen desempeño general de la empresa.		
Referencia	(Vargas & Zapata, 2019)		

Matriz 5. Antecedente Nacional

Datos del antecedente nacional X: proceso administrativo			
Título	La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018	Metodología	
Autor	Eliana del Rocío Huamán Portal	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Cajamarca	Tipo	Transversal
Año	2018	Diseño	No experimental
Objetivo	Tuvo como objetivo conocer como es la gestión en dicha Institución.	Método	Transversal
Resultados		Población	33 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluye que la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Cajamarca se lleva a cabo de forma parcial como se evidencia en cada una de sus dimensiones las cuales no llegan al 50% de su desarrollo, por esto se realizó un planteamiento de alternativas de solución para mejorar la gestión administrativa en dicha institución.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Huamán (2018) en su investigación del proceso administrativo en una empresa del sector educativo. Tuvo como objetivo para conocer la eficiencia es positivo o negativo en el proceso de gestión educativa. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo transversal, un diseño no experimental y una metodología transversal, mediante una técnica instrumental del cuestionario para obtener la información para dicho estudio. En conclusión, determino que las gestiones administrativas, como lo demuestra la dimensión no alcanzan el 50% del desarrollo. Por tal motivo, se plantea una estrategia de planeamiento para dar la solución de mejora en el proceso de gestión.		
Referencia	(Huamán , 2018)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teoría de contabilidad			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de Control	Walter Sánchez chinchilla (2017)	El control interno de comprender el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.	La teoría de control interno es importante para una organización ya que le permite determinar los planes de los que se hace antes y después, asimismo solucionar algunas acciones para lograr los objetivos deseados. Y según Hernández (2020) define que las organizaciones deben tener control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento y eficiencia. Alcanzar esto les permitirá incrementar ganancias, reducir costos y ofrecer un mejor producto o servicio a sus clientes. Este proceso en las organizaciones ayuda a mejorar el procedimiento efectivo para el cumplimiento de los objetivos.
2. Teoría General de Sistemas	Oscar Johansen Bertoglio (2004)	Se refiere a la planeación, diseño, evaluación y construcción científica de sistemas hombre-máquina.	La teoría de sistemas aborda en solución de problemas implementando sistemas de procesamiento para el uso adecuado de los recursos. Y según Euro innova Business School (2020), que el propósito de un sistema en administración de empresas, es relevante para realizar diversas funciones para el cumplimiento de todas las metas, como bien pueden ser la de comercialización de bienes y servicios, de manufactura, y para lograr todo esto de una forma apropiada, es necesario que todas las actividades que se desarrollen, se enmarquen en un sistema. Incluir esta investigación del sistema de gestión y control le permite maximizar la optimización de su proceso logístico. Este es un factor muy importante para agilizar el proceso. Un sistema que digitalice la gestión de inventarios puede reducir los márgenes de error, centralizar la información y, en conjunto, hacer que todo el proceso logístico sea lo más eficiente posible para la organización.
3. Teoría de desarrollo organizacional	Manuel Alfonso Garzón Castrillón (2005)	Es un proceso sistemático planificado, en el que se introducen los principios y las prácticas de las ciencias del comportamiento en las organizaciones, con la meta de incrementar la efectividad individual y de la organización.	La teoría de desarrollo organizacional pretende la eficiencia en las empresas para lograr el objetivo de acuerdo la planificación de las actividades, las exigencias gerenciales asimismo las necesidades o las demandas requeridas de la misma organización. Y según Richard Beckhard (1969) define que, el Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización. Fomentara la buena relación integral en las organizaciones siguiendo los procesos administrativos. Las investigaciones teóricas ayudaran a la organización a mejorar cambios en sentido de implementar nuevas herramientas y facilitar la información interna entre áreas, así como alinear los objetivos para

			el cumplimiento realizando un trabajo en equipo y fomentando una buena cultura organizacional.
--	--	--	--

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: Teoría de control, teoría general de sistemas y teoría de desarrollo organizacional			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El control interno de comprender el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.	Se refiere a la planeación, diseño, evaluación y construcción científica de sistemas hombre-máquina.	Es un proceso sistemático planificado, en el que se introducen los principios y las prácticas de las ciencias del comportamiento en las organizaciones, con la meta de incrementar la efectividad individual y de la organización.
Parfraseo	La teoría de control interno es importante para una organización ya que le permite determinar los planes de los que se hace antes y después, asimismo solucionar algunas acciones para lograr los objetivos deseados. Y según Hernández (2020) define que las organizaciones deben tener control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento y eficiencia. Alcanzar esto les permitirá incrementar ganancias, reducir costos y ofrecer un mejor producto o servicio a sus clientes. Guarda relación que el proceso en las organizaciones ayuda a mejorar el procedimiento efectivo para el cumplimiento de los objetivos.	La teoría de sistemas aborda en solución de problemas implementando sistemas de procesamiento para el uso adecuado de los recursos. Y según Euro innova Business School, que el propósito de un sistema en administración de empresas, es relevante para realizar diversas funciones para el cumplimiento de todas las metas, como bien pueden ser la de comercialización de bienes y servicios, de manufactura, y para lograr todo esto de una forma apropiada, es necesario que todas las actividades que se desarrollen, se enmarquen en un sistema. Incluir esta investigación del sistema de gestión y control le permite maximizar la optimización de su proceso logístico. Este es un factor muy importante para agilizar el proceso. Un sistema que digitalice la gestión de inventarios puede reducir los márgenes de error, centralizar la información y, en conjunto, hacer que todo el proceso logístico sea lo más eficiente posible para la organización.	La teoría de desarrollo organizacional pretende la eficiencia en las empresas para lograr el objetivo de acuerdo la planificación de las actividades, las exigencias gerenciales asimismo las necesidades o las demandas requeridas de la misma organización. Y según Richard Beckhard (1969) define el Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización. Fomentara la buena relación integral en las organizaciones siguiendo los procesos administrativos. Las investigaciones teóricas ayudaran a la organización a mejorar cambios en sentido de implementar nuevas herramientas y facilitar la información interna entre áreas, así como alinear los objetivos para el cumplimiento realizando un trabajo en equipo y fomentando una buena cultura organizacional.

Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	Walter Sánchez chinchilla (2017).	Oscar Johansen Bertoglio (2004).	Manuel Alfonso Garzón Castrillón (2005).
Relación de la teoría con el estudio	<p>Teoría de control Guarda relación que el proceso en las organizaciones ayuda a mejorar el procedimiento efectivo para el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>Teoría general de sistemas Este es un factor muy importante para agilizar el proceso. Un sistema que digitalice la gestión de inventarios puede reducir los márgenes de error, centralizar la información y, en conjunto, hacer que todo el proceso logístico sea lo más eficiente posible para la organización.</p> <p>Teoría de desarrollo organizacional Las investigaciones teóricas ayudaran a la organización a mejorar cambios en sentido de implementar nuevas herramientas y facilitar la información interna entre áreas, así como alinear los objetivos para el cumplimiento realizando un trabajo en equipo y fomentando una buena cultura organizacional.</p>		
Redacción final	<p>Por tano el presente estudio permitirá en la mejora del proceso administrativo y soluciones de problemas de acuerdo a la teoría de control interno es importante para una organización ya que le permite determinar los planes de los que se hace antes y después, asimismo solucionar algunas acciones para lograr los objetivos deseados. Y según Hernández (2020) define que las organizaciones deben tener control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento y eficiencia. Alcanzar esto les permitirá incrementar ganancias, reducir costos y ofrecer un mejor producto o servicio a sus clientes. Guarda relación que el proceso en las organizaciones ayuda a mejorar el procedimiento efectivo para el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, la teoría de sistemas aborda en solución de problemas implementando sistemas de procesamiento para el uso adecuado de los recursos. Y según Euro innova Business Chol, que el propósito de un sistema en administración de empresas, es relevante para realizar diversas funciones para el cumplimiento de todas las metas, como bien pueden ser la de comercialización de bienes y servicios, de manufactura, y para lograr todo esto de una forma apropiada, es necesario que todas las actividades que se desarrollen, se enmarquen en un sistema. Incluir esta investigación del sistema de gestión y control le permite maximizar la optimización de su proceso logístico. Este es un factor muy importante para agilizar el proceso. Un sistema que digitalice la gestión de inventarios puede reducir los márgenes de error, centralizar la información y, en conjunto, hacer que todo el proceso logístico sea lo más eficiente posible para la organización. Y por último la teoría de desarrollo organizacional pretende la eficiencia en las empresas para lograr el objetivo de acuerdo la planificación de las actividades, las exigencias gerenciales asimismo las necesidades o las demandas requeridas de la misma organización. Y según Richard Beckhard (1969) define el Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planificado de toda la organización y administrado desde la alta gerencia, para aumentar la efectividad y el bienestar de la organización. Fomentara la buena relación integral en las organizaciones siguiendo los procesos administrativos. Las investigaciones teóricas ayudaran a la organización a mejorar cambios en sentido de implementar nuevas herramientas y facilitar la información interna entre áreas, así como alinear los objetivos para el cumplimiento realizando un trabajo en equipo y fomentando una buena cultura organizacional.</p>		

