



**Universidad  
Norbert Wiener**

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

**Tesis**

**Rediseño de procesos para la mejora de la gestión de operaciones  
en la empresa del rubro de belleza, Lima 2022**

**Para optar el grado académico de Administración y Negocios  
Internacionales**

**AUTORA**

Romero Ramírez, Rosali Noemi

**ORCID:**

0000-0002-1061-5901

**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 temático

Dr. Arturo García Humantumba

ORCID: 0000-0001-6713-6971

Asesor Metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325x

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo de investigación en primer lugar a Dios, por darme vida, por seguir brindándome buena salud, por cuidar de los seres que tanto amo. En segundo lugar, a mis señores padres y mi bebé que ahora está creciendo dentro mío, son el pilar indispensable en mi vida y ser mi apoyo incondicional y mi guía para seguir cumpliendo mis sueños. Muchas gracias familia por creer en mí.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mis asesores por el apoyo incondicional, por apoyarnos en no rendirnos hasta llegar a nuestro objetivo, así mismo a mi hermosa familia por confiar en mi capacidad y mis ganas de superación. Muchas gracias.



Universidad  
Norbert Wiener

## DECLARACIÓN DE AUTORIA

**CÓDIGO:** UPNW-EES-  
**FOR-017**

**VERSIÓN:** 01

**REVISIÓN:** 01

**FECHA:**

**24/06/2022**

Yo, Rosali Noemi Romero Ramírez estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Propuesta de rediseño de los procesos para la mejora de la gestión de operaciones en la empresa del rubro de belleza, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Negocios Internacionales 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 determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

Firma

Romero Ramírez Rosali Noemi

DNI: 75286326



Huella

Lima, 24 de junio de 2022

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Índice de cuadros	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>II. METODOS</b>	<b>27</b>
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	27
2.2 Población, muestra y unidades informantes	29
2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.5. Proceso de recolección de datos	31
2.6. Método de análisis de datos	32
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	33
3.2 Descripción de resultados cualitativos	43
3.4 Propuesta	52
3.4.1 Priorización de los problemas	52
3.4.2 Consolidación del problema	52
3.4.3 Fundamentos de la propuesta	53
3.4.3 Categoría solución	54
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	
<b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
3.4.6 Actividades y cronogramas	56
<b>IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
4.1 Discusión	58

4.2 Conclusiones	62
4.3 Recomendaciones	63
<b>REFERENCIAS</b>	64
<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia	78
<b>Anexo 2:</b> Evidencias de la propuesta	80
<b>Anexo 3:</b> Instrumento cuantitativo	97
<b>Anexo 5:</b> Base de datos	99
<b>Anexo 6:</b> Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	100
<b>Anexo 7:</b> Pantallazos del Atlas. Ti	106
<b>Anexo 8:</b> Ficha de validez de la propuesta	126
<b>Anexo 9:</b> Matrices de trabajo	130

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Categorización de la categoría Gestión Operativa	30
<b>Tabla 2</b> Nivel de confiabilidad para Alfa de Cronbach	31
<b>Tabla 3</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría coordinación	33
<b>Tabla 4</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría credibilidad	34
<b>Tabla 5</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría Flexibilidad de proceso	36
<b>Tabla 6</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría servicio	38
<b>Tabla 7</b> Pareto de la categoría Gestión operativa	40

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Diagrama de Ishikawa	19
<b>Figura 2</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría procesos	33
<b>Figura 3</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría credibilidad	35
<b>Figura 4</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría Flexibilidad del proceso	37
<b>Figura 5</b> Frecuencias y porcentajes a la subcategoría Servicio	39
<b>Figura 6</b> Pareto de la categoría Gestión operativa	41
<b>Figura 7</b> Análisis cualitativo de la subcategoría coordinación	43
<b>Figura 8</b> Análisis cualitativo de la subcategoría credibilidad	44
<b>Figura 9</b> Análisis cualitativo de la subcategoría flexibilidad del proceso	45
<b>Figura 10</b> Análisis cualitativo de la subcategoría servicio	47
<b>Figura 11</b> Análisis mixto de la categoría Gestión de operaciones	48
<b>Figura 12</b> Nube de palabras	52

## Índice de cuadros

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro 1</b> Matriz de direccionalidad de la propuesta	54
<b>Cuadro 2</b> Matriz de tácticas, actividades y cronograma	56

## **Resumen**

La investigación tuvo como finalidad realizar una propuesta de mejora para la gestión de operaciones, utilizando un rediseño en las áreas afectadas de la organización. El estudio de la investigación es de tipo proyectivo de carácter holístico. Para la elaboración se realizó recopilación de datos mediante encuesta a cuarenta colaboradores y entrevista a los jefes de cada área involucrada. Para el respectivo estudio se elaboró un cuestionario, para la encuesta se utilizó las de cuatro subcategorías: coordinación, credibilidad, flexibilidad del proceso y servicio; así mismo se realizaron seis preguntas, entrevistando al Gerente general, jefe de operaciones y jefe de recursos humanos.

Los resultados evidencian que existe una insatisfacción del cliente hacia la organización, donde es uno de los mayores problemas preocupantes, teniendo en cuenta que hoy en día una organización crece por el público, con ello se genera ingresos, rentabilidad, reconocimiento de la marca; asimismo se identificó que hay deficiencias en la gestión de los procesos estratégico, debido a que realizaron cambios de personal que laboraban de años, con colaboradores nuevos en este rubro, el enfoque que se tenía se cambió por completo, obteniendo hoy en día un resultado insatisfactorio para el periodo 2022-I; y por último, se pudo detectar las deficiencias en la gestión del proceso estratégico, donde los docentes y asistentes no se encuentran dispuestos a los cambios que está realizando la empresa, con la finalidad de estar más arriba que la competencia para lograr alcanzar los objetivos trazados como organización.

***Palabras clave:*** Proceso, gestión, coordinación, flexibilidad, entrevista.

## **Abstract**

The recerc entitled "Processes redesign proposal for the improvement of operations management in the beauty industry company, Lima 2022" had the purpose of making a proposal to improve operations management using a redesign in the affected áreas of the organization. The research study is of a holistic projective type. For the elaboration of the study, data was collected by means of a survey of forty collaborators and an interview with the heads of each area involved, which was carried out in the city of Lima. For the respective study a questionnaire was elaborated for the survey of four subcategories: coordination, credibility, flexibility of the process and service; likewise, six questions were asked, interviewing the general manager, chief of operations and head of human resources.

It was concluded, as a result of the surveys and interviews, that there is customer dissatisfaction, there is a deficiency in the management of strategic processes and finally there are difficulties in adapting to information technologies. In addition, it was evidenced that customer dissatisfaction is one of the biggest problems of concern because today an organization grows by the public, as this generates income, profitability, brand recognition, as well as deficiencies in the management of the strategic process, for the reason that changed staff who worked for years by new ones, the approach that was completely changed, obtaining today an unsatisfactory result for the period 2022-I. And finally, it was possible to detect the deficiencies in the management of the strategic process, since the teachers and assistants are not willing to be flexible to change, since today we can see that each organization has to be updated and be higher than the competition and one of them was the implementation of the Q10 system, zoom, meet, drive, where internal customers find it difficult to adapt to these changes for continuous improvement.

***Key words:*** Process, management, coordination, flexibility, interviews.

## I. INTRODUCCIÓN

Rodríguez y Rosenstiehl (2018) señalaron que, la gestión de operaciones se define como una herramienta de gestión que incluye un conjunto de tareas y procesos con el propósito de mejorar la organización interna, con el fin de adicionar el espacio para alcanzar otros objetivos operativos. En un estudio colombiano, se identificó que el área del talento humano es muy importante para la gestión de operaciones para el seguimiento de cada proceso. Asimismo, indican que el talento humano es un factor de mucha importancia para la gestión operacional donde se tiene que mantener capacitados a los empleados en cada proceso solicitado y se obtendría un resultado óptimo en la organización.

No obstante, López et al. (2018) determinaron que, las TIC son herramientas muy importantes para el crecimiento interno de la gestión administrativa y operacional en el lado interno de las organizaciones hoy en día muchas empresas corren riesgo de tener una deficiente gestión operativa, por la falta de organización detallada en las informaciones importantes que tiene la empresa. como resultado se obtuvo un declive en las tomas de decisiones, se propuso se debe de realizar una buena organización para tener un resultado óptimo en todos los rubros de la empresa.

Del mismo modo, León et al. (2018) indicaron que, los riesgos de la empresa manufacturera muestra deficiencias en la planificación, organización y control de las actividades de los talentos humanos, y para obtener un resultado positivo se tiene que considerar un control en la calidad de los productos esto permitirá evaluar la eficiencia de los sistemas y se podrá verificar cada procedimientos para mejorar y corregir las causas de dichas defectos es en la fabricación de productos que provienen de otro proceso y ello se debe de observar para una pronta solución.

En una investigación peruana hizo mención que, una buena gestión operativa se requiere de instrumentos y herramientas fundamentadas, para lograr un resultado de buena calidad en los servicios que uno brinda. Así mismo, es bueno tener en cuenta que cada reingeniería interna que realizan en la organización, siempre se debe de comenzar con las personas quienes lo dirigen son ellos los pilares indispensables en las áreas que lideran (Velasco et al., 2022).

Huanca y Geldrech (2020), en su estudio peruano realizado en la ciudad de Lima, se encontró que la gestión de operaciones se define como un modelo de gestión constituido por un conjunto de tareas y etapas que intervienen en la mejora continua de la organización interna de la empresa. Con la finalidad de aumentar sus capacidades de propósitos y de esa manera, llegar al objetivo operativo indicado, es por ello, que se tiene que realizar una buena herramienta de gestión para no obtener un resultado negativo para la organización.

En Lima, un estudio sobre las entidades del estado peruano, indicaron que no estiman una documentación normativa para la realización de un plan de gestión de la continuidad operativa. Sin embargo, existe muchos documentos respecto a la gestión de la continuidad operativa que no rehúsan un plan de implementación a la entidad de estudio (Gutiérrez, 2018).

Debido a que no existe una buena organización en el área central que está conformado por: recursos Humanos, finanzas, operaciones, marketing, se obtuvo como resultado lo siguiente: (a) ineficiencia en la organización de las confirmaciones de pagos, (b) incumplimiento de las devoluciones de dinero en el tiempo acordado con el encargado de área, (c) retraso en contestar solicitudes requerida, (d) incumplimiento en entrega de equipos en el tiempo coordinado, y (e) insatisfacción de clientes por la mala atención de parte de coordinación.

Finalmente, se pudo identificar en las entidades educativas, la prioridad para obtener mayor alumnado y mayor rentabilidad son los clientes, pero si le brindan mayor interés solo a las áreas de: gerencia general y subgerencia, se obtendría como resultado una: insatisfacción del alumnado, reducción de ingresos, marca no reconocida al nivel local y nacional.

En este estudio se ha identificado el uso de tres teorías muy importantes: (a) la teoría burocrática relacionada con la gestión de operaciones, en la que se deben alcanzar los objetivos últimos para alcanzarlos de forma eficaz y eficiente, para la pronta mejoría de la organización se obtendría un resultado óptimo para cada área identificada de la empresa. Así mismo, (b) la teoría del comportamiento organizacional, donde guarda relación con la gestión operativa en las distintas probabilidades que se encuentren los procesos, ya el comportamiento organizacional es un pilar muy indispensable para una mejora continua frente a un problema identificado y de esa manera, realizar estrategias de mejora para llegar al objetivo trazado. Finalmente, (c) la teoría de sistemas, donde se identifica que guarda relación para la gestión de

operaciones puede definir los objetivos prioritarios de la organización, así como la capacidad de asignar responsabilidades con precisión, así como la capacidad de definir indicadores y, en última instancia, puede establecer las metas de desempeño más adecuadas con la finalidad de obtener como resultado positivo en cada área identificada. Así mismo este estudio está sujeto al enfoque mixto se estará reuniendo datos cualitativos y cuantitativos para su desarrollo. Con la finalidad de obtener un resultado de la problemática que se haya encontrado en la empresa y de esa manera, encontrar una pronta solución; para ello, se realizará la entrevista a personas identificadas que será de mucha ayuda para este estudio, con la finalidad de obtener un resultado real y específico de la problemática o falencias que tiene la empresa, de esa manera, buscar una pronta mejoría con la implementación de una herramienta estratégica. Finalmente, el estudio será de gran apoyo a los futuros estudiantes y de esa manera, sea un ejemplo de orientación de cómo realizar sus trabajos de investigación holística.

En el ámbito internacional: Sosa (2021), en su investigación sobre la implementación de la herramienta de gestión de operaciones, tuvo como objetivo identificar para el desarrollo de las funciones que realizan todas las áreas que posee la organización. Finalmente, se concluye en incorporar una estrategia para su mejora continua carecen de reglas y lineamiento en distintas áreas, es por ello, durante el periodo anterior y el periodo actual obtienen un resultado negativo, y conlleva a tener deficiencia en las áreas.

Torres et al. (2020), en su informe realizado sobre la implementación de una herramienta estratégica para el incremento de las ventas, se tuvo como objetivo en plantear una herramienta de gestión como es el Customer Relationship Management para la mejoría en los servicios y la atención al público que visita al empresa al tener de manera ineficiente esos dos factores importante de la empresa se tendrá como resultado: (a) insatisfacción del público, (b) baja rentabilidad, y (c) no ser reconocido al nivel nacional o local, se identificó que hay mucha insuficiencia en la parte de la confiabilidad, seguridad y la lealtad de parte de los colaboradores, Es por ello, bajo estas debilidades que tiene la organización se realizó una herramienta estratégica (CRM) cuyo resultado fue satisfactorio para la implementación en cada área identificada, para obtener una pronta mejoría en las falencias que tiene la organización.

En Ecuador, Muñoz (2019), en un estudio sobre la incorporación de una herramienta estratégica para una mejora continua en las carencias que sostiene dicha empresa, tuvo el objetivo de fue implementar un herramienta estratégico que direcciones para todos los

lineamientos y se obtenga un resultado de una mejora continua para la microempresa. Finalmente se obtuvo un resultado de impacto positivo, porque en dicha empresa se encontraba con irregularidades y requería la inmediata y necesaria reestructuración del control y capacitación en las áreas administrativas y operativas de la empresa para lograr los objetivos específicos pertinentes.

Pico y Quimiz (2018), en su búsqueda realizada sobre añadir una herramienta para la gestión operativa, tuvo como objetivo comprobar y determinar cuáles son las causas de riesgo que se puede crear en todas las áreas de la empresa. Como resultado del estudio propuso implementar una herramienta de gestión operativa para el área de almacenes, donde se obtuvo como resultado positivo para la implementación de la señalización horizontal en las deficiencias que se visualizaban y de esa manera, lograrían un resultado de mejoría para los procedimientos internos de la empresa.

Finalmente, Atienza y Barrezueta (2018), en su estudio realizado en la ciudad de Guayaquil basado en la implementación de una estrategia para la mejora en la gestión operativa, determino como objetivo específico implementar una herramienta de gestión para el registro de cada proceso realizado en todas las áreas de la organización, porque en los dos últimos periodos 2016-2017, obtenían un efecto negativo. En resumen, conduce a la adopción de la herramienta de gestión de operaciones estratégicas. Finalmente, la organización indico que se tendría que implementar de manera inmediata esta herramienta con la finalidad de obtener un resultado óptimo en el periodo actual y entrante.

En el ámbito nacional: según Torres et al. (2020), en su estudio efectuado acerca implementación de una herramienta estratégica para el incremento de las ventas, se planteó como objetivo en plantear una herramienta de gestión como es el Customer Relationship Management para la mejoría en los servicios y la atención al público que visita al empresa al tener de manera ineficiente esos dos factores importante de la empresa se tendrá como resultado: (a) insatisfacción del público, (b) baja rentabilidad, y (c) no ser reconocido al nivel nacional u/o local, se propuso al realizar este estudio se obtuvo se identificó que hay mucha insuficiencia en la parte de la confiabilidad, seguridad y la lealtad de parte de los colaboradores, es por ello, bajo estas debilidades que tiene la organización se realizó una herramienta estratégica (CRM) cuyo resultado fue satisfactorio para la implementación en cada área identificada, para obtener una pronta mejoría en las falencias que tiene la organización.

Domínguez (2018), en su investigación sobre la integración de herramientas del registro interno para la mejora continua de la gestión de operaciones, tuvo como objetivo determinar la situación real relacionada con el control interno de la organización con el fin de identificar los problemas causados por la organización y así recoger los resultados finales. Se realizaría una toma de decisión para la implementación de una herramienta de mejora en la gestión operativa en el área de inventarios. Al final, el resultado fue la falta de una herramienta de control interno orientada a la mejora continua del desempeño de cada almacén y la elaboración de controles de inventarios para sus materiales en los últimos años se tuvo una mala organización en la gestión.