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: proceso administrativo					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar para trabajar utilizando los recursos adecuados y así lograr los propósitos.	El control es la función del proceso administrativo que compara los objetivos previstos de los resultados conseguidos, y en ese sentido, es una medida de la eficacia del proceso.	El proceso administrativo es una herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.	La gerencia es asumida en este contexto como un accionar que es sustentado y que asimila la visión y la misión de la organización para gestionar, desarrollando procesos administrativos para el logro de los fines propuestos, en este sentido es vital el contexto donde se interactúa y en el cual surgen las necesidades y se accionan los satisfactores.	El Proceso Administrativo es un sistema que posibilita al Gerente, Administrador, Empresario o a cualquier otra persona a guiar a una empresa de manera eficaz; cabe resaltar que esta metodología ayuda a responder las siguientes preguntas: ¿Qué?, ¿Para qué?, ¿Cómo?, ¿Con quién?, ¿Cuándo? y ¿Dónde?, utilizar los bienes, el capital, en pocas palabras los recursos que posee (p.54)
Parafraseo	La gestión administrativa es importante en una organización para dirigir adecuadamente las funciones, asimismo alcanzar las metas propuestas, realizando un control eficiente en toda categoría organizacional.	Es la etapa que ejecuta en las funciones para el cumplimiento de los objetivos planificados, en base a resultados propuestos. A la vez manejar una información adecuada con el fin de corregir desvíos organizaciones. Esta medida de acciones repercute de manera efectiva en los recursos activos y el crecimiento de la organización.	La herramienta es esencial en una organización para ejecutar las actividades físicas y electrónicas llevando óptimo control en las gestiones. Por el cual la alta dirección debe contar con planes estratégicos para tomar decisiones.	En este contexto, la organización se fija en los objetivos de la gestión por procesos que se asocian por la visión y misión mejorando los niveles para alcanzar las metas propuestas, aumentando la productividad, reducción de costos innecesarios, mejorar la gestión logística todo ello se relaciona como un proceso. De tal manera contar con plan estructurado, permitirá a la organización guiar su rumbo empresarial hacia el éxito.	Un proceso administrativo determina etapas funcionales para resolver el problema. Contar con una información medible y confiable, para tomar decisiones, es fundamental adherirse a las metas trazadas, estrategias definidas y establecer políticas de la empresa con el fin de que el proceso se ejecute sin problemas. Continuidad de mejoras en el ambiente e integración de equipos fomentando la competitividad interna.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Luna, 2015)	(Alegre, Berne, & Galve, 2000)	(Blandes , 2014)	(Oñoro, Oñoro, & Niebles, 2006)	(Córdova R., 2012)
Redacción final	El proceso administrativo según (Luna, 2015) afirma que la gestión administrativa es importante en una organización para dirigir adecuadamente las funciones, asimismo alcanzar las metas propuestas, realizando un control eficiente en toda categoría organizacional. Asimismo, para (Alegre, Berne & Gálvez, 2000) Es la etapa que ejecuta en las funciones para el cumplimiento de los objetivos planificados, en base a resultados propuestos. A la vez manejar una información adecuada con el fin de corregir desvíos organizaciones. Esta medida de acciones repercute de manera efectiva en los recursos activos y el crecimiento de la organización. Para (Blandes, 2014) indica que la herramienta es esencial en una organización para ejecutar las actividades físicas y electrónicas llevando óptimo control en las gestiones. Por el cual la alta dirección debe contar con planes estratégicos para tomar decisiones. Por otro lado (Oñoro, Oñoro, & Niebles, 2006) define que, en este contexto, la organización se fija en los objetivos de la gestión por procesos que se asocian				

	por la visión y misión mejorando los niveles para alcanzar las metas propuestas, aumentando la productividad, reducción de costos innecesarios, mejorar la gestión logística todo ello se relaciona como un proceso. De tal manera contar con plan estructurado, permitirá a la organización guiar su rumbo empresarial hacia el éxito. Por último (Córdova, 2012) afirma que, un proceso administrativo determina etapas funcionales para resolver el problema. Contar con una información medible y confiable, para tomar decisiones, es fundamental adherirse a las metas trazadas, estrategias definidas y establecer políticas de la empresa con el fin de que el proceso se ejecute sin problemas. Continuidad de mejoras en el ambiente e integración de equipos fomentando la competitividad interna.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Sub categoría 1:		Sub categoría 2:		Sub categoría 3:		Sub categoría 4:	
	Planeación		Organización		Dirección		Control	
Construcción de los indicadores	I1	Misión	I5	División de trabajo	I9	Comunicación	I13	Medición
	I2	Visión	I6	Coordinación	I10	Motivación	I14	Retroalimentación
	I3	Objetivos	I7		I11	Liderazgo	I15	
	I4		I8		I12		I16	
Cita textual de la subcategoría	Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan: las metas de la organización, las mejores estrategias para lograr los objetivos y las estrategias para llegar a las metas planteadas. (Blandes , 2014)		Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización y los métodos y procedimientos que se emplearan. (Blandes , 2014)		Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica: determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio y determinar estrategias para la solución de problemas, así como la toma de decisiones. (Blandes , 2014)		Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: las actividades que se necesitan ser controlados y los medios de control que se emplearan. (Blandes , 2014)	
	La planificación consiste en establecer un puente entre una situación actual y otra futura deseable. Es, por consiguiente, una actividad de reflexión previa a la acción, que incluye la determinación de los objetivos que se desea alcanzar y la selección racional de los cursos de acción pertinentes, a la luz de las variables internas y externas determinantes de la situación. Es, pues la función configuradora primaria que inicia el proceso administrativo, precediendo a las demás funciones. (Alegre, Berne, & Galve, 2000)		La organización comprende el establecimiento de una estructura intencional, formalizada y permanente d roles para las personas que integran la empresa: de esta forma, los responsables de la administración se aseguran de que cada uno de los elementos que componen la empresa tengan un conocimiento de los papeles que han de desempeñar para el logro de los objetivos, lo que implica identificar y asignar todas las clases de tareas que han de ejecutarse para el logro de los propósitos de la empresa. (Alegre, Berne, & Galve, 2000)		La dirección es la función administrativa que trata de influir en las personas de la organización, para que, de forma voluntaria y con interés, contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y de su unidad funcional. La actividad directiva incide sobre el comportamiento humano y tiene un marcado carácter interpersonal, ya que opera sobre variables esencialmente psicológicas, en el manejo de personas y de grupos. La función genérica de dirección se ejerce a través de tres sub funcionales específicas: liderazgo, motivación y comunicación. (Alegre, Berne, & Galve, 2000).		El control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado y los conseguido para desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos. (Alegre, Berne, & Galve, 2000)	

	La planeación es la primera etapa del proceso administrativo, para que esta etapa este bien establecida se debe tener claro la misión, la visión y los objetivos ya que es indispensable que se realice adecuadamente pues es la base de las siguientes etapas del proceso. (p. 66)	La segunda etapa del proceso administrativo es la organización, esta etapa debe de cumplir ciertas características para así poder continuar adecuadamente con el proceso; estas características tienen que ver con la división del trabajo, ya que aquí se trabaja en función de la jerarquización y descripción de funciones, y la coordinación. (p. 97)	La dirección es una de las etapas que define el rumbo de la adecuada realización de las actividades de las personas que tiene a su cargo con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales. En caso de que los resultados no sean los esperados, las empresas deben reaccionar rápidamente. Cabe resaltar que para que esta etapa se llegue a realizar completamente debe contar con ciertas características tales como la comunicación, la motivación y el liderazgo. (p. 112)	El control, como última etapa del proceso administrativo, mide y corrige el desempeño individual, departamental y organizacional, con el propósito de identificar si concuerda con los planes y objetivos de la empresa. En esta fase se identifican las desviaciones tanto en forma cualitativa como cuantitativa, con el fin de retroalimentar a la planeación; aunado a ello se tiene como elementos del control la medición y la retroalimentación. (p. 139)
Parfraseo	La planificación se trata de establecer metas y procedimientos a llevarse en una organización: (a) Fijar el objetivo de la organización, (b) elaborar un plan de contingencia, y (c) cumplimiento de los metas propuestos.	Adecua de manera organizada las actividades entre grupos de trabajo y crear la buena relación interna: (a) elaborar el organigrama de acuerdo a las funciones, (b) asignar a las personas que tengan conocimiento en el puesto, (c) implementar un manual de organización y funciones para el cumplimiento de los objetivos.	Alinear el crecimiento laboral a través de los indicadores y los resultados que se obtiene: (a) fortalecer el ambiente laboral creando otras actividades, (b) fomentar el crecimiento interno, (c) evaluar el desempeño personal, (d) capacitar a las personas y a la vez escuchar sus opiniones que pueden ser mejoras para la empresa.	Hacer un seguimiento a las actividades antes y después para efectuar los procesos de manera adecuada: (a) realizar de manera efectiva el control obteniendo la información oportuna, (b) contar con los procedimientos físicos para controlar las tareas que se ejecutan.
	La planificación se establece objetivos a corto y largo plazo, esto implica la toma de decisiones que se determina de acuerdo a los resultados obtenidos. Asimismo, priorizar otras actividades como implementación estratégica para la ejecución de funciones en las gestiones administrativas.	Organizar implica establecer una estructura de roles decidida, y toma de mandos para el cumplimiento de tareas y responsabilidad administrativa, y a su vez es la persona que guía la visión de la empresa con el propósito de lograr las metas y crecimiento profesional.	Por otro lado, las instrucciones son una función administrativa, El objetivo es implementar las funciones de la dirección estratégica para desarrollar y movilizar los recursos disponibles en la organización, coordinar estos recursos de manera óptima y crear valor que permita reforzar en conocimiento, habilidades y aptitudes de la misma forma, es una labor pedagógica que ayuda a mejorar la competencia de las personas. La dirección cuenta con tres subcategorías funcionales: orientación, voluntad y confianza.	El control permitirá mejorar en el desarrollo de las actividades y corregir los procedimientos administrativos de manera eficiente, asimismo realizar proyecciones de lo planeado para obtener resultados, orientado a cumplir las necesidades de la empresa, reforzar los conocimientos, cumplimiento de las normas y aptitudes de los colaboradores.
	La planificación es la primera fase del proceso administrativo que establece la etapa son; la misión, visión y objetivos deben ser claros ya que se deben realizar correctamente el proceso básico para el siguiente paso.	La segunda etapa del proceso administrativo es organizacional y esta etapa debe reunir ciertas características para que el proceso continúe de manera adecuada, estas características están relacionadas con la división del trabajo, ya que el trabajo aquí se basa en jerarquías y	La gestión es una de las etapas del proceso de determinación de la ejecución adecuada de las actividades de aquellos a su cargo, con el fin de lograr los objetivos de la organización. Si los resultados no son los esperados, las empresas deben reaccionar rápidamente.	

		descripciones de funciones y coordinación. (pág. 97)	Cabe señalar que, para desarrollar plenamente esta etapa, es necesario poseer ciertas cualidades como la comunicación, la motivación y el liderazgo. (pág. 112)	
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Blandes , 2014) (Alegre, Berne, & Galve, 2000)	(Blandes , 2014) (Alegre, Berne, & Galve, 2000)	(Blandes , 2014) (Alegre, Berne, & Galve, 2000)	(Blandes , 2014) (Alegre, Berne, & Galve, 2000)
Redacción final	(Blandes , 2014) Afirma que la planificación se trata de establecer metas y procedimientos a llevarse en una organización: (a) Fijar el objetivo de la organización, (b) elaborar un plan de contingencia, y (c) cumplimiento de los metas propuestos. Por otro lado, la planificación se establece objetivos a corto y largo plazo, esto implica la toma de decisiones que se determina de acuerdo a los resultados obtenidos. Asimismo, priorizar otras actividades como implementación estratégica para la ejecución de funciones en las gestiones administrativas. (Alegre, Berne, & Galve, 2000).	Por otra parte (Blandes , 2014), adecua de manera organizada las actividades entre grupos de trabajo y crear la buena relación interna: (a) elaborar el organigrama de acuerdo a las funciones, (b) asignar a las personas que tengan conocimiento en el puesto, (c) implementar un manual de organización y funciones para el cumplimiento de los objetivos. Asimismo, organizar implica establecer una estructura de roles decidida, y toma de mandos para el cumplimiento de tareas y responsabilidad administrativa, y a su vez es la persona que guía la visión de la empresa con el propósito de lograr las metas y crecimiento profesional. (Alegre, Berne, & Galve, 2000)	Según (Blandes , 2014), determina alinear el crecimiento laboral a través de los indicadores y los resultados que se obtiene: (a) fortalecer el ambiente laboral creando otras actividades, (b) fomentar el crecimiento interno, (c) evaluar el desempeño personal, (d) capacitar a las personas y a la vez escuchar sus opiniones que pueden ser mejoras para la empresa. Por otro lado, las instrucciones son una función administrativa, El objetivo es implementar las funciones de la dirección estratégica para desarrollar y movilizar los recursos disponibles en la organización, coordinar estos recursos de manera óptima y crear valor que permita reforzar en conocimiento, habilidades y aptitudes de la misma forma, es una labor pedagógica que ayuda a mejorar la competencia de las personas. La dirección cuenta con tres subcategorías funcionales: orientación, voluntad y confianza. (Alegre, Berne, & Galve, 2000)	Según (Blandes , 2014) define hacer un seguimiento a las actividades antes y después para efectuar los procesos de manera adecuada: (a) realizar de manera efectiva el control obteniendo la información oportuna, (b) contar con los procedimientos físicos para controlar las tareas que se ejecutan. Por otro lado el control permitirá mejorar en el desarrollo de las actividades y corregir los procedimientos administrativos de manera eficiente, asimismo realizar proyecciones de lo planeado para obtener resultados, orientado a cumplir las necesidades de la empresa, reforzar los conocimientos, cumplimiento de las normas y aptitudes de los colaboradores. (Alegre, Berne, & Galve, 2000)

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría de control 2. Teoría general de sistemas 3. Teoría de desarrollo organizacional 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permite el incremento en los procesos de producción y realizar auditorías de gestión a un sistema de control, para lograr los objetivos en conjunto organizacional. Permitiendo mejorar en los activos económicos, reducción de costos, calidad de productos que se ofrece y cumplir las necesidades de los clientes. 2. Permite realizar un análisis de diseño, desarrollo y optimización de los sistemas informáticos. Por otra parte, se lleva un control de inventarios elaborados con el fin maximizar las gestiones logísticas en la cadena de suministro y otras actividades requeridas por la misma jerarquía organizacional. 3. El desarrollo organizacional permite identificar la realidad de la empresa cuyo propósito es hacer una evaluación o auditorías internas y solución de problemas, también, fortalecer un buen ambiente laboral, desarrollando habilidades y crecimiento personal.
Redacción final	<p>En la investigación, se utilizará la teoría de control que permite el incremento en los procesos de producción y realizar auditorías de gestión a un sistema de control, para lograr los objetivos en conjunto organizacional. Permitiendo mejorar en los activos económicos, reducción de costos, calidad de productos que se ofrece y cumplir las necesidades de los clientes. Asimismo, la teoría de general de sistemas Permite realizar un análisis de diseño, desarrollo y optimización de los sistemas informáticos. Por otra parte, se lleva un control de inventarios elaborados con el fin maximizar las gestiones logísticas en la cadena de suministro y otras actividades requeridas por la misma jerarquía organizacional. Igualmente, la teoría de desarrollo organizacional permite identificar la realidad de la empresa cuyo propósito es hacer una evaluación o auditorías internas y solución de problemas, también, fortalecer un buen ambiente laboral, desarrollando habilidades y crecimiento profesional.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Por qué se mejora el proceso administrativo mediante una propuesta de mejora. 2. . 3. . 4. . 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se mejorará el control de inventarios y determinar en base a dato histórico de ventas y la demanda de los clientes, para realizar proyecciones en los pedidos de insumos al proveedor, de esta manera se llevará el óptimo control en los productos. 2. Brindar una información clara y oportuna. 3. Mejorar el uso adecuado en los recursos económicos. 4. Disponer los materiales de trabajo y gestiones de mantenimiento en los equipos. 5. Programar cronogramas de capacitación a los colaboradores. 6. Actualizar manual de organización y funciones. 7. Cumplimiento en los pagos a proveedores

		8. Se evitará el deterioro de productos, mediante un control efectivo y supervisión de jefes. 9. Realizar un seguimiento en los tiempos de entrega de pedidos 10. El proceso administrativo permitirá trabajar de una forma más ordenada.
Redacción final	Como relevancia practica del presente estudio, se mejorará el control de inventarios y se determina en base a la información histórica de venta y la demanda de los clientes, para realizar proyecciones en los pedidos de insumos al proveedor, de esta manera se llevará el óptimo control en los productos. El proceso administrativo permitirá a la empresa trabajar de una forma más ordenada, brindando una información clara y oportuna, optimizando el uso adecuado en los recursos económicos. Asimismo, disponer los materiales de trabajo y gestiones de mantenimiento en los equipos para lograr los objetivos en común. Por otra parte, programar cronogramas de capacitación a los colaboradores acerca de los cambios que surgen en las actividades y actualizar un documento en físico de manual de organización y funciones para que los colaboradores tengan conocimiento de sus funciones. Por lo tanto, implica también el cumplimiento en los pagos a proveedores para mantener una relación a largo plazo. Por último, realizar seguimiento en los tiempos de entrega de pedidos de delibera de esta manera se evitará el defecto de los productos elaborados.	