No obstante, Silva (2018), en su estudio realizado respecto a una implementación de una plantilla de gestión operativa para una mejora continua, tuvo como objetivo identificar las relaciones entre una herramienta de gestión y la mejoría operativa. Finalmente, se enfatizó una relación directa con la creación de un modelo de gestión para la mejora continua para la organización se visualizó que contiene muchas irregularidades en cada área, y al implementar ambas herramientas se obtendría la mejora continua de la organización.

Según Ravello y Sifuentes (2018), en su estudio realizado a cerca de la reingeniería en la gestión de procesos operativos, se tuvo como objetivo distinguir el porcentaje de acogida que se obtendría en la modificación de las herramientas que se implementarán en las gestiones operativas dentro de la organización, En última instancia, esto condujo a una adopción significativa de aplicaciones de herramientas de gestión del rendimiento para varios sectores, particularmente en el sector financiero, donde se lograron importantes ahorros económicos en la primera fase del 2018.

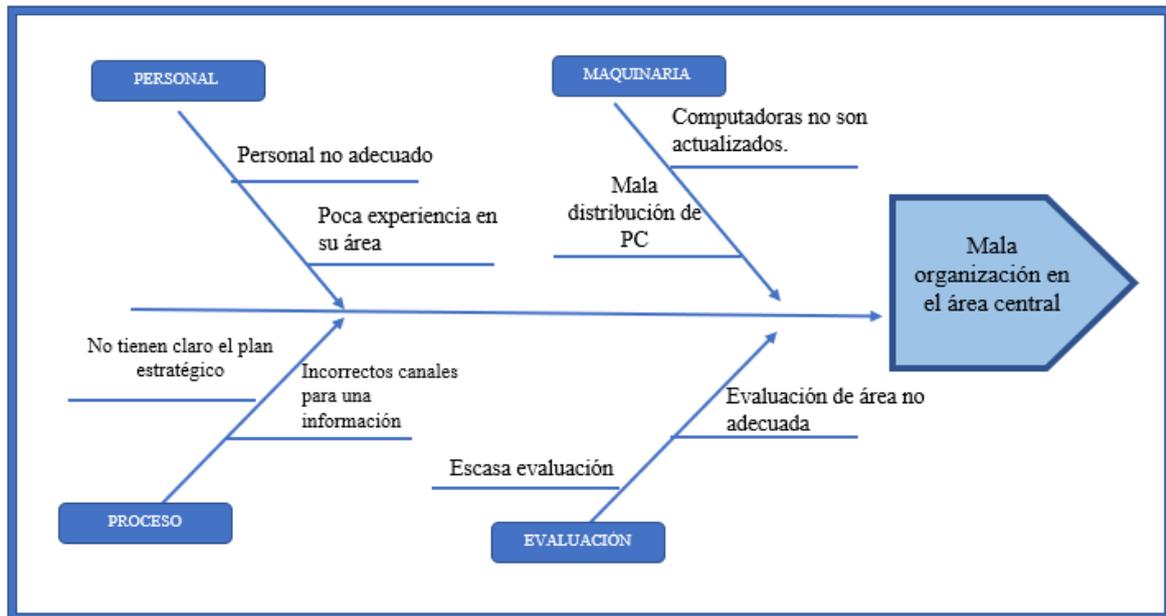
Finalmente, Pico y Quimiz (2018), de acuerdo a la investigación que se realizó sobre la aplicación de la herramienta de gestión de operaciones, se tuvo una importancia de comprobar y determinar cuáles son las causas de riesgo que se puede crear en todas las áreas de la empresa, es por ello, de propuso implementar una herramienta de gestión operativa para el área de almacenes, donde se obtuvo como resultado positivo para la implementación de la señalización horizontal en las deficiencias que se visualizaban y de esa manera, lograrían un resultado de mejoría para los procedimientos internos de la empresa.

Después de analizar los problemas que enfrentan las PYMES locales e internacionales, se comienza con analizar los problemas que afectan a las empresas del sector de la belleza. Se puede apreciar que desde 1994 comenzaron a trabajar en la industria de la belleza, comenzaron principalmente con spas, en el 2011 abrieron institutos, donde se visualizaba que había mucha necesidad en aprender y finalmente se abrieron tiendas de productos de belleza solo para estudiantes y clientes. Debido a la pandemia COVID-19 se paralizó toda acción laboral, y luego con la reactivación, no se verificaba la capacidad de conocimiento o profesionalismo que debe tener un buen colaborador, donde se no hay una buena organización en la empresa.

Para identificar las principales causas que dan origen al problema de la organización en el área comercial, se utilizó como herramienta el diagrama Ishikawa para identificar problemas, causas y consecuencias que afectan a la organización (Figura 1), obteniendo como resultado: (a) ineficiencia en la organización respecto a las confirmaciones de pagos, lo cual refleja una insatisfacción de parte del personal y clientes que adquieren el servicio, (b) en relación al incumplimiento de devolución de dinero, se reflejó que existe una demora en el tiempo acordado, y es donde la empresa no tiene un sistema para verificar las devoluciones, (c) no obstante se verificó la alta demanda de usuarios que se quejan por la demora de responder la solicitud requerida, se obtuvo dicho resultado por falta de personal capacitado y sobre todo poco organizados, (d) en referencia al incumplimiento en entrega de equipos en el tiempo coordinado, el área de operaciones no tiene una agenda planificada para la entrega de los equipos requeridos por cada sede, la empresa no invierte en sistemas logísticos para una pronta mejoría en la lentitud de entrega de equipos, (e) se pudo reflejar que se tiene una insatisfacción de los clientes por la mala atención de parte de coordinación.

**Figura 1**

*Diagrama de Ishikawa*



Por lo antes expuesto, si la empresa sigue trabajando sin ningún orden determinado, y la gerencia general juntamente con el área de operaciones no implementa estrategias que tengan como objetivo mejorar la mala organización en el área central, estará destinada a seguir con problemas, y en un mediano y largo plazo podrían tener un declive en el posicionamiento de mercado a nivel nacional como están hoy en día, de tal modo arriesgando el sustento económico de sus trabajadores. Al investigar varias fuentes de investigación, encontramos estudios realizados a nivel internacional relacionados con la categoría del problema de este estudio, dentro de ellos destacan los que se explican a continuación.

Weber (1991), en su estudio indica que, la teoría burocrática tiene como objetivo alcanzar de manera eficaz la meta trazada como organización, por consiguiente, por otra parte, Daruma (2017) define que, la gestión de operaciones es el proceso de utilizar recursos y esfuerzos para lograr objetivos. Por tanto, guarda relación debido que los objetivos finales se tienen que lograr alcanzar de manera eficiente y eficaz para la pronta mejoría de la organización.

La teoría del comportamiento organizacional, según Chiavenato (2009), tiene como objetivo verificar que probabilidades positivas hay dentro de cada decisión que se quiere tomar en la organización. Es por ello, Merli (1997) demuestra que, la gestión de operaciones tiene la

capacidad de priorizar objetivos, puede definir responsabilidades con precisión y puede identificar los indicadores y objetivos de desempeño más apropiados. Concluye mostrando que se relaciona con las diversas posibilidades presentes en las operaciones y así posibilita tomar la decisión adecuada para alcanzar los objetivos planteados como organización.

Finalmente nos basamos en la teoría de sistemas donde Von (1976) nos indica que, se tiene que obtener una interrelación con la parte y todo de la organización. Es por ello, Giorgio (1997) demuestra que, la gestión de operaciones tiene la capacidad de priorizar los objetivos, puede definir con precisión las responsabilidades y puede identificar los indicadores y objetivos de rendimiento más importantes. Finalmente, se puede demostrar que está en línea con los objetivos planteados en la organización para lograr un resultado positivo en cada una de las áreas identificadas.

### **Categoría problema: Gestión operativa**

Daruma (2017) afirma que, la gestión operativa es un conjunto de actividades con la finalidad de mantener la organización eficaz, una de las piezas importantes en la organización es el nivel operativo debido que, sin ello no se llegaría a un objetivo trazado con las distintas áreas relacionadas; lo cual, también, se sustenta en lo señalado por Barrios et al. (2019), la gestión de operaciones está coordinada a diseñar actividades en la empresa para satisfacer las expectativas que los clientes tienen del producto o servicio brindado. En el mismo orden de ideas, Anaya (2016) afirma que, es una técnica donde se da utilidad de algunos recursos materiales y humanos con la finalidad de obtener un resultado óptimo para el beneficio de la organización. Por otra parte, Krajewski y Ritzman (2000), lo identifica como una herramienta de gestión en combinación de procesos y tareas para el beneficio de las organizaciones, con la finalidad de obtener un objetivo de incremento de logros en distintas áreas de la organización. Finalmente, Arnoletto (2014) afirma que, es una separación de los recursos y el espacio, con la única finalidad de obtener diversas soluciones, para la realización de una mejora continua en las organizaciones. En conclusión, podemos definir la gestión operativa como una herramienta útil e indispensable para lograr un objetivo beneficioso para la organización.

### **Subcategoría: Coordinación**

Para Quiroa (2021), la coordinación es un proceso de suma importancia, permite la gestión coherente de la información y el trabajo colaborativo. En una empresa, cada uno hace un trabajo

diferente. Sin embargo, estas tareas deben vincularse de manera efectiva si se quieren lograr los resultados deseados.

Seleccionar una coordinación idónea, para todas las áreas de una organización, genera valor agregado que se desarrollarían, especialmente en aquellas que se dedican a brindar servicios; es por ello, al ser uno de los procesos importante, se seleccionó como subcategoría de este trabajo de investigación.

### **Indicadores**

**Necesidad del cliente:** Según Miranda (2019), ante la situación que atravesamos en el mundo, trabajar desde casa ha obligado a las empresas a cambiar las relaciones tradicionales que tenían con clientes y empleados. El CRM es fundamental en esta era de pandemia debido a la tecnología a la hora de comunicarse con los clientes a través de una reunión virtual, donde es posible comunicarse y obtener información de la empresa de manera flexible y segura.

El tiempo es uno de los pilares indispensables en la productividad de la organización, es así como el área de recursos humanos debe de influenciar mucho con el factor humano, realizando capacitaciones motivacionales y como otra medida, incentivos por ser el colaborador puntual; por ello, al ser el proceso importante, se seleccionó como indicador de la subcategoría coordinación.

**Satisfacción:** Perú es el tercer país con mayor rotación de colaboradores en toda América Latina, por lo que es importante saber qué tan satisfecho está cada trabajador con su tiempo de trabajo es una de las mejores formas de resolver un problema. En el transcurso de su desempeño laboral en la empresa, todo esto les permitirá monitorear el progreso de sus actividades y, si es necesario, brindar capacitación o retroalimentación para mejorar el progreso del trabajo y así satisfacer las necesidades de los clientes, la empresa no puede seguir adelante si los empleados son improductivos (Gestión, 2018).

### **Subcategoría: Credibilidad**

Para Del Valle (2018), la credibilidad es la integridad, precisión y equidad de la información, entre otras funciones importantes que desempeña para ganarse la confianza del público en los medios, es decir, un reportero de los medios debe usarla para escribir elementos de credibilidad de las noticias con ética. Finalmente, se infiere que, para generar confianza, respeto con los

compañeros, jefes de la organización, se debe de ganarse con la transparencia y valores que uno se identifica; es por ello, al ser uno de los procesos importantes, se seleccionó como subcategoría de este trabajo de investigación.

### **Indicadores**

**Confianza:** Acosta et al. (2019) mencionaron que, la confianza es un componente central de una organización permite llevar a cabo sus operaciones, por lo que es importante demostrar desde un punto de vista positivo y gratificante que contribuye a la confianza en la organización. De modo que, se logra llegar una confianza hacia con los colaboradores y clientes, obtendríamos un resultado positivo para la organización.

En síntesis, la confianza es uno de los componentes muy importantes en la organización, conllevaría a tener un buen clima laboral, trabajo en equipo, y lograr alcanzar el objetivo trazado de manera eficiente y eficaz. por ello, al ser el proceso importante, se seleccionó como indicador de la subcategoría coordinación.

### **Subcategoría: Flexibilidad del proceso**

Martínez (2017) indica que, la flexibilidad del proceso es una característica clave de la producción posfordista, y una que pretende distinguirse de la era posfordista anterior. Una de las ideas principales de la especialización flexible es que mientras las necesidades cambien, la organización debe ser lo suficientemente flexible para hacer frente a las necesidades cambiantes.

Realizar cambio de mejora continua para la empresa, es importante hoy en día en el siglo XXI es importante innovar y estar sujetos a la flexibilidad del cambio, de esa manera, obtener buenos resultados trazados en el objetivo de mediano oh largo plazo. es por ello, al ser uno de los procesos importante, se seleccionó como subcategoría de este trabajo de investigación.

### **Indicadores**

**Adaptabilidad:** Tovías (2021) menciona que, la adaptabilidad o gestión del cambio es la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios del entorno y adaptarse con facilidad a las nuevas realidades. Actualmente es una de las habilidades blandas más demandadas en el mercado. Esta adaptación puede ser digital, es decir, asociada al uso de nuevas tecnologías y una orientación para trabajar con personas de diversos orígenes y niveles profesionales.

La adaptabilidad hace que un colaborador sea más eficiente en su centro de labor, por tal sentido que puede ser muy útil e indispensable en la organización, de modo que se integra fácilmente en los cambios que puede realizar la organización para una mejora continua.

**Tiempo:** Según Rohn (2022), la gestión del tiempo es uno de los pilares de la productividad empresarial, de modo que es una habilidad directiva que implica la adecuada asignación de este recurso al desarrollo de áreas y proyectos con la finalidad de obtener resultados óptimos y esperados.

### **Subcategoría: Servicio**

Espinoza (2017) hace mención que, el servicio al cliente tiene como objetivo brindar un servicio impecable y atraer nuevos clientes. Esto está sujeto a cambios constantes, el famoso proverbio "el cliente siempre tiene la razón" ha dominado la escena del servicio al cliente. Sin embargo, desde la década de 1990, el servicio ha jugado un papel activo para las empresas que buscan poner a sus clientes y sus necesidades en el centro de todas las decisiones comerciales.

El buen servicio de atención al cliente, es importante en cualquier sector de una organización, está sujeto a obtener: mejor rentabilidad, reconocimiento, recomendaciones; si se trabaja de manera correcta en el servicio.

**Funcionalidad:** Rawes (2021) da a conocer que, una función del puesto existe solo con el propósito de realizar ese trabajo en particular. Si solo una persona está dispuesta a realizar un trabajo completamente necesario, ese trabajo se considera esencial. Además, si el rol de especialista requiere conocimientos especializados y solo aquellos con esa experiencia pueden asumir el rol de especialista, este es un rol esencial. Por consiguiente, se puede asumir que, si un colaborador tiene claro sus funciones de trabajo, se obtendrá un resultado positivo tanto para el colaborador como para la organización está cumpliendo sus funciones y roles de manera eficaz y eficiente.

### **Categoría Solución: Rediseño de Procesos**

Según Rodríguez y Bernal (2019), la reingeniería estructural establece la secuenciación en nuevas interacciones en los procesos organizacionales y organizacionales. Es un análisis y rediseño radical de la economía y el diseño empresarial para lograr mejoras significativas en

medidas como costo, calidad, servicio y velocidad. lo cual, también, se sustenta en lo señalado por Esquivel y Villela (2018) nos indica que, la reingeniería es un proceso implementado a la administración a través del cual se pretende cambiar las cosas y mejorar el proceso y el desempeño de los colaboradores, pero requiere de recursos humanos como enfoque, por lo que es el punto de partida para la mejora en todos los ámbitos. Por otra parte, Velásquez y Martínez (2021), la reingeniería es la reingeniería de procesos en una organización para mejorar la calidad, el tiempo o reducir costos. Ahora, en la era de la pandemia de COVID-19, se han mejorado una serie de factores como la bioseguridad, la digitalización, las comunicaciones y las medidas de liderazgo para reducir la propagación del virus y, por lo tanto, son beneficiosos para las empresas. para continuar con su actividad.

González y Escobar (2021), el diagrama de SIPOC es una representación gráfica del proceso de gestión que me permite identificar los elementos críticos del proceso. La metodología se utiliza para la mejora de procesos y se basa en una representación esquemática de los elementos esenciales del proceso. Esta herramienta tiene como objetivo analizar integralmente el proceso, identificar a los proveedores relevantes, todas las entradas y salidas del proceso, la relación del cliente con cada paso del proceso, de esta manera se pueden entender, clasificar y modificar los requerimientos del cliente, un aspecto que facilite el entendimiento entre las dos partes.

Amboya y Muñoz (2018), la planificación estratégica es una herramienta de gestión que ayuda a mejorar la toma de decisiones de las empresas y organizaciones en función de sus actividades económicas. Esta planificación se actualiza de acuerdo con los cambios en los factores internos y externos de la empresa, con el fin de asegurar la mayor eficiencia, eficacia y calidad de los bienes y servicios proporcionados por la organización. autoridad de suministro. Por otra parte, Guerrero y Rodríguez (2020) mencionan que, este modelo distingue tres pasos principales que componen este proceso. la fase de planificación en sí, que es la fase de planificación en sí misma que encuentra una estrategia que conducirá a una organización desde su situación actual a una situación futura deseada.

Para Burgasí y Pérez (2021), el diagrama de intervenciones cubre dos perspectivas que pueden ayudar a identificar los problemas que ocurren en la organización. Es decir, para solucionar el problema, empezamos por la raíz; pero para ello los fundamentos son importantes,

las organizaciones a menudo enfrentan diferentes facetas que afectan las posibles consecuencias de un problema, para lo cual se selecciona un grupo específico de factores con respecto al problema y se asignan en consecuencia diversos problemas que se presentan en la organización.

En cuanto a la validez teórica de este estudio, existen dos teorías que brindan los fundamentos necesarios para su desarrollo. El mismo se detalla a continuación: (a) la teoría reingeniería, la cual muestra realizar un replanteamiento esencial para cada proceso que se identificó con problemas, para lograr mejorar y de esa manera buscar medidas preventivas como los costos, calidad. Servicio, rapidez, de esa manera, optimizar la productividad de la organización; (b) la teoría de comportamiento organizacional, esta teoría nos ayuda a predecir lo que harán las personas en la organización. De esa manera, se busca una buena comunicación dentro de la organización es muy importante ayuda a mantenerla unida y brinda medios para que fluya la información adecuadamente.

Respecto a la justificación de la base metodológica, este presente estudio se apoyó en un **enfoque mixto**, en el que se recopilan datos cuantitativos y cualitativos para el análisis y diagnóstico de los problemas la gestión operativa que afectan a la organización. Es por ello, que se aplicó como técnica: La encuesta, con el con la ayuda de un cuestionario y realizando el diagrama de Pareto se pudo identificar el 20% de imperfecciones críticas que afectan a la organización; y la entrevista cuyos resultados se obtuvieron a analizar a través de la herramienta Atlas. Ti v.9, con el objetivo de realizar las redes entre las subcategorías de gestión operativa y dar a conocer que problemas afectan a la organización. Del mismo modo al realizar una investigación de tipo proyectiva permitió implementar las mejores estrategias de solución al problema que acarrea la empresa.

El problema general para este presente trabajo de investigación se desarrolló a través del siguiente cuestionario: ¿Cómo mejorar la gestión operativa de las empresas del rubro de belleza, Lima 2022?, y para responder a las preguntas anteriores, se han formulado las siguientes preguntas específicas: (a) ¿Cuál es el diagnóstico para la mejora en la gestión operativa de las empresas del rubro de belleza, Lima 2022?; (b) ¿Cuáles son los factores que influyen en la gestión de operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022?; (c) ¿Cómo optimizar la insatisfacción del cliente por deficiencias en la atención?; (d) ¿De qué manera

mejorar las deficiencias en la gestión estratégica?; y (e) ¿Cómo optimizar las dificultades para adaptarse a las tecnologías de la información?

Considerando el problema general descrito en el párrafo precedente, se determinó como objetivo general: Proponer la implementación de herramientas para mejorar la gestión operativa, de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022; asimismo, con la intención de lograr el objetivo antes descrito, se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) diagnosticar estrategias para la gestiona operativa, en la empresa del rubro de bella, Lima 2022; (b) determinar los factores que influye en la gestión operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022; (c) optimizar los procesos de atención al cliente, mediante la implementación de la herramienta del diagrama de Sipoc; (d) mejorar las deficiencias de los procesos operativos, mediante la implementación de un plan estratégico de operaciones de la empresa; y (e) optimizar el uso de la tecnología de la información, mediante la implementación de la herramienta del diagrama de intervenciones.

## II. METODOS

### 2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

El presente estudio se realizó mediante el enfoque mixto, el cual permite integrar de manera sistemática la recolección de análisis y discusiones de datos cuantitativos y cualitativos de manera conjunta, nos permite analizar las cualidades de cada uno de los métodos de investigación y las valiosas cualidades y contribuciones notables al progreso de la ciencia, en términos comparativos se llega un resultado que ninguno es mejor que el otro. (Carhuacho et al., 2019; Hernández et al., 2014) mencionaron que, la investigación mixta no debe sustituir a la investigación cualitativa o cuantitativa, es un sistema donde nos ayuda a evaluar y estudiar de raíz cada objetivo identificado su propósito de esta investigación para poder emplear todas las fortalezas que se obtiene de las dos investigaciones, de esa manera, no se obtenga mucha relevancia sus debilidades de ambos. Por lo tanto, se optó en utilizar el enfoque mixto, se obtuvo una información muy amplia en los problemas que acarrea la organización.

Este estudio se efectuó de **tipo proyectiva**, la cual tiene como objetivo principal rediseñar estrategias que ayuden a resolver los problemas específicos que acarrea la organización, o satisfacer una necesidad de un determinado grupo (Carhuacho et al., 2019). En el mismo orden de ideas (Nieto, 2018; Lifeder, 2022) sostienen que, la investigación proyectiva son técnicas y procesos que permite completar el cuerpo de la investigación, cumple los objetivos, donde se ocupa de un objetivo estadístico, donde sus motivos se basan en la curiosidad, la alegría sin límites de descubrir nuevos conocimientos y, como dicen otros, el amor a la sabiduría, direcciona la ruta de estudio, el diseño y los instrumentos para captar información, hasta alcanzar una propuesta de solución. Por lo tanto, considerando que el objetivo propuesto de este estudio es la implementación de estrategias para mejorar la gestión operativa de la organización estudiada, la selección de este tipo de investigación se vuelve muy indispensable y necesaria.

El diseño de investigación que se plasmó fue **explicativo secuencial**, que según Carhuacho et al. (2019), consiste en una combinación de dos fases, la primera fase recopilando información cuantitativa e investigando de diferentes maneras. Las encuestas son la herramienta más utilizada para este fin. Luego, la información cualitativa generalmente se recopila a través de entrevistas y se analiza. Se elaboran conclusiones cuantitativas y

cualitativas y se validan mediante triangulación para lograr una evaluación más completa de la situación problemática.

El **sintagma** que se planteó utilizar en el presente estudio fue el holístico, el cual concede la posibilidad de ver y entender el mundo que nos rodea, y la vida, de manera más amplia, gracias una serie de actividades organizadas, integradas, concatenadas, de tipo global y evolutivo, con el objetivo de inventar y formular propuestas novedosas, que buscan trascender. Asimismo, busca hacer a la investigación más humana; es decir, colocar al ser humano al centro de toda investigación, y así los investigadores realicen estudios globales e integrales, logrando interpretar y analizar la realidad como un todo, examinando hechos verídicos para su rechazo, modificación o aceptación (Carhuancho et al., 2019; Atencio et al., 2010; Hurtado de Barrera, 2000). Por lo expuesto embargo, este diagnóstico conduce a una sugerencia basada en algún tipo de investigación innovadora.

Este estudio se utilizará tres métodos, inductivo, deductivo y analítico, que mejorarán la investigación.

El método inductivo de acuerdo con Bernal (2010) afirma que, es un método donde el elemento de estudio se tiene que descomponer todas las partes con la finalidad de estudiar de manera minuciosa. En el mismo orden de ideas Gómez (2012) nos indica que, el método analítico es la sustracción de una parte y todo, con la finalidad de analizar de manera separada y llegar al objetivo trazado. Finalmente, Carlessi et al. (2018), el método de investigación analítico es un medio donde se tiene que diferenciar cada componente que se obtiene en el estudio y de esa manera, obtener un resultado ordenado.

El método deductivo de acuerdo con datos recopilados por Marqués (2004) manifiesta que, el método deductivo también parte el elemento de estudio, desde una perspectiva global hacia lo específico, con la finalidad de llegar al objetivo real. En el mismo orden de ideas, Gómez (2012), método deductivo es un proceso justo que comienza con lo general y termina con lo particular. Finalmente, Carlessi et al. (2018) afirman que, el método deductivo parte del método de estudio general y se concluye en lo individual, con el propósito de obtener una conclusión clara y específica.

El método analítico de acuerdo con, Gómez (2012) indica que, el método inductivo es un método de sistematización que inicia de un estudio individual y concluye en el general. Es decir, comienza realizando conclusiones para luego llegar al objetivo general. Finalmente, Carlessi et al. (2018) concluyeron que, el método de investigación inductivo es una herramienta donde comienza los estudios en el específico y concluye con el estudio general para llegar a un objetivo universal.

## **2.2 Población, muestra y unidades informantes**

para este estudio se está considerando a tres informantes para recopilar datos e información: El gerente general: graduado en Ingeniería Industrial de la universidad Federico Villareal, con experiencia de 5 años en el sector de la belleza. Jefe de operaciones: egresado de la carrera técnica de secretariado, tiene conocimientos de operaciones lleva años en la entidad y realizo una línea de carrera para obtener este cargo y jefe de recurso humanos: egresada de la carrera de psicología, tiene conocimientos en el área de talento humano, reclutamiento de personal y gestión de personal.

## **2.3 Categorías, subcategorías apriorísticas y emergentes**

A través de la Tabla 1 se detallan las subcategorías de la categoría problema, así como sus indicadores.

La categoría problema del presente estudio es referente a la gestión operativa, el cual, (Durango, 2014) nos indica que, se considera un grupo de mezcla de acciones que están asociados para una mejoría en la organización, con una finalidad de obtener diferentes objetivos de cada área de la organización. En consecuente (Daruma, 2017) afirma que, la gestión operativa es un conjunto de actividades con la finalidad de mantener la organización eficaz, así mismo la pieza importante en la organización es el nivel operativo, porque sin ello no se llegaría a un objetivo trazado con las distintas áreas relacionadas.

**Tabla 1**  
***Categorización de la categoría Gestión Operativa***

Categoría	Subcategorías	Indicadores
Gestión Operativa	SC1.1 coordinación	C1.1.1 necesidad del cliente C1.1.2 satisfacción
	SC1.2 Credibilidad	C1.2.1 confianza C1.2.2 convencimiento C1.2.3 tiempo
	SC1.3 Flexibilidad del proceso	C1.3.1 adaptabilidad C1.3.3 funcionalidad
Categoría de Solución		
Rediseño de procesos		
Subcategoría emergente		
Diagrama de Sipoc	Planeamiento Estratégico	Diagrama Causa y Efecto

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En este trabajo de investigación por haber identificado ser enfoque mixto, se tuvo que realizar entrevistas y encuestas, como técnicas de recolección de datos en el ámbito cualitativo y cuantitativo.

Teniendo en cuenta los aportes de Bernal (2010) menciona que, la técnica del cuestionario es una de las más utilizadas en una investigación oh elemento de estudio. En el mismo orden de ideas, Hurtado (2000) considera que, la técnica de la recopilación de datos mediante una encuesta es muy común y su finalidad es la realización de las preguntas al entrevistados pero el grado de fluidez verbal es mínimo. Para Carlessi et al. (2018) afirman que, la encuesta es una técnica muy conocida, porque se realiza a través de un formulario de preguntas con la finalidad de obtener una muestra designada y de esa manera, poder sacar una un resultado fiable.

Referente al cuestionario, es un instrumento que reúne un listado de preguntas importantes que podrán ser utilizados con los entrevistados y de esa manera, llegar a recopilar la información que se necesita Carlessi et al. (2018) mencionaron que, es una técnica de interrogatorio que se puede realizar directa o indirectamente para recabar la información necesaria.

La entrevista es la relación de las informaciones generales respecto al tema de la investigación que se desea realizar, y obtener como resultado específico para realizar una estrategia para una mejoría en la organización donde tiene como objetivo de recopilar la información conveniente para entender de manera global el problema que se posee en la organización (Hurtado, 2000). Del mismo modo, Hernández et al. (2014) afirmaron que, es un instrumento donde las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, presencial o virtual. con la única finalidad de obtener un resultado que se necesita.

Los instrumentos utilizados en este trabajo de investigación fueron lo siguiente: (a) el cuestionario; y (b) la guía de entrevista; de las cuales fueron validados por el asesor temático: Arturo García Humantumba; el asesor metodológico: David Flores Zafra; y el doctor externo: Fernando Alexis Nolzaco Labajos, donde los 3 expertos validaron y dieron la conformidad respecto al cuestionario que se procedió a entrevistar en su momento a las personas indicadas de la organización.

Referente a la guía de entrevista, nos menciona que su objetivo es la de recopilación de la información conveniente para entender de manera global el problema que se posee en la organización es un guion de temas relacionados en las subcategorías para llegar a obtener unos temas secuenciales basados a la problemática que tiene la organización.

**Confiabilidad de instrumento:** El nivel de confiabilidad para el alfa de Cronbach se menciona a continuación:

**Tabla 2**

*Nivel de confiabilidad para Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Nro. De elementos
0.815	18

## **2.5. Proceso de recolección de datos**

Esta investigación es de tipo enfoque mixto, donde el análisis cuantitativo se efectuó siguiendo el siguiente proceso, propuestos por Carhuacho et al. (2019): (a) procedió a la creación de elaboración del cuestionario, respecto a la categoría gestión operativa; (b) se procedió a realizar la encuesta a 40 colaboradores de la empresa, a través de Google formularios; (c) se afianzó los datos obtenidos de encuestados, y se procedió analizar; (d) se ordenó los resultados a través

de las tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más críticos; y por último,, (e) se procedió a la interpretación de la información obtenida mediante la estadística.

En cuanto al análisis cualitativo, se realizó de acuerdo con el siguiente procedimiento sugerido por Carhuacho et al (2019), (a) se creó una guía de entrevista; (b) se procedió a la entrevista vía telefónica a las 3 unidades informantes que conformaron por el gerente general, recursos humanos y operaciones; (c) la grabación fue escrita a través de un Word para luego plasmarlos al Atlas. Ti; (d) se creó las redes a través de las subcategorías e indicadores respecto a la categoría problema; finalmente, y (e) se realizaron los diagnósticos y la triangulación mediante las subcategorías.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Para la etapa cuantitativa de la investigación, el método de análisis utilizado fue la estadística descriptiva, cuando se trata de la organización, compromete e interpreta la información recolectada, donde es necesario definir estándares cuantitativos que permitan reducir la cantidad total de datos obtenidos a un número fácilmente manejable; asimismo, incluye información que a menudo aparece en revistas, informes de empresas o publicaciones de periódicos que proporciona declaraciones concisas que son fáciles de leer y comprender mediante el uso de gráficos. Por lo tanto, el objetivo de la estadística descriptiva no es proporcionar resultados generales sobre un caso en estudio, sino solo buscar describirlo.