Justificación metodológica		
	¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
	1. Porque ayuda a comprender el estudio utilizando los enfoques cuantitativos y cualitativos. 2. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas.	3. Mediante el uso del cuestionario se realizará para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización. Además, se empleará la herramienta Atlas Ti v.9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del problema principal para poder conocer los problemas críticos que afectan a la organización. 4. Revisando los aportes científicos, se validó que a nivel nacional existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia de cualitativo. Por tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto que permitirán a futuros estudiantes que puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.
Redacción final	La relevancia metodológica del presente informe como parte del estudio se ejecutará utilizando el enfoque mixto, lo cual permitirá a futuros estudiantes obtener información o un marco teórico de sustento, con el fin de hacer investigaciones holísticas. Además, las técnicas e instrumentos ayudan a conocer el factor que incidió el proceso administrativo y los resultados se determina de mayor relevancia. Asimismo, se miden la propuesta de mejora continua en procesos administrativos de una empresa de alimentos elaborados. Por último, como relevancia social, del presente estudio permitirá a la organización contar con información clara de los procedimientos como: cumplir al día los pagos a proveedores, optimización en los costos, coordinar las horas de entrega en la cadena de suministro, realizando una comunicación asertiva y afectiva para lograr el objetivo en beneficio de la empresa.	

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Dirección estratégica para mejorar el proceso administrativo en una empresa privada de alimentos elaborados, Lima 2022.

Problema general	Objetivo general
¿Conocer la propuesta de mejora continua para el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?	Definir la propuesta de mejora continua para el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE1: ¿Cuál es el diagnóstico de proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?	OE1: Diagnosticar en qué situación se encuentra el proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022.
PE2: ¿Cuáles son los factores a mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022?	OE2: Determinar los factores a mejorar del proceso administrativo en una empresa de alimentos elaborados, Lima 2022.

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación - Mixto			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.	En el enfoque mixto se suele presentar el método, la recolección y el análisis de datos, tanto cuantitativos como cualitativos. Los resultados se muestran bajo el esquema de triangulación, buscando consistencia entre los resultados de ambos enfoques y analizando contradicciones o paradojas.	El método mixto de investigación representa la “tercera ola” o movimiento. El diseño es un plan para un riguroso proceso de investigación científica compuesto de un componente cualitativo o cuantitativo central (principal) que dirige el esfuerzo teórico, con componentes suplementarios de naturaleza cualitativa o cuantitativa. Estos componentes de la investigación se encargan entre sí para promover descripción y comprensión y pueden ser conducidos ya sea de manera simultánea o secuencial.
Parfraseo	Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) indica que la investigación mixta no substituye a la investigación cuantitativa ni cualitativa, el propósito es obtener las fortalezas de las dos investigaciones, identificando sus posibles debilidades de ambos partes.	Según (Gómez, 2006) afirma que el enfoque mixto es un procedimiento de métodos, que permite obtener la información con mayor relevancia. Asimismo, la muestra de los resultados, mediante el uso de una herramienta de triangulación.	Según (Campos, 2014) menciona que el método mixto constituye en un proyecto de investigación bien riguroso, con el fin de obtener información clara, reforzando el estudio con categorías secundarios de ambas investigaciones cualitativas y cuantitativas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, Fernández , & Baptista, 2010)	(Gómez, 2006)	(Campos, 2014)
Redacción final	Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) indica que la investigación mixta no substituye a la investigación cuantitativa ni cualitativa, el propósito es obtener las fortalezas de las dos investigaciones, identificando sus posibles debilidades de ambos partes. Por otro lado, según (Gómez, 2006) afirma que el enfoque mixto es un procedimiento de métodos, que permite obtener la información con mayor relevancia. Asimismo, la muestra de los resultados, mediante el uso de una herramienta de triangulación. Por último, Según (Campos, 2014) menciona que el método mixto constituye en un proyecto de investigación bien riguroso, con el fin de obtener información clara, reforzando el estudio con categorías secundarios de ambas investigaciones cualitativas y cuantitativas. En conclusión, en el presente estudio se utilizará el enfoque mixto, porque se realizará un estudio cuantitativo, utilizando la encuesta para 25 colaboradores de la empresa como también se empleará el método cualitativo para realizar la entrevista a los miembros más importantes que representan a la empresa.		

Sintagma holístico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación holística, entonces, se revela como la propuesta que acerca al investigador a la comprensión de su realidad; que orienta a la necesidad de identificar el conocimiento sea cual sea fuese y siempre y cuando sea conocimiento para integrarlo en marcos gnoseológicos capaces de sustentar la labor investigativa; que se presenta con razón suficiente para propiciar la formulación de nuevas teorías, de nuevos presupuestos, de nuevas ideas y valores. Porque es el motor de búsqueda de la investigación: el conocimiento no se agota. En consecuencia, la investigación holística hay que entenderla como identificación de oportunidades para la creación, la invención y la generación de más conocimientos; también ha de ser vista como posibilidad de descubrir cada día que todo empeño, honesto, sincero, en aras de la realización humana y social, tiene sentido.	La holística es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrado, concatenado y organizado. En ella se trabajan todos los procesos que tienen que ver con: la invención, la formulación de propuestas novedosas, la descripción y la clasificación; considera entre otros aspectos la creación de teorías y modelos, la indagación acerca del futuro, la aplicación práctica de soluciones, la evaluación de proyectos y programas, así como las acciones sociales, entre otras.	La holística alude a la necesidad de entender que la actividad humana, y, por ende, los procesos del conocimiento, se dan por una condición natural humana holista, es decir, integradora hacia el conocimiento, y que le invita a estudiar los eventos en su complejidad el contexto. Considerando la libertad intelectual, con la capacidad de escucha, de diálogo y de aceptación del otro y con los propósitos científicos de conocer con más propiedad los eventos. En la comprensión holística el saber está relacionado con la manera de entender un evento.
Parfraseo	La investigación holística aparece como una propuesta para acercar al investigador a su realidad, lo que lleva a la necesidad de definir el conocimiento, cualquiera que sea, en tanto que conocimiento, para integrarlo con respaldo el trabajo de investigación. Nuevas teorías, nuevas hipótesis, nuevas ideas y nuevos valores. Porque estudia los buscadores: el conocimiento no se seca. Por lo tanto, la investigación holística debe entenderse como la identificación de oportunidades para crear, inventar y generar más conocimiento; también deben verse como una oportunidad para descubrir cada día un trabajo con transparencia, espontaneo y significativo para el logro humano y social.	La investigación holística es una propuesta que representa la investigación como un factor importante para realizar estudios, progresivo, compuesto, paralelo y establecido. Se emplean todos los procesos que conforman son: invención, formulación, descripción y clasificación de nuevas propuestas, teniendo en cuenta, generación de teorías y modelos, investigaciones futuras, atención en soluciones de problemas, control de proyectos y herramientas digitales y acción social.	La holística requiere una comprensión de la actividad humana y los procesos de conocimiento inherentes a la condición humana, que integra el conocimiento y fomenta la investigación sobre la complejidad de los hechos. Por lo tanto, se trata de la libertad intelectual, la capacidad de escuchar, hablar y aceptar a los demás, y el propósito científico de aprender sobre los hechos. En un sentido holístico, el conocimiento se ocupa de cómo comprender los hechos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, Metodología de la investigación holística, 2000)	(Atencio, Arrieta de Meza, & Meza, 2010)	(Hurtado de Barrera, 2010)
Redacción final	Para (Hurtado, 2000) afirma que, la investigación holística aparece como una propuesta para acercar al investigador a su realidad, lo que lleva a la necesidad de definir el conocimiento, cualquiera que sea, en tanto que conocimiento, para integrarlo con respaldo el trabajo de investigación. Nuevas teorías, nuevas hipótesis, nuevas ideas y nuevos valores. Porque estudia los buscadores: el conocimiento no se seca. Por lo tanto, la investigación holística debe entenderse como la identificación de oportunidades para crear, inventar y generar más conocimiento; también deben verse como una oportunidad para descubrir cada día un trabajo con transparencia, espontaneo y significativo para el logro humano y social. Por otro lado, (Atencio, Arrieta de Meza, & Meza, 2010) define que, la investigación holística es una propuesta que representa la investigación como un factor importante para realizar estudios, progresivo, compuesto, paralelo y establecido. Se emplean todos los procesos que conforman son: invención, formulación, descripción y clasificación de nuevas propuestas, teniendo en cuenta, generación de teorías y modelos, investigaciones futuras, atención en soluciones de problemas, control de proyectos y		

	herramientas digitales y acción social. Por último, (Hurtado de Barrera, 2010) define que, la holística requiere una comprensión de la actividad humana y los procesos de conocimiento inherentes a la condición humana, que integra el conocimiento y fomenta la investigación sobre la complejidad de los hechos. Por lo tanto, se trata de la libertad intelectual, la capacidad de escuchar, hablar y aceptar a los demás, y el propósito científico de aprender sobre los hechos. En un sentido holístico, el conocimiento se ocupa de cómo comprender los hechos.
--	---