Al finalizar la etapa cuantitativa, se continuó aplicando la triangulación como método analítico para obtener un diagnóstico completo, pues según Carlessi y Mejía (2018), el método de triangulación como una herramienta de diversos estudios, con una finalidad de obtener una verificación adicional de la estadística respecto a la primera persona. En el mismo orden de ideas, Pineda et al. (1994) mencionaron que, el método de la triangulación es la unión de diferentes métodos y se relaciona en cuatro tipos : (1) se recopila informaciones de distintas fuentes para la obtener como resultado la misma información; (2) se investiga varios investigadores, y el resultado se obtenga la misma información; (3) búsqueda de varias teorías para la obtención del mismo resultado; (4) recopilación de información de varios métodos oh herramientas para obtener como resultado la misma información respecto a la problemática.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados cuantitativos

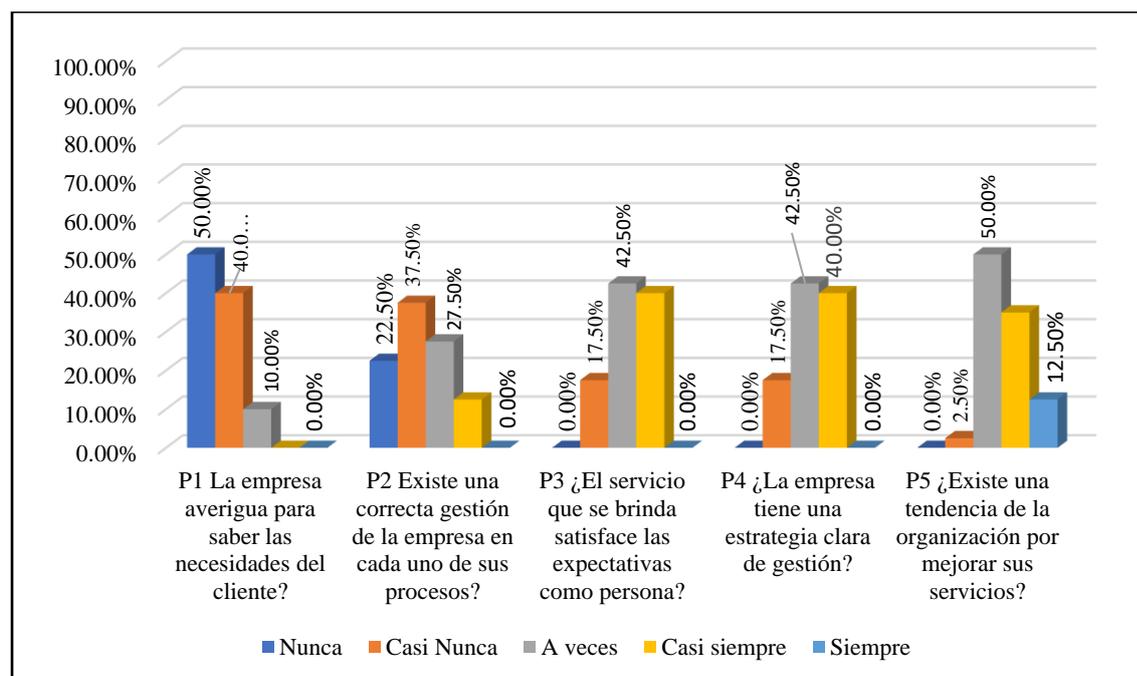
**Tabla 3**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría coordinación*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
P1 La empresa averigua para saber las necesidades del cliente?	15	37.50%	22	55.00%	3	7.50%	0	0.00%	0	0.00%
P2 Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos?	9	22.50%	22	55.00%	6	15.00%	3	7.50%	0	0.00%
P3 ¿El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona?	0	0.00%	7	17.50%	17	42.50%	16	40.00%	0	0.00%
P4 ¿La empresa tiene una estrategia clara de gestión?	0	0.00%	7	17.50%	17	42.50%	16	40.00%	0	0.00%
P5 ¿Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios?	0	0.00%	1	2.50%	20	50.00%	14	35.00%	5	12.50%

**Figura 2**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría procesos*



En la tabla 1 y figura 1 se analiza que el valor *casi nunca* tiene una influencia sobre la pregunta 1 la cual nos indica “La empresa averigua para saber las necesidades del cliente”, en otros términos se menciona que la totalidad de los encuestados que respondieron el cuestionario, un porcentaje del 55% donde se identifica las 20 personas respondieron que *casi* la empresa averigua para saber las necesidades del cliente, así mismo se observa que el valor *nunca* expresa un porcentaje del 37.50% de personas encuestadas que interpreta de las 15 personas, en otras palabras podemos afirmar que los valores *casi nunca* y *nunca* simbolizan el 92.5%. se llegó a una conclusión al observar que el resultado es muy preocupante, porque del total de 40 colaboradores 37 manifiestan que no hay una preocupación importante hacia con los clientes como bien sabemos que hoy en día se tiene que dar la prioridad al cliente para obtener buenos resultados en varios factores de la organización, si es más el rubro educativo, lo cual el área de operaciones y recursos humanos tienen que implementar estrategias de fidelización de los clientes hacia con la organización.

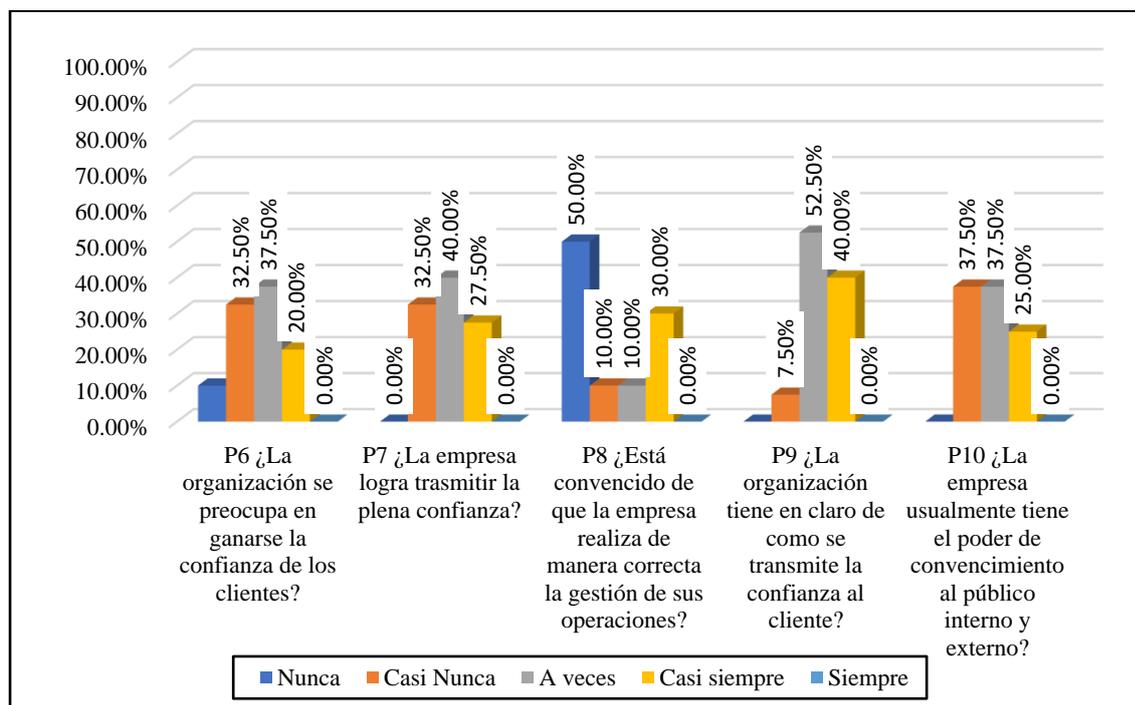
**Tabla 4**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría credibilidad*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
P6 ¿La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes?	4	10.00%	13	32.50%	15	37.50%	8	20.00%	0	0.00%
P7 ¿La empresa logra transmitir la plena confianza?	0	0.00%	13	32.50%	16	40.00%	11	27.50%	0	0.00%
P8 ¿Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones?	11	27.50%	20	50.00%	3	7.50%	6	15.00%	0	0.00%
P9 ¿La organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente?	0	0.00%	3	7.50%	21	52.50%	16	40.00%	0	0.00%
P10 ¿La empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo?	0	0.00%	15	37.50%	15	37.50%	10	25.00%	0	0.00%

**Figura 3**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría credibilidad*



A través de la tabla 2 y la figura 2 detallan los ítems del cuestionario relacionados con la subcategoría credibilidad, que el 50% de los colaboradores encuestados nos menciona que casi nunca la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones, así mismo se puede visualizar que de que un 27.5% considera que nunca se cumple referente a la gestión de operaciones. Se observa también respecto a la pregunta 9: “la organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente”, tiene una respuesta positiva de 52.50% donde explica que la organización si tiene claro como transmitir la confianza al cliente, un 40% estiman que casi siempre la organización tiene en claro como transmitir la confianza hacia con el cliente. Por consiguiente, la pregunta 6 manifiesta: “la organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes”, que el 37.50% de los encuestados afirman que la empresa se preocupa en ganarse la confianza de cada cliente. Así mismo podemos apreciar la pregunta 7: “la empresa logra transmitir la plena confianza”, donde nos manifiesta un 40 % del total de 16 encuestados, que la empresa a veces logra transmitir la plena confianza con el público interno y externo.

Finalmente, la pregunta 10: “la empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo”, nos confirma el 37.50% el total de 15 encuestados que la empresa a veces tiene el poder de convencimiento con el público interno y externo. En conclusión podemos indicar que la organización le falta estrategias de mejora para alcanzar la confianza del público donde se tiene que ver la manera de como lograr transmitir la confianza hacia los clientes; y por último, se identifico es que la empresa no realiza de manera correcta su gestión de sus operaciones, en relación a la problemática que se tiene ya de muchos años, se llegó a la conclusión que, por la falta de un manual de funciones específicos se obtiene un resultado insatisfactorio, por ello, se propuso tener personas capacitadas para estos puestos, si realizan unos cambios en estos defectos que tiene la organización, la empresa podría sobresalir más de lo que está hoy en día en el mercado.

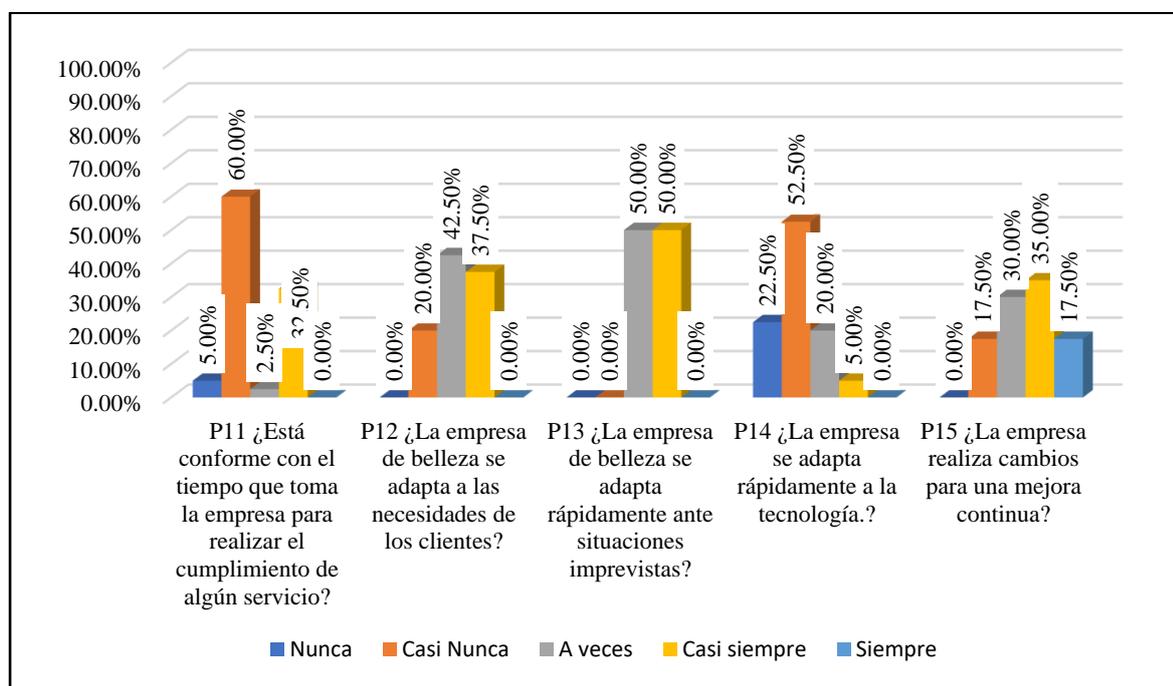
**Tabla 4**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Flexibilidad de proceso*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P11 ¿Está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio?	2	5.00%	13	32.50%	14	35.00%	11	27.50%	0	0.00%
P12 ¿La empresa de belleza se adapta a las necesidades de los clientes?	0	0.00%	8	20.00%	17	42.50%	15	37.50%	0	0.00%
P13 ¿La empresa de belleza se adapta rápidamente ante situaciones imprevistas?	0	0.00%	0	0.00%	20	50.00%	20	50.00%	0	0.00%
P14 ¿La empresa se adapta rápidamente a la tecnología??	9	22.50%	21	52.50%	8	20.00%	2	5.00%	0	0.00%
P15 ¿La empresa realiza cambios para una mejora continua?	0	0.00%	7	17.50%	12	30.00%	14	35.00%	7	17.50%

**Figura 4**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Flexibilidad del proceso*



Mediante la tabla 3 y la figura 3 se puede apreciar lo relevante: referente a la pregunta 14: “ la empresa se adapta rápidamente a la tecnología”, que el 52.50% de los colaboradores encuestados nos hacen mención que *casi nunca* la empresa se adapta a la tecnología que hoy en día estamos viviendo, esto es un resultado preocupante, porque cada año se incrementa distintos sistemas para la mejora continua en una empresa, así mismo podemos observar la pregunta 11: “está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio”, donde el 35 % manifiestan que *a veces* se sienten conformes con el tiempo que la empresa realiza los cumplimientos de sus servicios.

No obstante, podemos ver la pregunta 12: “la empresa de belleza se adapta a las necesidades de los clientes”, del total de sus encuestados se obtuvo que un 42.50 % manifiestan que a veces la empresa se adapta a las necesidades de los clientes. Por consiguiente, podemos observar la pregunta 13: “la empresa de belleza se adapta rápidamente ante situaciones imprevistas”, nos afirman el total de encuestados que un 50% indican que *a veces siempre* la empresa se adapta a las situaciones imprevistas, como también nos mencionan del total un 50% nos confirmar que casi siempre la empresa se adapta a lo ya mencionado.

Finalmente, la pregunta 15: “la empresa realiza cambios para una mejora continua”, un 35% nos afirma que *casi siempre* la empresa si realiza cambios para una mejora continua. Se llego a una conclusión donde se pudo observar de manera importante es que los cliente externos e internos manifiestas que la organización no realizan a tiempo algunos servicios que piden por ello, es donde se puede ver un declive en la organización por la demora de los servicios, es donde el área de operaciones tiene que trabajar mucho para que no tenga estos problemas y poder obtener un resultado positivo para la organización, lo que se pudo observar que hay un porcentaje negativo muy importante donde se manifiesta que la empresa no se adapta rápidamente a los cambios tecnológicos y es donde el área de recursos humanos y operaciones tienen que trabajar mucho; por ejemplo dichas áreas mencionadas deben realizan capacitaciones mensuales para que los empleados de la organización se adapten de a pocos y se obtenga un resultado eficiente.

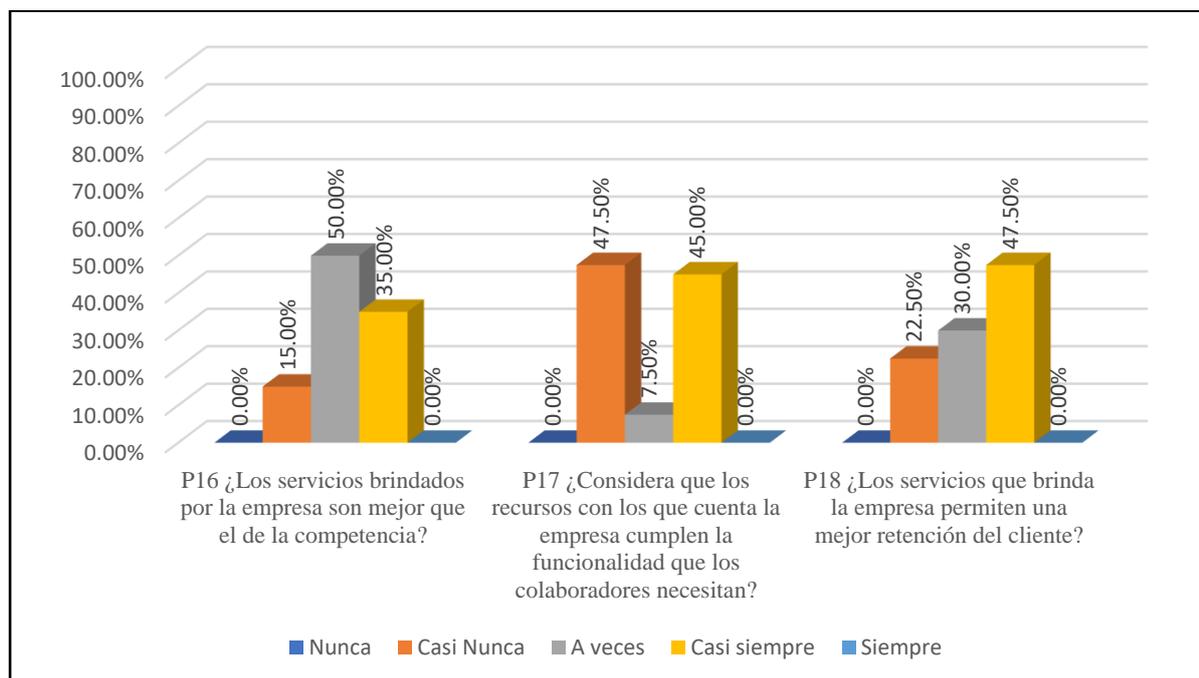
**Tabla 5**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría servicio*

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P16 ¿Los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia?	0	0.00%	6	15.00%	20	50.00%	14	35.00%	0	0.00%
P17 ¿Considera que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen la funcionalidad que los colaboradores necesitan?	0	0.00%	19	47.50%	3	7.50%	18	45.00%	0	0.00%
P18 ¿Los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente?	0	0.00%	9	22.50%	12	30.00%	19	47.50%	0	0.00%

**Figura 5**

*Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría Servicio*



A través de la tabla 4 y figura 4 se pueden apreciar lo siguiente: referente a la pregunta 16: “los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia”, donde se verifica que un 50% manifiesta que *a veces*, la organización sus servicios son mejores que la competencia, por lo tanto se pudo afirmar un 35% que *casi siempre*, sus servicios son mejores que la competencia, como también del total de encuestados nos manifiestan que un 15% *casi nunca* realizan los servicios ya mencionados líneas arriba. En conclusión, podemos afirmar que un total de 85% nos manifiestan que hay un resultado positivo hacia el mejor servicio con la competencia.

A su vez la pregunta 17: “los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente”, se obtiene una respuesta importante que un 47.5% de encuestados nos indican que *casi nunca* la empresa cumple con la funcionalidad que los colaboradores necesitan, como también el 45% de encuestados consideran que *casi siempre* si cuentan con la funcionalidad que los colaboradores necesitan, sin embargo un porcentaje de 7.5% nos confirman que *casi siempre* si cumplen con la funcionalidad ya mencionada líneas arriba. En conclusión, podemos observar que se tiene un margen de 52.5% positivo, solo se podría dar una mejora continua para obtener un resultado positivo de los colaboradores.

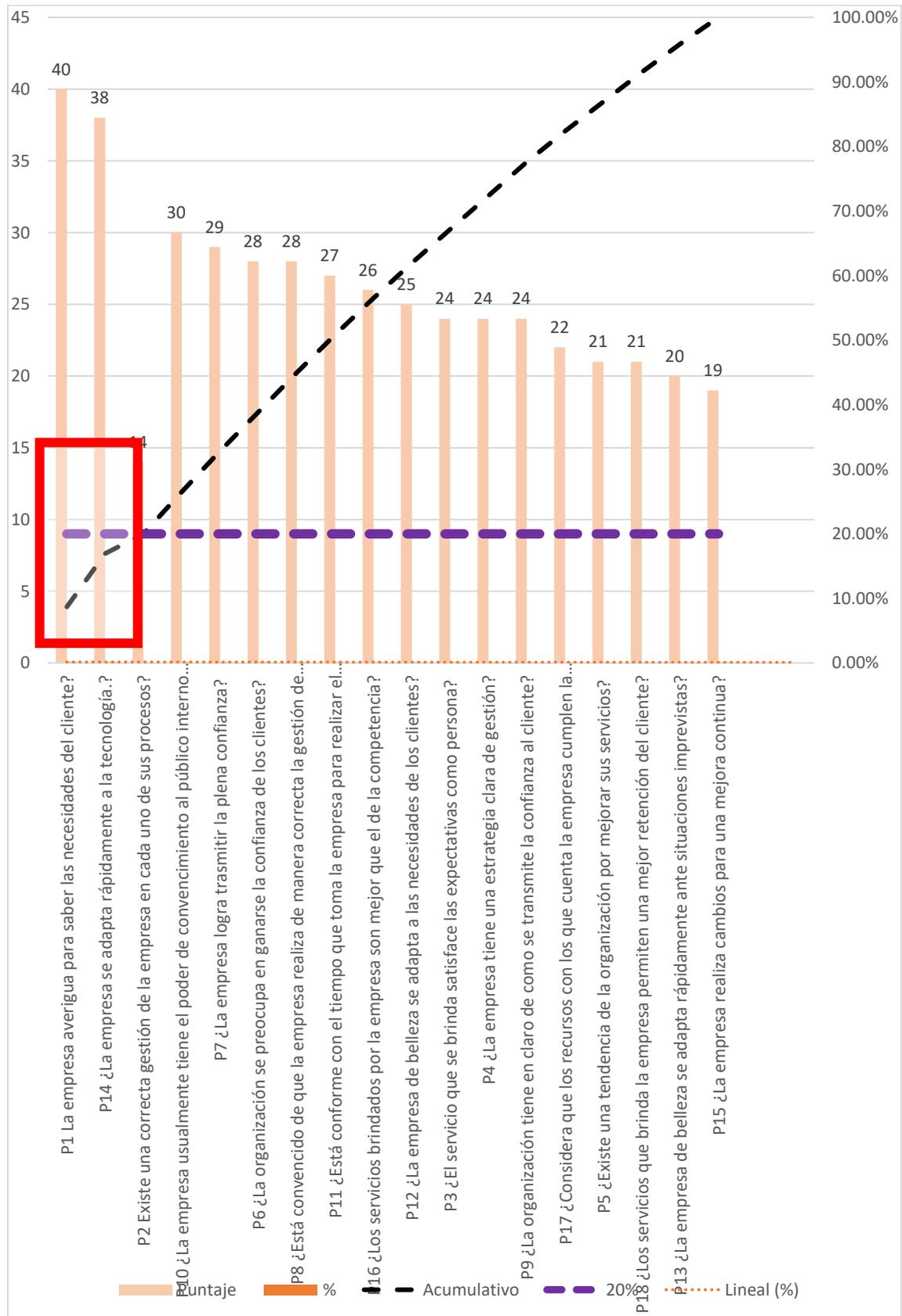
Finalmente, la pregunta 18: “los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente”, se obtuvo una respuesta importante de 47.50% de encuestados consideran que *casi siempre* los servicios que brinda la empresa si permiten una mejor retención hacia con los clientes, entretanto un 30% de encuestados consideran que *a veces* si brindan la empresa en una mejor retención de cliente, así mismo podemos ver que un 22.50% manifiestan que *casi nunca* a empresa permite una mejor retención de clientes.

**Tabla 6**  
*Pareto de la categoría Gestión operativa*

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
P1 La empresa averigua para saber las necesidades del cliente?	40	8.70%	8.70%	20%
P14 ¿La empresa se adapta rápidamente a la tecnología??	38	8.26%	16.96%	20%
P2 Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos?	37	3.04%	20.00%	20%
P10 ¿La empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo?	30	6.52%	26.52%	20%
P7 ¿La empresa logra transmitir la plena confianza?	29	6.30%	32.83%	20%
P6 ¿La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes?	28	6.09%	38.91%	20%
P8 ¿Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones?	28	6.09%	45.00%	20%
P11 ¿Está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio?	27	5.87%	50.87%	20%
P16 ¿Los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia?	26	5.65%	56.52%	20%
P12 ¿La empresa de belleza se adapta a las necesidades de los clientes?	25	5.43%	61.96%	20%
P3 ¿El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona?	24	5.22%	67.17%	20%
P4 ¿La empresa tiene una estrategia clara de gestión?	24	5.22%	72.39%	20%
P9 ¿La organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente?	24	5.22%	77.61%	20%
P17 ¿Considera que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen la funcionalidad que los colaboradores necesitan?	22	4.78%	82.39%	20%
P5 ¿Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios?	21	4.57%	86.96%	20%
P18 ¿Los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente?	21	4.57%	91.52%	20%
P13 ¿La empresa de belleza se adapta rápidamente ante situaciones imprevistas?	20	4.35%	95.87%	20%
P15 ¿La empresa realiza cambios para una mejora continua?	19	4.13%	100.00%	20%

**Figura 6**

*Pareto de la categoría Gestión operativa*



Con respecto al análisis del Pareto, se determinó mediante la tabla 6 y figura 6 sobre las preguntas 1 y 14 que indican lo siguiente: “la empresa averigua para saber las necesidades del cliente” y “la empresa se adapta rápidamente a la tecnología” que al obtener el acumulado se consiguió un 16.15% del total de preguntas realizadas en las escalas de *nunca*, *casi nunca* y *a veces*, por esta razón, se observa que la importancia de atención a los clientes y la adaptación a la tecnología influye de manera negativa para la gestión operativa, por ende, se obtiene un resultado poco satisfecho hacia los clientes y los colaboradores interno de la empresa.

Como también una de las preguntas que suma con las anteriores preguntas se obtiene un 20.00% el total reunido, la pregunta realizado como: “Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos<sup>2</sup>, donde se obtuve como resultado que la *casi nunca* se obtiene una correcta gestión de cada proceso que realiza las respectivas áreas, y como sabemos en una empresa de debe de tener en claro la buena gestión de cada área, de modo que se obtendría un buen resultado y se obtendría: disminución de tiempo, facilidad para brindar cada requerimiento, tener con claridad las funciones, abaratar costos y gastos, etc. En conclusión, se debe de mejorar para obtener un resultado acorde al objetivo trazado como empresa.

Se puedo sintetizar que la falta de apoyo de gerencia general se logró como resultado: el incumplimiento de las metas planeadas por cada año, por no tomar en cuenta las necesidades que tiene cada cliente, las escasas capacitaciones respecto a la tecnología y no tener una correcta gestión de procesos; Son resultados que deben de priorizar para evitar cualquier tipo de insatisfacción del cliente interno y externo, con la finalidad de evitar reclamos, quejas, multas, no ser muy reconocidos. para así obtener un mejor resultado como se propuso en el objetivo planeado.

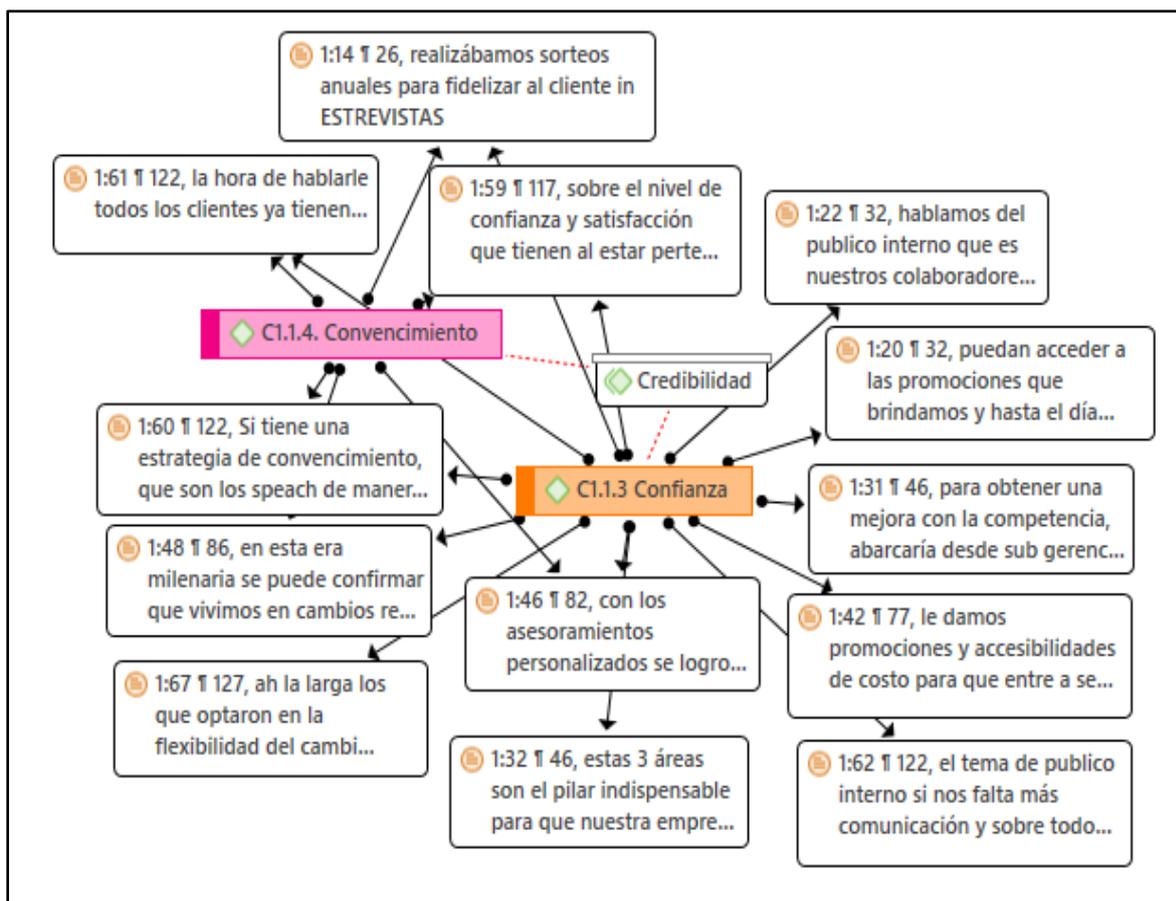
Finalmente, al obtener dichos resultados se puede concluir que es una suma muy importante que debe de tener en cuenta la empresa, al no tener una importancia de las necesidades que tiene el cliente, no adaptarse al cambio por la tecnología y no tener en claro la gestión de cada proceso que realiza el colaborador, afectaría mucho la importancia de los demás aportes que puede realizar dentro de la empresa uh organización.



En relación con las necesidades del cliente, se pudo apreciar que, en la mayoría de los casos, realizan cuestionarios para identificar las necesidades de los clientes, pero al identificar un resultado específico, no se llega a buscar una pronta solución para ese problema; el área indicada (RR.HH., operaciones), en la mayoría de los casos se encuentran ocupados con nuevos lanzamientos y no se llega a un pronto acuerdo con las coordinadoras de las sedes. Mediante la entrevista a recursos humanos manifestó que tienen todas las ganas y la intención de resolver las dudas y necesidades que tiene los clientes, pero por falta de tiempo lo dejan inconcluso. En consecuencia, se podría obtener un declive de alumnos y las posibles probabilidades que no terminen la especialidad por la falta de interés hacia las necesidades del cliente, se propuso al área de recursos humanos y operaciones realizar estrategias de pronta solución hacia las necesidades de los clientes la organización siempre dependerá de los clientes.

**Figura 8**

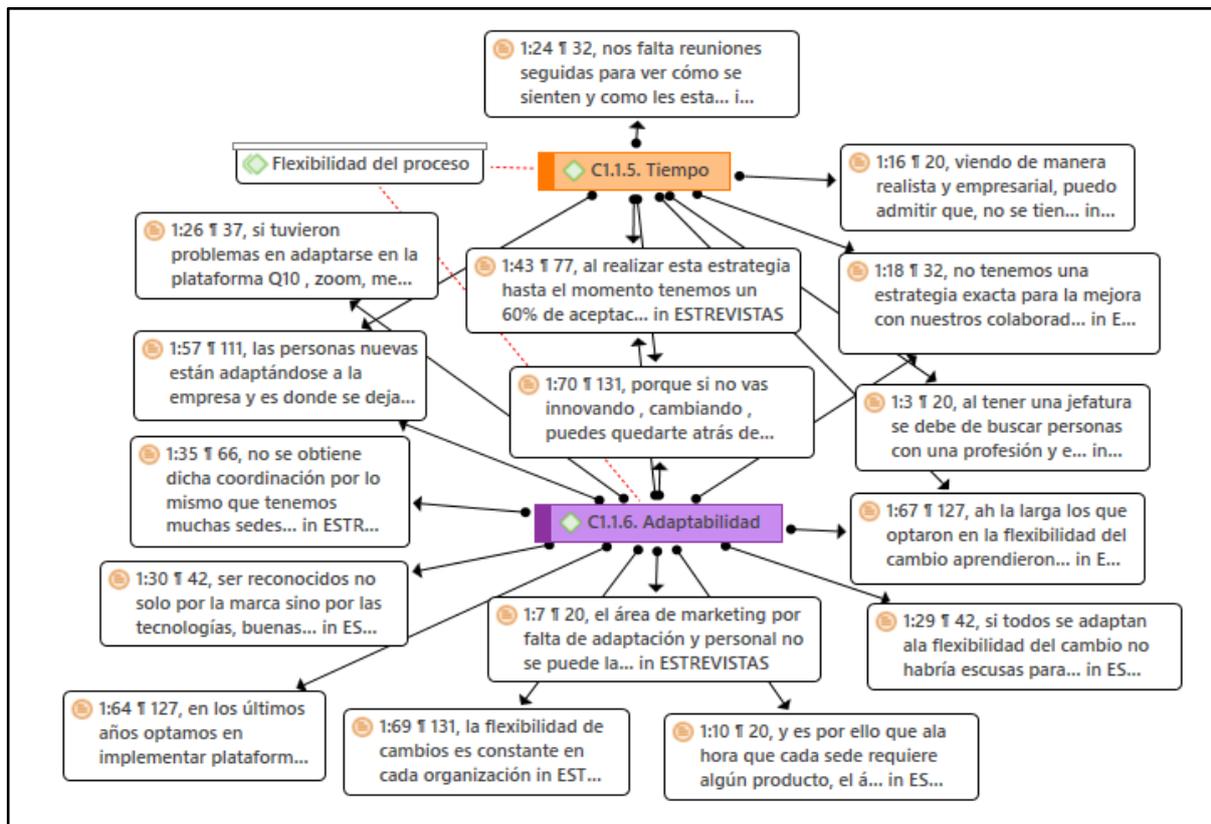
*Análisis cualitativo de la subcategoría credibilidad*



La subcategoría credibilidad se apoya en indicadores como son: el convencimiento y la confianza, con relación al convencimiento se pudo observar que solo tiene una estrategia como es el speech de las asistentes de ventas, donde se encargan de brindar todas las promociones que realizan mensualmente, la mayoría de las posibles clientes ya pueden conocer a la organización por la diversidad de promociones que realizan mensualmente. Y es donde nosotros nos diferenciamos con la competencia, donde la organización los 12 meses del año siempre brinda distintas promociones y facilidades para los posibles clientes. Desde la perspectiva de confianza, la organización realiza por ejemplo con el público interno (docentes, asistentes, seguridad), de manera bimestral capacitaciones, quizá no en la fecha indicada, por la falta de coordinación de las áreas específicas, pero se realizan capacitaciones, donde se le es muy útil a cada uno de los colaboradores, de modo que no solo se verá beneficioso como colaborador de la empresa, sino también para el ámbito personal de cada uno de ellos.