Tipo de investigación Básica			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación básica implica el desarrollo y puesta a prueba de teorías e hipótesis que son interesantes desde un punto de vista intelectual para el investigador y que podrían derivar en una aplicación productiva posterior, pero que carecen de valor resolutivo inmediato de los problemas que presenta cualquier fenómeno comunicativo actual.	La investigación básica, se denomina investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.	Investigación básica es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento. Las ciencias puras son las que se proponen conocer las leyes generales de los fenómenos estudiados, elaborando teorías de amplio alcance para comprenderlos, la investigación pura desarrolla la disciplina en términos abstractos y desarrolla principios generales.
Parfraseo	La investigación básica indaga el proceso y la prueba de teorías que son intelectualmente importante para los investigadores y que desarrollan de manera fructífica y de conocimiento científico para más adelante, pero que no tienen un valor inmediato para resolver problemas relacionados con cualquier fenómeno de intercambio actual.	La indagación básica, es de vital importancia que caracteriza en un marco de estudio, modificando principios teóricos, mejorar la capacidad de entender en función a los hechos. Lo primordial es ampliar el conocimiento científico sin contrastarlo con ningún aspecto práctico.	La exploración básica, es el punto de solución alternativa de un problema, asimismo predestinado en la búsqueda de la información para adquirir conocimiento, además los resultados se obtienen solo en las instituciones públicas o privadas. Las investigaciones están orientadas a determinar los fenómenos, procesando teorías, para comprender el principio general de investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Pascual, 2006)	(Muntaner, 2010)	(Baena, 2017)
Redacción final	Para (Pascual, 2006) indica que, la investigación básica indaga el proceso y la prueba de teorías que son intelectualmente importante para los investigadores y que desarrollan de manera fructífica y de conocimiento científico para más adelante, pero que no tienen un valor inmediato para resolver problemas relacionados con cualquier fenómeno de intercambio actual. Asimismo, para (Muntaner, 2010) La indagación básica, es de vital importancia que caracteriza en un marco de estudio, modificando principios teóricos, mejorar la capacidad de entender en función a los hechos. Lo primordial es ampliar el conocimiento científico sin contrastarlo con ningún aspecto práctico. Por último (Baena, 2017) afirma que, la exploración básica, es el punto de solución alternativa de un problema, asimismo predestinado en la búsqueda de la información para adquirir conocimiento, además los resultados se obtienen solo en las instituciones públicas o privadas. Las investigaciones están orientadas a determinar los fenómenos, procesando teorías, para comprender el principio general de investigación.		

Diseño de investigación proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación proyectiva tiene como objetivo diseñar o crear propuestas a resolver determinadas situaciones.	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo	La investigación proyectiva consiste en encontrar la solución a los problemas prácticos, se ocupa de cómo

	Los proyectos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, etc., son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico.	de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio. Es preciso acotar que aquí se completa el holograma de la investigación, se vuelven a los objetivos, y se describe el denominado holotipo de la intervención, que sirve para direccionar la ruta a seguir durante el proceso de investigación y abarca desde la definición del estudio, determinación del diseño, la selección de los instrumentos de investigación, la selección de las técnicas de análisis de resultados hasta una posible solución.	deberían ser las cosas para alcanzar los fines y funcionar adecuadamente. Consiste en la elaboración de una propuesta o de un modelo, para solucionar problemas o necesidades de tipo práctico, ya sea de un grupo social, institución, un área en particular del conocimiento, partiendo de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras.
Parafraseo	La investigación proyectiva generalmente emplea nuevos métodos para situaciones específicas en base a la información obtenida. Realizar un diagnóstico claro, elaborar un procedimiento que requiere la descripción, así como también creación de proyectos que requieren el uso tecnológico de manera viable y eficiente.	La investigación proyectiva requiere que involucre los tipos de factores para el estudio elegido. Los resultados pueden verse en la metodología del estudio. Cabe señalar que aquí se completa las técnicas de la encuesta, teniendo en cuenta el objetivo del estudio y los medios de recurso para realizar la investigación. El resultado es mediante las técnicas analíticas que se obtienen para una solución de casos o hechos.	La investigación objetiva trata de encontrar soluciones a problemas, esto implica desarrollo de ideas planificadas para abordar el problema, asimismo, diagnosticar procedimientos para el tipo de estudio que se va a realizar. También se pueden traducir la comprensión de análisis y resultados metodológicos, lo cual abarca en la búsqueda de la información con mayor relevancia que servirá para futuras investigaciones.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, Metodología de la investigación holística, 2000)	(Carhuancho, Nolasco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)	(Córdova & Monsalve, 2016)
Redacción final	Para (Hurtado, 2000) menciona que, la investigación proyectiva generalmente emplea nuevos métodos para situaciones específicas en base a la información obtenida. Realizar un diagnóstico claro, elaborar un procedimiento que requiere la descripción, así como también creación de proyectos que requieren el uso tecnológico de manera viable y eficiente. Por otro lado, Carhuancho, Et. Alt (2019) afirman que, la investigación proyectiva requiere que involucre los tipos de factores para el estudio elegido. Los resultados pueden verse en la metodología del estudio. Cabe señalar que aquí se completa las técnicas de la encuesta, teniendo en cuenta el objetivo del estudio y los medios de recurso para realizar la investigación. El resultado es mediante las técnicas analíticas que se obtienen para una solución de casos o hechos. Por último, (Córdova & Monsalve, 2016) definen que, la investigación objetiva trata de encontrar soluciones a problemas, esto implica desarrollo de ideas planificadas para abordar el problema, asimismo, diagnosticar procedimientos para el tipo de estudio que se va a realizar. También se pueden traducir la comprensión de análisis y resultados metodológicos, lo cual abarca en la búsqueda de la información con mayor relevancia que servirá para futuras investigaciones.		

Método de investigación 1 - Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación analítica pretende encontrar pautas de relación interna de un evento para llegar a un conocimiento más profundo de este, que la mera descripción. Para ello se vale de las matrices de análisis, que proporcionan los criterios que permiten identificarlas esas pautas de relación. La investigación analítica intenta desentrañar lo que está más allá de lo evidente. Ejemplos de la investigación analítica son los	Corresponde a las actividades reflexivas y analíticas por parte del investigador en concordancia con el planteamiento de investigación. En ese sentido, es importante la lectura y revisión de las propuestas teóricas, así como los estudios previos realizados para analizar los bosquejos relacionados con su estudio. Es por ello, relevante que el investigador no solo interprete los contenidos, sino que los juzgue, y sea capaz de	La investigación analítica requiere procedimientos metodológicos para expresar un tema analítico, localizar y criticar fuentes primarias, establecer hechos y realizar generalizaciones sobre explicaciones o principios causales. Estos procesos de investigación proporcionan criterios para juzgar un estudio histórico o la elaboración de políticas, como investigación verosímil. Los criterios que juzgan la adecuación de estudio.

	análisis de contenido en los medios de comunicación, los análisis de obras de arte, video, cine y teatro, los análisis literarios, los análisis filosóficos, los análisis situacionales, los análisis semiológicos, entre otros.	seleccionar el material bibliográfico conveniente relacionado con su investigación. El análisis respectivo le permite reconocer, argumentaciones, aportes válidos y limitaciones del marco teórico estudiado.	
Parafraseo	El tipo de investigación analítica tiene como objetivo encontrar factores que se relacionan en el estudio realizado, por el cual se usa una matriz analítica que permita asemejar las ideas que correspondan. La exploración analítica consiste en la observación de contenidos en los medios digitales o reproducciones de obras, etc.	El estudio consiste en realizar acciones analíticas del investigador de acuerdo con el método de investigación. Por el cual, es importante tener clara la información para analizar los lineamientos pertinentes y no solo la interpretación del contenido, como también hacer un juicio en materia de estudio para su investigación. Una observación adecuada ayuda a identificar los puntos importantes, aportaciones y condiciones del marco teórico investigado.	La investigación analítica se basa en componer los procesos de la metodología, para adquirir diversas ramas de la investigación. Además, proporciona instrucciones de política legal y fenómeno de análisis para lograr la claridad del estudio efectuado.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, Metodología de la investigación, 2007)	(Carhuancho, Nolasco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)	(Macmillan & Schumacher, 2005)
Redacción final	Para Hurtado, (2007) El tipo de investigación analítica tiene como objetivo encontrar factores que se relacionan en el estudio realizado, por el cual se usa una matriz analítica que permita asemejar las ideas que correspondan. La exploración analítica consiste en la observación de contenidos en los medios digitales o reproducciones de obras, etc. Por otro lado, Carhuancho, Et, al (2019) afirman que, el estudio consiste en realizar acciones analíticas del investigador de acuerdo con el método de investigación. Por el cual, es importante tener clara la información para analizar los lineamientos pertinentes y no solo la interpretación del contenido, como también hacer un juicio en materia de estudio para su investigación. Una observación adecuada ayuda a identificar los puntos importantes, aportaciones y condiciones del marco teórico investigado. Finalmente (Macmillan & Schumacher, 2005) definen que, la investigación analítica se basa en componer los procesos de la metodología, para adquirir diversas ramas de la investigación. Además, proporciona instrucciones de política legal y fenómeno de análisis para lograr la claridad del estudio efectuado.		

Método de investigación 2 – Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	Método de conocimiento que parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una proposición particular, es decir, va de la teoría a los hechos. Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.	El método deductivo se fundamenta en el razonamiento que permite formular juicios partiendo de argumentos generales para demostrar, comprender o explicar los aspectos particulares de la realidad.
Parafraseo	La investigación de método deductivo pretende dar soluciones universales de lo más general a lo específico. Como característica es realizar un análisis con profundidad y validez particular donde se originan los hechos que conduce a realizar las hipótesis.	El método deductivo se fundamenta en afirmación de las teorías, es decir, comprobar la información en base al problema. En particular se determina la veracidad del estudio previamente establecidas las hipótesis con la finalidad de obtener resultados de la investigación.	El método deductivo basado en lógica de juicio, permite la deducción de hechos importantes en un proceso, deduce las predicciones que dan aspecto de la realidad. Contrastar la validez de la hipótesis o se proceden políticas establecidas.

Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)	(Alan & Cortez, 2018)
Redacción final	Para (Bernal, 2010) afirma que, la investigación de método deductivo pretende dar soluciones universales de lo más general a lo específico. Como característica es realizar un análisis con profundidad y validez particular donde se originan los hechos que conduce a realizar las hipótesis. Posteriormente (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) afirma que, el método deductivo se fundamenta en afirmación de las teorías, es decir, comprobar la información en base al problema. En particular se determina la veracidad del estudio previamente establecidas las hipótesis con la finalidad de obtener resultados de la investigación. Por último (Alan & Cortez, 2018) menciona que, el método deductivo basado en lógica de juicio, permite la deducción de hechos importantes en un proceso, deduce las predicciones que dan aspecto de la realidad. Contrastar la validez de la hipótesis o se proceden políticas establecidas.		

Método de investigación 3 – Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y 60 Metodología de la investigación se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	Método de conocimiento que va de una proposición particular y deriva en una proposición general, es decir, va de lo particular a lo general, de los hechos a la teoría. Es un proceso por medio del cual, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.	El método inductivo se fundamenta en el razonamiento que parte de aspectos particulares para construir juicios o argumentos generales. Mediante este método se formulan las teorías y leyes científicas. El método inductivo efectúa observaciones, las ordena y clasifica, a fin de extraer conclusiones de ámbito universal partiendo del cúmulo de datos particulares
Parfraseo	Este método se maneja la razón lógica para sacar conclusiones que considera válido. Este método inductivo comienza examinando cada evento y formulan conocimientos universales	A partir de un proceso específico se infiere una estipulación global, es decir, una forma de saber de individual a universal, del hecho a la teoría. Es un asunto en el cual, considerando casos específicos, se extraen conclusiones o reglas generales para explicar o argumentar el estudio.	La inducción se basa en conocimiento desde una perspectiva empírica. En el cual el método observa las categorizaciones para sacar resultados generales de la recopilación de datos específicos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)	(Alan & Cortez, 2018)
Redacción final	(Bernal, 2010) Indica que, este método se maneja la razón lógica para sacar conclusiones que considera válido. Este método inductivo comienza examinando cada evento y formulan conocimientos universales. Asimismo (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018) define que, a partir de un proceso específico se infiere una estipulación global, es decir, una forma de saber de individual a universal, del hecho a la teoría. Es un asunto en el cual, considerando casos específicos, se extraen conclusiones o reglas generales para explicar o		

argumentar el estudio. Por último (Alan & Cortez, 2018) afirma que, la inducción se basa en conocimiento desde una perspectiva empírica. En el cual el método observa las categorizaciones para sacar resultados generales de la recopilación de datos específicos.

Categorización de la categoría (ver matriz 9) – Proceso administrativo			
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
Planeación	Misión y visión Políticas Objetivos		
Organización	Estructura organizacional Funciones		
Dirección	Liderazgo Toma de decisiones Ejecución de actividades		
Control	Evaluación Retroalimentación		

Cuantitativa

Población	
Criterios	
Cantidad de la población	55 colaboradores del área administrativa, área de sistemas, bar tender corporativo y operaciones de cocina.
Lugar, espacio y tiempo	En la empresa de alimentos elaborados. En el área administrativa, área de sistemas, área de bar y área de cocina. En el mes de marzo de 2022.
Muestra	48
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 48 colaboradores de las áreas de administración, área de sistemas, bar tender y operaciones de cocina. Correspondiente al mes de marzo 2022 en la empresa de alimentos elaborados, en Lima.

Técnica de recopilación de datos 1: Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. Hay Dos maneras de obtener información: la entrevista y el cuestionario. "En la entrevista, las respuestas son formuladas verbalmente y se necesita del entrevistador; en el procedimiento denominado cuestionario, las respuestas son formuladas por escrito y no se requiere la presencia del entrevistador" (12).	Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.	La encuesta consiste en requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.
Parafraseo	La encuesta tiene como objetivo recopilar información de los encuestados sobre sus propias ideas, aprendizaje, aptitudes o recomendaciones. Además, se fundamenta que hay dos maneras de recopilar información: en una entrevista, la respuesta es verbal, mientras en una encuesta las respuestas son diseñadas por escrito.	Es uno de los métodos más utilizados para la recolección de datos, aunque cada vez más se desacredita por los encuestados. La encuesta consiste en recabar información mediante un cuestionario de preguntas diseñadas para obtener los datos de las personas.	La técnica de la encuesta solicita en obtener información sobre una pregunta de investigación a un número de población para el objeto del estudio y luego la cuantifica para sacar conclusiones consistentes con los datos recopilados que son analizados mediante procedimientos estadísticos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)	(Bernal, 2010)	(Sabino, 2000)
Redacción final	Para Pineda, Et, al (1994) afirman que, la encuesta tiene como objetivo recopilar información de los encuestados sobre sus propias ideas, aprendizaje, aptitudes o recomendaciones. Además, se fundamenta que hay dos maneras de recopilar información: en una entrevista, la respuesta es verbal, mientras en una encuesta las respuestas son diseñadas por escrito. Además, Bernal (2010) menciona que, es uno de los métodos más utilizados para la recolección de datos, aunque cada vez más se desacredita por los encuestados. La encuesta consiste en recabar información mediante un cuestionario de preguntas diseñadas para obtener los datos de las personas. Por último, Sabino (2000) define que, la técnica de la encuesta solicita en obtener información sobre una pregunta de investigación a un número de población para el objeto del estudio y luego la cuantifica para sacar conclusiones consistentes con los datos recopilados que son analizados mediante procedimientos estadísticos.		

Instrumento de recopilación de datos 2: Cuestionario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo. El cuestionario puede aplicarse a grupos o individuos estando presente el investigador o el responsable de recolectar la información, o puede enviarse por correo a los destinatarios seleccionados en la muestra. Debido a su administración se pueden presentar problemas relacionados con la cantidad y calidad de los datos que se pretende obtener para el estudio. Algunos problemas asociados con el envío de	Es un instrumento importante en la investigación científica para lograr que el investigador tenga una visión precisa de todo el panorama que rodea el fenómeno de su interés. Contiene aspectos de investigación que se consideran esenciales, además de que es una manera de aislar algunos elementos del problema que son de interés y disminuye la cantidad de datos no relevantes para conducirnos al objeto más importante del estudio.	El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos

	los cuestionarios podrían ser que no fuesen devueltos, o bien que los consultados evadan dar respuesta a algunas preguntas o no les den la importancia necesaria a las respuestas proporcionadas.		imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable.
Parfraseo	El cuestionario es una herramienta, tiene el propósito de conseguir resultados lo cual será completada por la persona encuestada. El cuestionario se puede destinar también a grupos de personas o representantes que se ejecutara en presencia del investigador o recolectores de datos, también se pueden destinar otros medios electrónicos para para muestra. En cuanto a su gestión, pueden surgir problemas en cuanto a la cantidad y calidad de los datos recogidos para la investigación. Algunos sucesos con el envío de la encuesta pueden ser que la encuesta no se devuelva o que los encuestados eviten responder ciertas preguntas o no valoren la información orientada.	Es fundamental el uso de la herramienta en la exploración científica, ya que proporciona a los investigadores un enfoque perspectiva desde su punto de vista. Además, las fases de exploración solo se consideran lo más esencial, en las preguntas planteadas lo cual permite fructífero el tema de investigación.	El cuestionario enfatiza en las preguntas elaboradas para obtener los datos informantes, con el fin de lograr el objetivo de la investigación. Esta es una técnica consecuente para recopilar información en la unidad de observación y la pregunta de investigación. Asimismo, constan preguntas bien elaboradas relacionadas con los variables que se está estudiando. Se concreta que la recolección de datos este bien preciso, por el contrario, será un supuesto de información poco confiable para realizar los siguientes estudios.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)	(Mar, Barbosa, & Molar, 2020)	(Bernal, 2010)
Redacción final	Pineda, Et, al (1994) menciona que, el cuestionario es una herramienta, tiene el propósito de conseguir resultados lo cual será completada por la persona encuestada. El cuestionario se puede destinar también a grupos de personas o representantes que se ejecutara en presencia del investigador o recolectores de datos, también se pueden destinar otros medios electrónicos para para muestra. En cuanto a su gestión, pueden surgir problemas en cuanto a la cantidad y calidad de los datos recogidos para la investigación. Algunos sucesos con el envío de la encuesta pueden ser que la encuesta no se devuelva o que los encuestados eviten responder ciertas preguntas o no valoren la información orientada. Por otro lado. Mar, Et, al (2020) define que, es fundamental el uso de la herramienta en la exploración científica, ya que proporciona a los investigadores un enfoque perspectiva desde su punto de vista. Además, las fases de exploración solo se consideran lo más esencial, en las preguntas planteadas lo cual permite fructífero el tema de investigación. Por último, Bernal (2010) define que, el cuestionario enfatiza en las preguntas elaboradas para obtener los datos informantes, con el fin de lograr el objetivo de la investigación. Esta es una técnica consecuente para recopilar información en la unidad de observación y la pregunta de investigación. Asimismo, constan preguntas bien elaboradas relacionadas con los variables que se está estudiando. Se concreta que la recolección de datos este bien preciso, por el contrario, será un supuesto de información poco confiable para realizar los siguientes estudios.		

Procedimiento cuantitativo	
Paso 1:	Se procedió a elaborar el diseño del cuestionario conformado por 18 interrogantes respecto a la categoría problema del proceso administrativo para la presente investigación.
Paso 2:	Se procedió a elaborar la encuesta a 48 colaboradores de la empresa de alimentos elaborados, a través de Google formularios.
Paso 3:	Se efectuará los datos de los 48 encuestados, y se procesaran en la herramienta SPSS v.27
Paso 4:	Se recopilará los resultados en Microsoft Excel mediante tablas y gráficos, utilizando el diagrama de Pareto identificando los problemas más críticos de la investigación.
Paso 5:	Se procederá a interpretar los resultados obtenidos mediante el análisis de la estadística descriptiva.

Método de análisis de datos – Estadística Descriptiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Las técnicas de estadística descriptiva nos van a permitir reducir la masa de datos a unos pocos indicadores con los que podremos describir adecuadamente el comportamiento de la variable. La estadística también se utiliza para contrastar hipótesis. Constantemente hacemos hipótesis o conjeturas sobre ciertas situaciones, pero cuando nuestras decisiones las tenemos que basar en estas hipótesis, es conveniente contrastarlas.	Estadística descriptiva como aquella parte de la estadística que proporciona procedimientos para resumir y describir las características más importantes de un conjunto de observaciones. Asimismo, definen a la estadística inferencial como un conjunto de procedimientos que permiten establecer conclusiones sobre la población a partir de una muestra tomada de ella.	Los registros u observaciones efectuados proporcionan una serie de datos que necesariamente deben ser ordenados y presentados de una manera inteligible. La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir diferentes datos observados.
Parfraseo	El método descriptivo es temático que describe, coordina y muestra los datos en unas pocas métricas numéricas o graficas mediante las cuales podemos describir completamente el comportamiento de las variables. También se utilizan para probar hipótesis, continuamente se realiza suposiciones o teorías sobre el objeto estudiado. El objetivo es determinar hipótesis para corroborar las teorías del estudio en medidas numéricas o gráficas.	La estadística descriptiva proporciona información para sintetizar y detallar las particularidades más trascendentales del fenómeno del estudio. De esta manera se definen la estadística inferencial que permita extraer procedimientos, que proporciona sobre la población en unidad de muestra.	Las búsquedas o indagaciones realizadas proporcionan un conjunto completo de datos que deben organizarse y presentarse de manera comprensible. La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas para representar y restringir diferentes observaciones. Este tema presenta técnicas descriptivas básicas, como la construcción de tablas de frecuencia, el refinamiento de celdas y medidas descriptivas clave para describir la concentración, la jerarquía y la apariencia de los datos
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, 2012)	(Mendenhall, Beaver, & Beaver, 2010)	(Fernández, Córdoba, & Cordero, 2002)
Redacción final	Hernández (2012) menciona que, el método descriptivo es temático que describe, coordina y muestra los datos en unas pocas métricas numéricas o graficas mediante las cuales podemos describir completamente el comportamiento de las variables. También se utilizan para probar hipótesis, continuamente se realiza suposiciones o teorías sobre el objeto estudiado. El objetivo es determinar hipótesis para corroborar las teorías del estudio en medidas numéricas o gráficas. Por otro lado, Mendenhall, Et, al (2010) afirma que, estadística descriptiva proporciona información para sintetizar y detallar las particularidades más trascendentales del fenómeno del estudio. De esta manera se definen la estadística inferencial que permita extraer procedimientos, que proporciona sobre la población en unidad de muestra. Finalmente, Fernández, Et, al (2002) define que, la búsqueda o indagaciones realizadas proporcionan un conjunto completo de datos que deben organizarse y presentarse de manera comprensible. La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas para representar y restringir diferentes observaciones. Este tema presenta técnicas descriptivas básicas, como la construcción de tablas de frecuencia, el refinamiento de celdas y medidas descriptivas clave para describir la concentración, la jerarquía y la apariencia de los datos		

Cualitativa

Escenario de estudio				
Criterios				
Lugar geográfico	Empresa de alimentos elaborados			
Provincia/Departamento	San Isidro, Lima – Lima			
Descripción del escenario vinculado al problema	El área administrativa, sistemas, operaciones de cocina y bar tender.			
Participantes				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Género	Femenino	Femenino	Masculino	Masculino
Edad	30 – 45 años	20 – 30 años	27 – 40 años	35 – 50 años
Profesión/ocupación	Bachiller el Administración de empresas.	Especialista en sistemas	Especialista en Gastronomía	Jefe de bar tender
Rol de función	Administradora de tienda: encargada de realizar cotizaciones con el equipo de mantenimiento, realiza pedidos a proveedores, se encarga de revisar los inventarios, supervisa los órdenes de compra ingresos y salidas.	Jefe de ventas: encargada de la parte operativa (recepción de pedidos, realizar cotizaciones, entrega de pedidos, cuadro de caja y arqueo).	Chef ejecutivo: elabora nuevas cartas, capacitar a su unidad de mando, controla los costos de los productos.	Jefe de servicio: encargado de capacitación al personal, realizar seguimiento en atención al cliente
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	<p>Se seleccionó a las 4 personas porque son importantes en la empresa además dirigen en la toma de decisiones para llevar un buen proceso administrativo.</p> <p>Se seleccionó a la administradora de tienda, porque es la persona encargada en manejar las funciones en el proceso administrativo y la toma de decisiones, además tiene conocimiento y experiencia en el rubro realizando actividades operacionales.</p> <p>Se seleccionó al jefe del área de ventas, porque tiene a su cargo al personal capacitado en recepción de pedidos, realizar cotizaciones, entrega de pedidos ya gestionadas, además realiza cuadro de caja y arqueo; es decir es la persona capacitada en el área de ventas.</p> <p>Se eligió al chef ejecutivo, porque tiene conocimientos en el manejo de elaborar nuevas cartas de comida, capacitar a su unidad de mando, controla los costos de los productos, realiza gestiones de pedidos a otras áreas, implementación estándares de calidad y visión de nuevos proyectos para la empresa. Además, es el quien coordina directamente con el equipo de mantenimiento cuando fallan en los equipos de trabajo.</p>			

Se seleccionó al jefe de servicio, porque ha adquirido conocimientos respecto atención al cliente, es la persona que capacita a su equipo de trabajo, responde la necesidad de la empresa. Asimismo, tiene amplia experiencia en el rubro de servicio al cliente; es decir brindar una buena atención al cliente, controlar los tiempos de la elaboración de alimentos, delegar funciones para el cumplimiento de los objetivos.
--

Técnica de recopilación de datos 1: Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas el problema propuesto. Se estima que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesita; si hay una interpretación errónea de la pregunta permite aclararla, asegurando una mejor respuesta. En los casos en que hay duda de la validez o confiabilidad de la información, el entrevistador tiene la oportunidad de comprobar ahí mismo la calidad de la respuesta.	Entrevista Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. A diferencia de la encuesta, que se ciñe a un cuestionario, la entrevista, si bien puede soportarse en un cuestionario muy flexible, tiene como propósito obtener información más espontánea y abierta. Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.	Las entrevistas requieren que previamente el investigador concrete la fecha, hora y lugar para aplicar la guía de entrevista, sin embargo, en el desarrollo el investigador puede realizar una repregunta para obtener mayor información, no obstante, se debe de tener cuidado, porque el diálogo podría orientarse hacia otro tema y ello invalidaría la información obtenida.
Parafraseo	La entrevista es una comunicación oral que se establece entre investigador y encuestado para obtener respuestas verbales a la pregunta planteada. Este método se considera más eficaz que una encuesta porque proporciona información más completa. Permite a los investigadores explicar el propósito del estudio y definir claramente la información que necesitan, y en caso de que se malinterprete una pregunta, puede aclararla y brindar una mejor respuesta. Por último, concretar la veracidad o fiabilidad de la información, el entrevistador puede comprobar en el acto la calidad de las respuestas que se recopila.	Las entrevistas técnicas tienen por objeto establecer un vínculo verbal, que esencialmente se considera a las personas más importantes para conseguir datos específicos. Mientras la encuesta es incompatible, que se limitan a cuestionarios, las entrevistas, aunque pueden estar respaldadas por cuestionarios muy flexibles, están diseñadas para capturar una gran cantidad de información espontánea y pública. Durante este tiempo, se puede recabar con profundizar las investigaciones.	La entrevista es una herramienta técnica de recolección de datos, donde se lleva un dialogo verbal entre grupos de personas o personal, donde el investigador podría hacer preguntas transversales para obtener más información al detalle, enfatizar solo el estudio específico, sin derivar otros temas, para la formalidad de la investigación.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)	(Bernal, 2010)	(Carhuancho, Nolasco, Sicheri , Guerrero, & Casana, 2019)
Redacción final	Pineda, Et al (1994) afirmaron que, la entrevista es una comunicación oral que se establece entre investigador y encuestado para obtener respuestas verbales a la pregunta planteada. Este método se considera más eficaz que una encuesta porque proporciona información más completa. Permite a los investigadores explicar el propósito del estudio y definir claramente la información que necesitan, y en caso de que se malinterprete una pregunta, puede aclararla y brindar una mejor respuesta. Por último, concretar la veracidad o fiabilidad de la información, el entrevistador puede comprobar en el acto la calidad de las respuestas que se recopila. Mientras Bernal (2010) menciona que, las entrevistas técnicas tienen por objeto establecer un vínculo verbal, que esencialmente se considera a las personas más importantes para conseguir datos específicos. Mientras la encuesta es incompatible, que se limitan a cuestionarios, las entrevistas, aunque pueden estar respaldadas por cuestionarios muy flexibles, están diseñadas para capturar una gran cantidad de		