**Figura 9**

*Análisis cualitativo de la subcategoría flexibilidad del proceso*



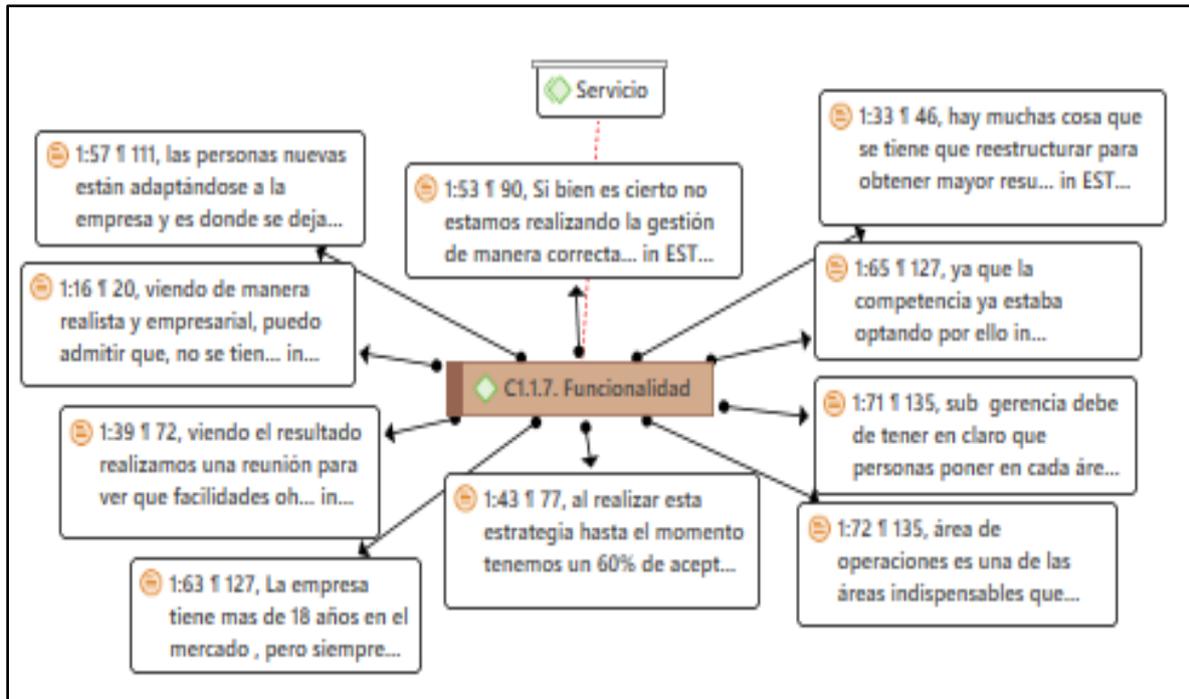
Según lo indicado por los tres entrevistados, nos mencionan que, la organización no ha establecido una herramienta adecuada para obtener una buena atención hacia los clientes.; si

hablamos del indicador de adaptabilidad, la organización necesita ser flexibles a los cambios para la mejora continua y sobre tener una buena coordinación para llegar a un resultado trazado; desde que se comenzó con la adaptación para una mejora, por el lado interno hacia el público se obtuvo no una adecuada comunicación y confiabilidad con los clientes, debido que obtenían respuestas dudosas oh no había prontas soluciones, en ese aspecto se tiene que mejorar y realizar algunos cambios necesarios.

Por otro lado, el tiempo en la organización es uno de los indicadores importantes, debido a la falta de apoyo de asistentes en las áreas centrales, obtienen un resultado no tan conforme, así mismo se pudo confirmar que en el último año (2020), no se ha realizado reuniones para una confraternidad entre sedes oh también reuniones para una mejora en el año entrante, como se entiende en todas las organizaciones siempre se tiene que tener reuniones para ver cuáles son las mejoras, el motivo del declive de la organización oh diferentes temas y buscar una pronta solución para la organización, no solamente se sostiene del equipo central: (Finanzas, marketing, Gerencia General, operaciones) sino comienza de las asistentas de ventas, porque ellas son las que viven el día a día de los clientes nuevos oh los posibles clientes. Según la unidad informante del área de gerencia general nos hace mención que el tiempo es uno de los indicadores muy importantes que la organización no lo toma mucha importancia, debido a la mala coordinación de tiempo se está obteniendo un déficit en el producto terminado se propuso se recomendó a las áreas centrales que se organicen y si requieren de más personal para su área, realicen un requerimiento y motivo. Se propuso tener más tiempo con las asistentas de ventas, docentes y realizar reuniones ya sea (zoom, meet, presencial) de manera mensual, para exponer las casuísticas de cada sede que tiene la organización y de esa manera, buscar soluciones inmediatas y ponerlo en marcha al día siguiente, así conllevaría a tener mayor cliente, buena satisfacción, confianza y no se obtendría estos resultados negativos que hoy en día se está viendo en la organización.

**Figura 10**

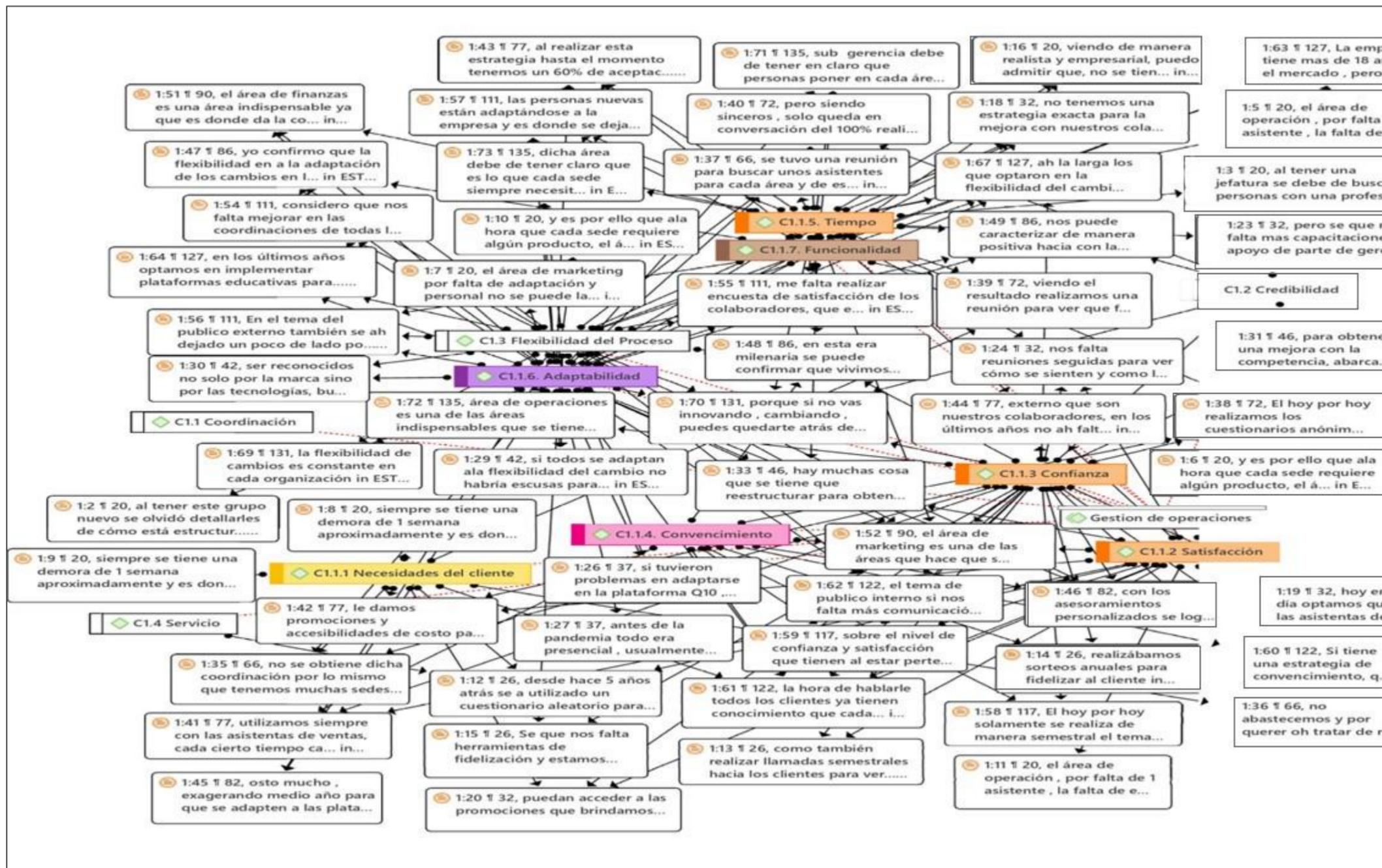
*Análisis cualitativo de la subcategoría servicio*



El análisis cualitativo realizado a la subcategoría servicio dio como resultado, la organización el hoy por hoy se puede considerar que se encuentra en el top 1 en el Perú en el sector de la belleza; según gerencia general nos hace mención respecto a la funcionalidad que hasta el momento se encuentra con algunas imperfecciones como por ejemplo: en el área de operaciones no se da abasto para resolver todas las necesidades que tiene cada sede, se propuso se realizó una reunión y están verificando si contratar personal de apoyo para obtener un buen resultado, así mismo paras las distintas áreas afectadas que no pueden lograr alcanzar el objetivo ya planificado para este 2022, debido a la mala planificación oh la mala gestión de dichas áreas ya mencionadas como consecuencia se obtendría que la competencia este evolucionando de manera positiva y ganar ventaja en este año 2022, frente a esta desventaja se propuso establecer una estrategia de gestión de cada área central, implementar un manual de sus funciones y objetivos para subsanar el problema que se está visualizando en el momento y de esa manera, se podría obtener un resultado positivo y conllevaría a seguir estar en los primeros puestos como los últimos años.

Figura 11

Análisis mixto de la categoría Gestión de operaciones



De acuerdo con la consolidación del diagnóstico, mediante el procesamiento de información de las encuestas y entrevistas, aplicadas a los colaboradores y encargados principales de la organización, se evidencio la falta de adaptabilidad a la tecnología, la falta de interés de las necesidades de los clientes y la mala gestión de cada proceso. según lo encuestado nos indican el 85% de los encuestados, formando como el principal punto crítico que perjudica la gestión operativa, viendo el análisis del Pareto nos indica un porcentaje de 8.70%. El segundo punto crítico que se tiene que considerar nos indica que la empresa en la mayor parte no se adapta rápidamente a la tecnología, donde brindan un porcentaje de 98% de los encuestados, lo que nos representa un acumulativo en el análisis Pareto de 16.96% y, por último, podemos observar que tenemos un tercer punto crítico que se tiene que considerar donde la organización no tiene una correcta gestión de cada proceso que uno realiza.

En la subcategoría coordinación, se ha podido determinar que la organización no tiene una estrategia de mejora ante la satisfacción del cliente, asimismo se pudo evidenciar que distintas áreas como: marketing, Subgerencia, operaciones no cumplen con su manual de funciones, por la falta de apoyo en el área, es donde se llega a un resultado negativo. Se puede deducir que no hay un plan de mejora para el año entrante en este caso 2022, hasta el momento llevan cumpliendo un 32%, eso resulta por tener una mala gestión en las áreas ya mencionadas. Otro punto destacado de la entrevista por el gerente general nos indicaba que no se obtiene una buena coordinación, la mayoría de los jefes de dichas áreas indicadas son nuevos y les cuesta adaptarse a la organización, es donde se obtiene un mal resultado. se llegó a una conclusión con el área de gerencia en buscar una estrategia inmediata de mejora continua hacia con los encargados de áreas, nos encontramos en el 2022 I y no se obtiene una mejoría sino un declive y ello conllevaría a una reducción de clientes, la marca no puede seguir siendo reconocida por la deficiente labor del equipo central usualmente en cada año siempre se llega a un 60% de lo planeado y este año se debe de lograr un resultado igual oh mejor que el año pasado. Esto nos confirma con la Teoría comportamiento organizacional que la coordinación armoniosa en todas las actividades de la empresa es indispensable, crea condiciones favorables para el trabajo y el éxito de la empresa sincroniza todo y trabaja proporcionalmente y ajusta los medios a los fines previstos y afirma asimismo que la coordinación es uno de los elementos indispensables de la gobernanza para cada organización (Chiavenato, 2019).

Por otro lado, en la subcategoría credibilidad se apoya en indicadores esenciales como son el convencimiento y la confianza, con relación al convencimiento se pudo observar que solo tiene una estrategia como es el speech de las asistentas de ventas, donde se encargan de brindar todas las promociones que realizan mensualmente, la mayoría de las posibles clientes ya pueden conocer a la organización por la diversidad de promociones que realizan mensualmente. Y es donde nosotros nos diferenciamos con la competencia, porque la organización los 12 meses del año siempre brinda distintas promociones y facilidades para los posibles clientes, con respecto al indicador de confianza, la organización realiza por ejemplo con el público interno (docentes, asistentes, seguridad), de manera bimestral capacitaciones, quizá no en la fecha indicada, por la falta de coordinación de la áreas específicas, pero se realizan capacitaciones, donde se le es muy útil a cada uno de los colaboradores ,porque no solo se verá beneficioso como colaborador de la empresa, sino también para el ámbito personal de cada uno de ellos. Un punto importante y resaltantes por el jefe de recursos humanos nos hace mención que si bien es cierto la organización tiene años en el mercado y tiene un posicionamiento de mercado, la empresa puede convencer al cliente por las promociones que mensualmente realizan y ya es conocido, así mismo es conocido por la infraestructura que día a día se mejora, se tiene que mejorar no se está llegando al objetivo trazado y se está evaluando que estrategias realizar para generar la confianza de los clientes, en esta parte nosotros por la falta de un personal de apoyo no se puede abastecer por cada coordinadora que hace llegar los inconvenientes y malestares que tiene el cliente. En este punto es necesario mencionar lo indicado por Chiavenato (2019), donde confirma a través de la teoría de las relaciones humanas, para generar credibilidad y confianza se tiene que generar confianza en las personas es imposible generar confianza sin tratar a las personas, con respeto y dignidad.

En el caso de la subcategoría Flexibilidad del proceso, se pudo confirmar que la organización no ha establecido una herramienta adecuada para obtener una buena atención hacia los clientes; si hablamos del indicador de adaptabilidad, la organización necesita ser flexibles a los cambios para la mejora continua y sobre tener una buena coordinación para llegar a un resultado trazado, así mismo si hablamos del indicador tiempo la organización es uno de los indicadores importantes, la falta de apoyo de asistentes en las áreas centrales, obtienen un resultado no tan conforme, así mismo se pudo confirmar que en el último año (2020) no se ha realizado reuniones para una confraternidad entre sedes oh también reuniones para una mejora en el año entrante.