información espontánea y pública. Durante este tiempo, se puede recabar con profundizar las investigaciones. Por último, Carhuacho, Et, al (2019) definen que, la entrevista es una herramienta técnica de recolección de datos, donde se lleva un dialogo verbal entre grupos de personas o personal, donde el investigador podría hacer preguntas transversales para obtener más información al detalle, enfatizar solo el estudio específico, sin derivar otros temas, para la formalidad de la investigación.

Instrumento de recopilación de datos 1: Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	En los proyectos de entrevistas en gran escala algunos investigadores utilizan una guía de la entrevista para asegurarse de que los temas claves sean explorados con un cierto número de informantes. La guía de entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide como enunciar las preguntas y cuando formularlas. La guía de entrevista sirve solamente para recordar que se deben hacer preguntas sobre ciertos temas.	Según Hurtado (2000) La guía de entrevista “debe contener los datos generales de identificación del entrevistado; datos censales, sociológicos o datos concernientes al tema de investigación” (p. 463)	Un guion de entrevista es básicamente una lista con temas y preguntas que pretende hacer un entrevistador a su entrevistado. Pueden llegar a ser muy útiles independientemente del género que sea la entrevista, ya sea de trabajo, de investigación o periodística, entre otros.
Parfraseo	La guía de instrumento es una herramienta que se utiliza con los indicadores para una entrevista para garantizar que los temas clave se discutan a profundidad. Las pautas de entrevista no son protocolos estructurados. A continuación, se muestra una lista de indicadores más comunes que cada informante debe abordar. En el caso de las entrevistas, el investigador decide cómo y cuándo consignar las preguntas. Las pautas de la entrevista están destinadas únicamente a realizar preguntas sobre temas específicos.	La guía de entrevista debe contar con la información del tema quien será entrevistada: consignando fuentes importantes sobre el tema de exploración.	Un guion de entrevista es esencialmente una lista de temas y preguntas que el entrevistador aborda a realizar a su entrevistado. Se considera que son útiles sin importar el tipo de entrevista, ya sea de trabajo, de investigación, de noticias.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Taylor & Bogdán, 1984)	(Hurtado, 2000)	(Mejía , 2021)
Redacción final	La guía de entrevista es un instrumento que es comúnmente abordado para investigaciones de enfoque cualitativo. Tenemos a (Taylor & Bogdán, 1984) define que, la guía de instrumento es una herramienta que se utiliza con los indicadores para una entrevista para garantizar que los temas clave se discutan a profundidad. Las pautas de entrevista no son protocolos estructurados. A continuación, se muestra una lista de indicadores más comunes que cada informante debe abordar. En el caso de las entrevistas, el investigador decide cómo y cuándo consignar las preguntas. Las pautas de la entrevista están destinadas únicamente a realizar preguntas sobre temas específicos. Por otro lado (Hurtado, Metodología de la investigación holística, 2000) afirma que, la guía de entrevista debe contar con la información del tema quien será entrevistada: consignando fuentes importantes sobre el tema de exploración. Por último (Mejía , 2021) define que, un guion de entrevista es esencialmente una lista de temas y preguntas que el entrevistador aborda a realizar a su entrevistado. Se considera que son útiles sin importar el tipo de entrevista, ya sea de trabajo, de investigación, o de noticias.		
Ficha técnica del instrumento	Nombre: Autor: Año:		

	Subcategorías – ítems/preguntas:
--	----------------------------------

Procedimiento cualitativo	
Paso 1:	Se diseña la guía de entrevista para la investigación.
Paso 2:	Se procede la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área, administrativo, sistemas, chef ejecutivo y jefe de bar tender.
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento Word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS TI. v22.
Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores de la categoría de problema.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La triangulación como técnica se puede aplicar a distintas fases del ciclo investigativo. Para aplicar la triangulación es necesario reunir, seleccionar, focalizar, relacionar e interpretar organizadamente la información. Queda demostrado que la integración de diferentes puntos de vista permite al proceso investigativo mayor precisión y profundidad. Cabe destacar, que el estudio arroja como resultado relevante la disposición de los involucrados a incorporarla como procedimiento para el análisis en investigaciones educativas.	Triangulación metodológica al utilizar en la triangulación diferentes métodos se busca analizar un mismo fenómeno a través de diversos acercamientos. Aunque generalmente se utilizan distintas técnicas cualitativas, se pueden utilizar tanto cuantitativos como cualitativas en conjunto (3). Algunos autores recalcan que esto presenta mayores dificultades durante el proceso de análisis de datos, ya que por las características propias de las investigaciones cualitativa y cuantitativa las preguntas de investigación que éstas responden pueden tener diversos grados de incompatibilidad que hacen que la convergencia de los hallazgos sea más difícil de definir (3). Por esto es entendible que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos ofrece la visión de los diferentes aspectos de la totalidad del fenómeno, más que la repetitividad de los hallazgos de la observación.	La triangulación entendida como técnica de confrontación y herramienta de comparación de diferentes tipos de análisis de datos (triangulación analítica) con un mismo objetivo puede contribuir a validar un estudio de encuesta y potenciar las conclusiones que de él se derivan. En este artículo se aplica un modelo de validación de hallazgos mediante triangulación analítica a desajustes observados por dos cohortes diferentes de estudiantes universitarios involucrados en la implantación de un nuevo plan de estudios universitario.
Parfraseo	Como técnica, el método de triangulación se puede utilizar en diferentes etapas del ciclo de	El método de triangulación se aborda diferentes metodologías en la triangulación, el objetivo es	La triangulación refiere al uso de la herramienta para afianzar la validez y confiabilidad de la investigación;

	investigación. Para aplicar el método de triangulación es necesario recopilar, elegir, sintetizar, correlacionar e interpretar la información de manera organizada. Resulta que la integración de diferentes perspectivas puede hacer que el proceso de investigación sea más preciso y perspicaz.	analizar utilizando diferentes procesos. Sin embargo, se usan diferentes técnicas cualitativas, como también cuantitativas. Aunque algunos escritores enfatizan que es difícil obtener resultados al momento de analizar los datos porque pueden tener diversos grados de inconsistencia debido a la naturaleza cualitativa y cuantitativa. Por esta razón, es concebible que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos proporcione información al detalle.	dicho análisis consta de mejorar las conclusiones obtenidas, asimismo consta con participación de diferentes investigadores para realizar futuras investigaciones.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Vallejo & Final, 2009)	(Okuda & Gómez, 2005)	(Rodríguez , Pozo, & Gutiérrez, 2006)
Redacción final	La triangulación es una herramienta que consiste en verificación de datos, obtenidas de diferentes métodos científicos según (Vallejo & Finol, 2009) define como técnica, el método de triangulación se puede utilizar en diferentes etapas del ciclo de investigación. Para aplicar el método de triangulación es necesario recopilar, elegir, sintetizar, correlacionar e interpretar la información de manera organizada. Resulta que la integración de diferentes perspectivas puede hacer que el proceso de investigación sea más preciso y perspicaz. Por otro lado (Okuda & Gómez, 2005) menciona que, el método de triangulación se aborda diferentes metodologías en la triangulación, el objetivo es analizar utilizando diferentes procesos. Sin embargo, se usan diferentes técnicas cualitativas, como también cuantitativas. Aunque algunos escritores enfatizan que es difícil obtener resultados al momento de analizar los datos porque pueden tener diversos grados de inconsistencia debido a la naturaleza cualitativa y cuantitativa. Por esta razón, es concebible que la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos proporcione información al detalle. Finalmente (Rodríguez, Pozo, & Gutiérrez, 2006) define que, la triangulación refiere al uso de la herramienta para afianzar la validez y confiabilidad de la investigación; dicho análisis consta de mejorar las conclusiones obtenidas, asimismo consta con participación de diferentes investigadores para realizar futuras investigaciones.		

Aspectos éticos	
APA	Se utilizará la norma APA de la séptima edición y revisión de Turnitin.
Muestra	Se empleará las 4 unidades informantes (administración, área de sistemas, chef ejecutivo y jefe de bar tender)
Data	Se utilizará los resultados consolidados de la entrevista y las encuestas realizadas para la investigación.