Según el sub gerente general nos hace inca pie en este aspecto que en los dos últimos años han dejado de lado la flexibilidad de los cambios, porque todos estaban acostumbrados todo de manera presencial y no utilizar un sistema oh un programa y fue difícil adaptarse, así mismo no se brindó el tiempo a cada asistente, coordinadora de cada sede, porque el tiempo es muy corto para distribuirse en cada sede, donde llegaron a una conclusión que la organización estaba en declive en este tema se propuso se está pensando realizar, algunas estrategias de mejora para el bienestar del colaborador y que cada cambio que se realice lo tomen de buena manera y que será beneficiosos para todos. En este punto es necesario mencionar lo indicado por Espinoza (2017), a través de la teoría de la burocracia donde indica que la flexibilidad de los procesos es una característica clave de la producción posfordista, y una que pretende distinguirse de la era posfordista anterior. Una de las ideas principales de la especialización flexible es que mientras las necesidades cambien, la organización debe ser lo suficientemente flexible para hacer frente a las necesidades cambiantes.

En relación con la subcategoría de servicio se puede indicar que el resultado se verifica que un 50% manifiesta que *a veces*, la organización sus servicios son mejores que la competencia razón por la cual la organización el hoy por hoy se puede considerar que se encuentra en el top 1 en el Perú en el sector de la belleza, y los motivos son: la calidad de productos, infraestructura, docentes calificados, etc. Hasta el momento hay algunos declives como por ejemplo no en el área de operaciones no se da abasto para resolver todas las necesidades que tiene cada sede. Así mismo nos confirma con la teoría del comportamiento organizacional que, el servicio al cliente tiene como objetivo brindar un servicio impecable y atraer nuevos clientes. Esto está sujeto a cambios constantes, el famoso proverbio "el cliente siempre tiene la razón" ha dominado la escena del servicio al cliente. Sin embargo, desde la década de 1990, el servicio ha jugado un papel activo para las empresas que buscan poner a sus clientes y sus necesidades en el centro de todas las decisiones comerciales (Espinoza, 2017).

Finalmente, en la presente estudio se identificado como las principales causas de la mala gestión operativa, a las siguientes: (a) Falta de intereses a las necesidades del cliente, b) Falta de adaptabilidad rápidamente a la tecnología, (c) no obtienen una buena gestión de cada proceso que realiza las áreas centrales, (d) tener personal nuevos en las áreas centrales se obtiene un declive,



preocupantes, porque hoy en día una organización crece por el público con ello se genera ingresos, rentabilidad, reconocimiento de la marca; se pudo observar uno de los problemas preocupantes en la organización fue las deficiencias en la gestión del proceso estratégico, por el motivo que cambiaron personal que laboraban de años por unos nuevo, el enfoque que se tenía se cambió por completo, obteniendo hoy en día un resultado insatisfactorio para el periodo 2022-I. Finalmente se pudo detectar la deficiencias en la gestión del proceso estratégico; donde los docentes y asistentes no se encuentran dispuestos a la flexibilidad del cambio frente a la implementación del sistema Q10, zoom, meet, drive, se les menciono que cada organización tiene que estar actualizando y estar bajo vanguardia frente a la competencia, para seguir siendo uno de las mejores empresas en el sector de la belleza.

### **3.4.3 Fundamentos de la propuesta**

La presente investigación se fundamenta en 2 teorías: (a) la teoría reingeniería según Hammer (1994) menciona que, la reingeniería de procesos es el rediseño fundamental y el rediseño radical de los procesos para lograr mejoras significativas en las métricas de desempeño clave contemporáneas, como el costo, la calidad, el servicio y la velocidad. En el mismo orden de ideas, Moreno y Parra (2017) nos menciona que, la reingeniería facilita un enfoque integral para rediseñar y reconstruir las operaciones de la organización y no debe confundirse con otros enfoques, siguiendo así la misma metodología propuesta y permitiendo adoptar la reestructuración de los principales procesos organizacionales. Lo antes mencionado, es reafirmado por Shirinkina y Romansky (2020) indicaron que, la reingeniería establece la secuenciación en nuevas interacciones en los procesos organizativos y organizativos., porque es un análisis y rediseño radical de la economía y el diseño empresarial para lograr mejoras significativas en medidas como costo, calidad, servicio y velocidad; (b) la teoría de comportamiento organizacional, según Chiavenato (2009), es una disciplina que depende de situaciones y situaciones, así como la psicología existe en cada organización y la estructura organizacional utilizada como base para decisiones y actividades. Además, está influenciado por el contexto ambiental, las actividades de la organización, sus procesos internos, el conocimiento involucrado y una multitud de otras variables importantes depende en gran medida de las personas involucradas en cada organización. esto último coincide con lo señalado por Morejon (2018) mencionan que, todos los comportamientos requieren una elección consciente o inconsciente en primer lugar de las diversas acciones, entre

las que en realidad se pueden realizar para el representante y también para el grupo de participantes, incluso si el poder y la influencia particulares resultan ser el uso del término elección sin que sea algo intencional, se debe tomar en cuenta la opinión de un pensador del comportamiento empresarial.

### 3.4.3 Categoría solución

Este trabajo de investigación, a fin de lograr su objetivo general, propuso como su categoría solución la Propuesta de rediseño de procesos de la gestión de operaciones.

Penalver (2019) nos menciona que, la reingeniería es un rediseño radical, con el objetivo de realizar mejoras importantes en torno a los estándares de calidad, costo y velocidad, Así mismo Shirinkina y Romansky (2020) nos mencionan que, la reingeniería estructural establece la secuenciación en nuevas interacciones en los procesos organizacionales y organizacionales. Es un análisis y rediseño radical de la economía y el diseño empresarial para lograr mejoras significativas en medidas como costo, calidad, servicio y velocidad.

Según Daruma (2017) afirma que, la gestión operativa es un conjunto de actividades con la finalidad de mantener la organización eficaz, así mismo la pieza importante en la organización es el nivel operativo sin ello no se llegaría a un objetivo trazado con las distintas áreas relacionadas, así mismo Barrios et al. (2019), la gestión de operaciones está coordinada a diseñar cómo se llevan a cabo las actividades en la empresa para satisfacer las expectativas que los clientes tienen del producto o servicio brindado.

### Cuadro 1

*Matriz de direccionalidad de la propuesta*

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1: Optimizar los procesos de atención al cliente, utilizando la herramienta del diagrama de SIPOC.	Estrategia 1: Rediseñar los procesos de atención al cliente, Implementando la herramienta del diagrama SIPOC.	Táctica 1: Diagnosticar las efectividades de cada proceso operativo.	KPI 1: actividades efectivas / total de actividades *100
		Táctica 2: Formular un plan de mejora de las actividades de los procesos definidos por el SIPOC.	KPI 2: Plan de mejora de actividades de los procesos operativos de la empresa. Terminado

			al 100%, en el tiempo establecido.
Objetivo 2: Mejorar la deficiencia de los procesos operativos, desarrollando un plan de gestión de operaciones de la empresa.	Estrategia 2: Formular un plan de gestión de operaciones de la empresa, que nos permita diagnosticar la situación actual y diseñar las mejoras requeridas.	Táctica 3: Realizar reuniones con los líderes empresariales para definir la visión, misión y objetivos de la gestión de operaciones.	KP3: Diseño de visión, misión y objetivos de la gestión de operaciones. Terminado al 100% en el tiempo establecido.
		Táctica 4: Utilizando la herramienta visión, misión las estrategias de la gestión de operaciones.	KPI4: Elección de las estrategias de la gestión de operaciones, utilizando la matriz foda. Terminado al 100% en el tiempo determinado.
Objetivo 3: Optimizar el uso de la tecnología de la información, implementando la herramienta del diagrama de intervenciones.	Estrategia 3: Identificar las causas que generan la subutilización de las herramientas informáticas. Utilizado el diagrama de intervenciones.	Táctica 5: Diseñar un plan de capacitación para mejorar el uso del manejo de la tecnología de la información.	KPI 5: Plan de capacitación del personal de las áreas operativas de la empresa. Terminado al 100%, en el tiempo establecido.
		Táctica 6: Evaluar periódicamente a los docentes y colaboradores en el uso de las tecnologías de la información.	KPI6: docentes evaluados / total docentes x100  - colaboradores evaluados / total de colaboradores x100  - sumatoria de promedio de notas de docentes capacitados / cantidad de docentes capacitados

### 3.4.6 Actividades y cronogramas

#### Cuadro 2

Matriz de tácticas, actividades y cronograma

Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1: Diagnosticar los procesos	30/05/2022	2	1/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	100	Diagrama de SIPOC de los procesos de atención al cliente.
A2: Identificar actividades críticas	1/06/2022	2	3/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	0	
A3: Identificar los problemas que adolece la actividad, causas y consecuencias.	3/06/2022	4	7/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	0	
A4. plantear soluciones a los problemas de las actividades críticas	7/06/2022	2	9/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	100	
A5: Rediseñar las actividades críticas de los procesos analizados.	9/06/2022	4	13/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	100	
A6: Diseñar el nuevo proceso mejorado	13/04/2022	1	14/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	0	
A7: Reunión de trabajo para rediseñar utilizando brais touring para diseñar la visión, misión y objetivo de largo plazo.	14/06/2022	2	16/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	100	Plan de gestión de operaciones
A8: Reforzamiento de liderazgo de la organización con la difusión de la visión,	16/06/2022	3	19/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores	0	

misión y objetivo de largo plazo.						
A9: con participación de los involucrados utilizando tormenta de ideas, definimos los factores críticos de éxito externo e internos.	19/06/2022	1	20/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		100
A10: Elaboración de la matriz FODA que permitan identificar las posibles estrategias.	20/06/2022	2	22/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		0
A11: Selección de estrategias de acuerdo con la visión y los objetivos identificados.	22/06/2022	2	24/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		0
A12. Definir temas y que materiales oh herramientas se ha de utilizar.	30/05/2022	2	1/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		0
A13. Elaborar el plan de capacitaciones	1/06/2022	2	3/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		0
A14. Implementar el plan de capacitaciones	3/06/2022	4	7/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		1200
A15. identificar que herramientas requiere para el plan estratégico.	7/06/2022	2	9/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		100
A16. Analizar y ejecutar para la problemática.	9/06/2022	4	13/06/2022	a). Gerente general b). Coordinadores		0
Diagrama de intervenciones						

## **IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Discusión**

El objetivo general formulado para el desarrollo de la presente investigación fue proponer la implementación de herramientas para mejorar la gestión operativa de la empresa del rubro de belleza.

Como primer objetivo específico, se planteó diagnosticar factores que influyen para la gestión operativa en la empresa del rubro de belleza, Lima 2022, se evidencio que casi nunca no se obtiene una correcta gestión de cada proceso que realiza las respectivas áreas. por ello, se consideró lo señalado por Paccori y Ruiz (2019), donde se relaciona con los resultados obtenidos por esta investigación, indicando no lograr una mejora en la estrategia de gestión de sus operaciones, debido a que no cuentan con controles internos en todas las actividades que realizan las áreas de operación. Por ello, decidieron que el control interno basado en el modelo operacional, desarrollando sus cinco componentes, donde potenciará la gestión operativa de estas unidades; en el mismo orden de ideas, Arnoletto (2014), en su trabajo de investigación referente a la implementación de una herramienta para la gestión operativa para ventas de los operadores, se evidencio que el 76% de los encuestados coinciden que, la implementación un modelo de gestión operativa para la ejecución del presupuesto de ventas es importante, debido a la realidad actual de la gestión se encuentra mal y que puede mejorar significativamente con un cambio de perspectiva y direccionamiento en sus operaciones. Así como también coinciden en la importancia de formular métodos estratégicos que profundicen el análisis de variables para establecer estrategias que generen valor a la gestión de la empresa.

Como segundo objetivo específico, esta investigación, se planteó determinar estrategias que influyen para la gestión operativa en las empresas del rubro de belleza; identificándose como primer factor que existe una insatisfacción del cliente; según lo indicado el 90% de los encuestados, lo cual estaría afectando a la subcategoría coordinación; el segundo factor que alcanza sobre la gestión operativa lo constituye el hecho de no tener en claro las causas de por dónde proviene la dificultades en la organización, considerando lo indicado por el 95% de los encuestados, afectando la subcategoría servicio. Estos factores identificados se asemejan a los hallados por Anaya (2016), quién sustentó en su trabajo de investigación referente a la implementación de una herramienta

para la gestión operativa para ventas de los operadores, se evidencio que el 76% de los encuestados coinciden que, la implementación un modelo de gestión operativa para la ejecución del presupuesto de ventas es importante, debido a la realidad actual de la gestión se encuentra mal y que puede mejorar significativamente con un cambio de perspectiva y direccionamiento en sus operaciones. En el mismo orden de las ideas nos menciona, Rodríguez (2017), al analizar una herramienta de calidad y servicio conocida como diagramas de espina de pescado aplicada a la educación. donde se pudo determinar que la aplicación de diversas herramientas y esquemas de análisis, como los diagramas de calidad, ha sido ampliamente utilizada en el sector educativo, es clave para el trabajo colaborativo, en un ambiente de aprendizaje que facilite el desarrollo de habilidades de pregunta y respuesta, en consonancia con el crecimiento mundial de las herramientas educativas, utilizando la comunicación como una cooperación de interacción en la educación y tiende a incrementar la planificación y gestión en estas áreas.

Como tercer objetivo específico, sustenta optimizar los procesos de atención al cliente, mediante la implementación de la herramienta del diagrama de Sipoc, donde permitirá identificar los procesos de negocios a través de la documentación de proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes, para poder obtener información clave sobre un proceso a los responsables de la toma de decisiones. Al respecto Gonzales y Escobar (2021) indican que, la herramienta SIPOC resume en una tabla las entradas y salidas de uno o más procesos y considera la herramienta SIPOC como una especie de diagrama de flujo de alto nivel que permite la visualización de clientes y proveedores. Esta herramienta recopila información relevante sobre el inicio y el final del proceso. En el mismo orden de ideas, Guillen (2017), nos manifiesta para desarrollo de su propuesta a través del modelo de gestión por procesos, también desarrolló cartas SIPOC para la planificación, ejecución y control de las operaciones de cosecha de cacao. Por otro lado, la propuesta también desarrolla un formulario de plan anual, un formulario para el archivo de la propuesta y una lista de químicos prohibidos y una lista de químicos utilizados, para cada registro y una lista de códigos; y por ultimo para Gonzales y Puchamapi (2019), en su tesis “Modelo de gestión por procesos “ hizo mención que para medir las variables muestran tanto la estrategia como los documentos relacionados con SIPOC que solo los proveedores, clientes, insumos, procesos y productos están en la empresa en comparación con la planificación con un cumplimiento del 50%, después del ciclo de gestión; En cuanto al rendimiento, su índice de presencia es del 33%, tiene solo la

definición de CAS, es decir; las necesidades de los clientes son reconocidas y si bien no se establecen con otros involucrados en este componente, como sucede con los Kepis y planes de acción que contribuyen al control y mejora del progreso continuo.

El cuarto objetivo específico que se propuso fue mejorar las deficiencias de los procesos operativos, mediante la implementación de un plan estratégico de operaciones de la empresa, el diseño del plan propuesto se realizó realizando las siguientes actividades: (a) identificar la visión general de la empresa; (b) identificar la situación general de la organización ; (c) crear la visión, misión, valores, política de ética; (d) definir la evaluación externa; (e) definir la evaluación interna; y (f) por último, realizar la FODA general de la empresa. Estas estrategias se asemejan a las adoptadas por Rodríguez (2018) reconoce que, existe una relación muy positiva entre la planificación estratégica y la gestión de operaciones, donde recomienda la necesidad de un mayor enfoque de la satisfacción del usuario y acciones controladas a través de enfoques remediales que generen valor para la organización, así mejorando así su aceptación y reputación. Del mismo modo Muñoz (2019) indica que, un plan estratégico debe ser organizado y compartido por los colaboradores, pues son ellos quienes realizarán las actividades estratégicas que permitirán su realización, de lo contrario será sólo un documento. Trabajas para crecer, no para completar, lo menos que puedes medir y obtener resultados positivos; y, por último, Nieto (2018) menciona que, los objetivos y estrategias están direccionados hacia la calidad de servicio y esto posibilita el logro de los objetivos, vinculándolos a la ejecución del plan estratégico a través de la implementación de la estrategia y gestión para establecer relaciones con los clientes y fidelizarlos a través de la ventaja competitiva.

El quinto, y último, objetivo específico planteado en esta investigación fue optimizar el uso de la tecnología de la información, mediante la implementación de la herramienta de intervenciones; se evidencio que casi nunca los colaboradores se pueden adaptar a las herramientas tecnológicas que la empresa implementa, donde se obtiene un resultado insatisfactorio, lo cual estaría afectando a la subcategoría adaptabilidad; el objetivo que se espera lograr coincide con lo señalado por Domínguez (2018) nos menciona que, al analizar una herramienta de calidad conocida como diagrama de intervenciones aplicada a la educación, donde se realizó una revisión de la literatura de los últimos siete años a partir de las posiciones de diferentes autores que han

encontrado en el diagrama de intervenciones una de las técnicas de investigación para contribuir a la solución de este problema. Como resultado, se puede determinar que la aplicación de diversas herramientas y esquemas de análisis, como los diagramas de calidad, ha sido ampliamente utilizada en el sector educativo y su uso, es clave. Estas herramientas para el trabajo colaborativo, en un ambiente de aprendizaje que facilite el desarrollo de habilidades de pregunta y respuesta, en consonancia con el crecimiento mundial de las herramientas educativas, utilizando la comunicación como una cooperación de interacción en la educación y tiende a incrementar la planificación y gestión en estas áreas. Por último, Álvarez (2017), en su trabajo de investigación” mejora del método de trabajo para aumentar la productividad del servicio de mantenimiento empresa asistencia y mecánica automotriz Mitsubishi” dios a conocer que, si se diagnostica la condición, como prueba previa al estudio, se puede determinar que los problemas de baja productividad son causados por métodos de trabajo inadecuados.

## 4.2 Conclusiones

**Primera:** Se diagnosticó las estrategias para la gestión operativa en la empresa del rubro de belleza, Lima 2022, evidenciándose la gestión de la organización, se ve afectado en el servicio final al cliente; además la atención y el compromiso de los colaboradores, se ven afectados por la falta de conmemoraciones al personal, la escasa capacitación; y finalmente la falta de personal capacitado en los cargos importantes, esto influyen negativamente para la gestión operativa de la empresa.

**Segundo:** Se identifico factores que influyen para la gestión operativa en la empresa del rubro de belleza, Lima 2022, identificándose factores como insatisfacción del cliente, la mala gestión operativa y la negatividad de adaptación al cambio, impiden que la empresa se distinga mejor que la competencia, e incurren con la mejora en la gestión operativa de la empresa.

**Tercero:** Se propuso optimizar los procesos de atención al cliente, mediante la implementación del diagrama se SIPOC, lo cual permitirá ver cuáles son las actividades involucradas y de qué forma están interconectadas. Además, se pueden discernir fácilmente las partes implicadas de las que no lo están. Por último, ayuda a identificar a los clientes y resaltar los que se tienen que satisfacer de acuerdo con los objetivos de la organización.

**Cuarto:** Se propuso mejorar las deficiencias de los procesos operativos, mediante la implementación de un plan estratégico de operaciones de la empresa; de esta manera la empresa podría identificar visión general de la organización, su situación general, su visión, misión, valores, código de ética y, por último, la creación de un FODA; con esta herramienta, la organización puede planificar estratégicamente y adelantarse a las tendencias del mercado.

**Quinto:** Se propuso optimizar el uso de la tecnología de la información mediante la implementación de la herramienta del diagrama de intervenciones, donde determinara los factores involucrados en un problema, uno de ellos es que ayuda ser objetivo; se aplicara a todas las áreas afectadas de la organización, por lo que permitirá gestionar las

dificultades que presentan en el manejo de la tecnología de la información, lo cual permitirá influenciar positivamente en la gestión operativa.

### **4.3 Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda al jefe de operaciones realizar reuniones con las áreas centrales de manera mensual para ver puntos importantes de mejoría continua para la empresa, así mismo se de implementar estrategias para la gestión operativa, por lo que es necesario para la mejora de procedimientos operacionales y funcionales de la organización.

**Segundo:** Se recomienda al Gerente general y jefe de operaciones contratar los servicios de empresas que realizan capacitaciones motivacionales a fin de que el colaborador se comprometa con la organización y se sientan orgullosos; asimismo realizar capacitaciones de actualización informática; a fin de lograr la excelencia en la atención del cliente y el buen clima laboral.

**Tercera:** Se recomienda al subgerente general realizar un rediseño de procesos utilizando el diagrama de Sipoc, se podría identificar cuáles son las actividades involucradas y de qué forma están interconectadas, se identificó una insatisfacción del cliente hacia con la organización por la falta de atención adecuada; al realizar a implementación de la herramienta ayudaría a la mejora para la gestión operativa.

**Cuarta:** Se recomienda al jefe de operaciones seguir los parámetros establecidos para la implementación plan estratégico para que la empresa tenga clara su visión, misión, objetivos, a fin de que se repliquen las mejoras planteadas, para poder mantener una buena gestión en la organización, la cual permitirá logras los objetivos planteados por la gerencia.

**Quinto:** Se recomienda a la gerencia general la implementación inmediata del diagrama de intervenciones; a fin de determinar los factores involucrados en un problema, uno de ellos es que ayuda ser objetivo para los problemas que se haya encontrado en la empresa donde ayudaría a la mejora para la gestión operativa.

## REFERENCIAS

- Acosta, H., Llorens, S., Escaff, R., Muñoz, J., Troncoso, S., Salanova, M., & Sanhueza, J. (2019). ¿Confiar o no Confiar?: El Rol Mediador de la Confianza entre el Trabajo en Equipo y el Work Engagement. *Interam. de Psicol*, 85-99.
- Altamirano, E., & Armas, R. (2019). *Propuesta de mejora en la gestión operativa y logística para reducir los costos operacionales de la empresa cmyk implementaciones publicitarias s.a.c.* Trujillo: Universidad Privada del norte.
- Alvarez, R. (2017). Gestión financiera e indicadores de gestión de la banca universal venezolana. *Revista Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 338-358.
- Alves, M. (2018). *Propuesta de las practicas financieras para operadoras de planos de saude filantrópicas: un estudo da gestao entre os anos de 2011 e 2015.* Universidad de Sao Paulo, Riberáo preto. Obtenido de [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-27092018-105013/publico/MarcoAntonioASouzaJr\\_Corrigida.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/96/96132/tde-27092018-105013/publico/MarcoAntonioASouzaJr_Corrigida.pdf)
- Ambriz, R. (2013). *Aportaciones de la teoría general de sistemas y del análisis de los sistemas-mundo al análisis de la obra mesoamericana de paul Kircchoff.* Instituto politécnico nacional, México. Obtenido de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/14820/TESIS%20RICARDO%20AMBRIZ%20VAZQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20TGS%20afirma%20que%20las,dentro%20de%20otro%20m%C3%A1s%20grande>.
- Ambrocio, N., & Quispe, L. (2018). *Influencia de la gestión financiera para mejorar la liquidez de la constructora Ivalex SAC, San Borja 2017.* Universidad Privada del norte, Lima.
- Ambrosio, L., & Segura, S. (2015). *Estrategias financieras para el incremento de la rentabilidad de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo.* universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo.
- Anaya, J. (2016). *Organización de la producción industrial.* Madrid: Esic.
- Arcoraci, E. (2020). *Ratios financieras.* Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de <https://www.studocu.com/gt/document/universidad-de-san-carlos-de-guatemala/finanzas-iii/apuntes/apunte-unidad-3-ratios-financieros/9115763/view>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica 6ta edición.* Editorial episteme.

- Arnoletto, E. (2014). *Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública*. (2. ed., Ed.). México: electrónica.
- Atienza, X., & Barrezueta, N. (2018). *Propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Ayre, I., & Chocce, J. (2016). *Apalancamiento financiero para el crecimiento económico en las empresas constructoras de la ciudad de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Azofra, V., & Fernández, A. (1992). Evaluación reciente de la moderna teoría financiera. *Revista financiera*, 111-126.
- Barrera, M. (2010). *Holística*. Caracas: Sypal.
- Barrios, K., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La Gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Scielo*, 103-114. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Becerra, L. (2017). *La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol SA en los olivos 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14325/Becerra\\_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14325/Becerra_LLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bedoya, L. (2018). Gestión financiera: Los lineamientos que permiten tomar decisiones acertadas. *Revista Conexión Esan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/07/gestion-financiera-los-lineamientos-que-permiten-tomar-decisiones-acertadas/>
- Bermúdez, Y., & Mejías, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Universidad de Carabobo*, 315-325.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3era edición*. Colombia: Pearson educación.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación 3era edición* (3era edición ed.). Bogotá: Pearson.
- Burgasí, D., & Pérez, D. (2021). EL diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad en la educación: Una revisión de los últimos 7 años. *Tambara*, 1212-1230.
- Capote, G. (2019). El control interno y el control. *Economía y desarrollo*, 11-19.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sichei, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador.

- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Carlessi, H., Romero, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. Lima: Universidad Ricardo palma.
- Carlos, E., Gabriel, S., & Rodríguez, J. (2016). *Influencia de las ratios financieras en la toma de decisiones de la empresa Architech Constructores s.a.c, ubicada en San Borja, año 2015*. Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa "Azulejos Pelileo"*. Universidad técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Cartuche, J. (2020). Indicadores de liquidez y rentabilidad: una herramienta clave para determinar la gestión financiera de una distribuidora farmacéutica, periodo 2017-2018. *Tesis de pregrado*. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15532/1/T-3508\\_CARTUCHE%20YUZUMA%20JESSICA%20IVONNE.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15532/1/T-3508_CARTUCHE%20YUZUMA%20JESSICA%20IVONNE.pdf)
- Cayo , R. (2018). Gestión operativa y control del tiempo para abastecer los servicios del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. Comas, 2018. *Universidad Cesar vallejo*, 2-53.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos* (Vol. 2da edición). Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 2da edición). D.F. México: Mcgraw-hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (Vol. 10). México: Mc Graw Hill.
- Chonillo, C., & Sánchez, J. (2018). *Modelo de gestión financiera para mejorar rentabilidad de un restaurant gourmet*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33369/1/TESIS%20MODELO%20DE%20GESTION%20FINANCIERA%20CHONILLO-SANCHEZ.pdf>
- Christopher, M. (2016). *Logística y gestión de la cadena de suministro*. Reino Unido: Fitch.
- Coelho, M. (2018). *Impacto da Gestão financeira de curto prazo na performance operacional*. Instituto superior de contabilidade de e administração de Lisboa, Lisboa. Obtenido de

<https://repositorio.ipl.pt/bitstream/10400.21/8438/1/Disserta%20c3%a7%20a3o-do-Mestrado-M%20a1rio-Mendon%20a7a-20140283.pdf>

Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Daruma. (26 de Julio de 2017). <https://www.darumasoftware.com>. Obtenido de [www.darumasoftware.com](https://www.darumasoftware.com): <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/gestion-operativa-y-su-importancia/>

Dávila, D. (2018). *Implantación de un modelo basado en herramientas lean logistics y su impacto en la gestión de almacén de una empresa industrial, Trujillo 2018*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

De pablo, A. (2012). *Gestión financiera*. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces.

Del valle, R. (2018). Las audiencias activas y la credibilidad de los medios de comunicación. *Redalyc Sistema de Información Científica*. Obtenido de <http://eprints.ucm.es/47825/1/T39971.pdf>

Domínguez, F. (2018). *Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la ferretería orión e.i.r.l., bagua-2017*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.

Durango, M. (2014). *Gestión operativa y táctica*. Medellín: Esumer.

Ehrhardt, M., & Brigham, E. (2007). *Finanzas corporativas segunda edición*. México: Cengage Learning.

Esquivel, M., & Villela, C. (2018). La reingeniería para mejorar el desempeño del recurso humano. *Cunori*, 71-78. doi: <http://doi.org/10.36314/cunori.v2i1.55>

Ezequiel, A. (1995). *Técnicas de investigación social*. Buenos aires.

Filipes, K. (2018). *Planeación financiera para incrementar la liquidez en una empresa automotriz, Lima 2018*. Universidad Norbert Wiener, Lima.

Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa 2da edición*. Madrid: Fundación Paideia Gallza.

Flores, J., & Vigo, J. (2018). *Aplicación del retro arrendamiento financiero y su incidencia en la disponibilidad de efectivo de la empresa transportes corazón de Jesús S.A.C, Trujillo, 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Flores, O. (2016). *La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la victoria 2010 - 2015*. Universidad San Martín de Porres, Lima. Obtenido de

[http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2447/flores\\_go.pdf?sequence=1](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2447/flores_go.pdf?sequence=1)

- Flores, P., & Fargas, Y. (2015). *Planeación Financiera de la empresa bodega Automotriz SA durante el periodo 2013-2015*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/8275/1/12807.pdf>
- Flórez, L. (2008). Evolución de la Teoría Financiera en el siglo XX. *Ecos de Economía*, 145-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3290/329027263004.pdf>
- García, E., & Bocanegra, E. (2020). Modelo de gestión por procesos en la empresa de servicios logísticos de Courier del Perú S.A.C Trujillo, 2020. *Universidad Privada del norte*, 10-89.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Laboral Capacitaciones del día. (septiembre de 22 de 2017). *Concepto que forman parte de la remuneración ordinaria*. Obtenido de <http://gacetalaboral.com/conceptos-forman-parte-la-remuneracion-ordinaria/>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Red tercer milenio.
- Gómez, S. (2012). *Mitología de la investigación*. Estado de México: RED TERCER MILENIO S.C.
- Gonzales, F., Medina, L., & Puchamapi, C. (2019). *La gestión financiera y el desempeño de la empresa andalucita S.A periodo 2013-2017*. Universidad Nacional del Callao, Callao. Obtenido de [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4031/Gonzales%2c%20Medina%20y%20Pumachapi\\_pregrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4031/Gonzales%2c%20Medina%20y%20Pumachapi_pregrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzáles, H., & Escobar, C. (2021). Aplicación de la herramienta SIPOC a la cadena de suministro interna de una empresa distribuidora de medicamentos. *Lumen Gentium*, 119-134. Obtenido de <http://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/LumGent/article/view/361/207>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollagüe, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Dialnet*, 13-26.
- Guerrero, A., & Rodríguez, C. (2020). Planificación estratégica para el desarrollo. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. FCES, 130-147.
- Guillen, R. (2017). *Gestión Financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas industriales, distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido

- de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12589/Guillen\\_MRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12589/Guillen_MRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutiérrez, G. (2017). *Gestión financiera del comercio exterior y su relación con los riesgos de exportación y del sector agropecuario, Huancayo 2016*. Universidad peruana de los andes, Huancayo. Obtenido de [http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/212/T037\\_46420223\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/212/T037_46420223_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutiérrez, P. (2018). Estructura de Plan de Continuidad Operativa Bajo el Enfoque de la Gestión de Riesgo de Desastres en Empresas de Saneamiento de Agua. *Ciencia & trabajo*, 169-177. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300169>
- Hernández, N., Espinosa, D., & Salazar, Y. (2014). La teoría de la gestión financiera operativa desde la perspectiva marxista. *Economía y Desarrollo*, 161-173.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal: Mcgraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 151-160. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249>
- Huachillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 356-362.
- Huanca, J., & Geldrech, P. (2020). Planificación educativa y gestión pedagógica-estratégica-operacional en las instituciones del nivel inicial en el sur del Perú. *Conrado*, 369-376. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000500369](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500369)
- Huayhuameza, C., & Gladiz, M. (2018). *Gestión financiera en la Empresa Malvex del Perú SA 2018*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2636>

- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación*. Caracas: Sypal.
- Hurtado de barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación - 4ta edición*. caracas: Quirón.
- Hurtado de barrera, J. (2015). *El proyecto de investigación, comprensión holística de la metodología y la investigación*. Caracas: Sypal.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. caracas: Instituto Universitario de tecnología Caripito.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Servicios y Proyecciones para América Latina.
- Internacional Labour Organization. (2021). <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--en/index.htm>. Obtenido de [/www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--en/index.htm): <https://www.ilo.org/global/topics/working-conditions/lang--en/index.htm>
- Irrazabal, V. (2018). *Aplicación del análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de Lima metropolitana en el periodo 2015*. Universidad Ricardo Palma, Lima.
- Javier, R., Lévano, J., & Pérez, K. (2018). *El flujo de efectivo y el rendimiento financiero de la empresa Bata del distrito de Miraflores periodo 2016-2017*. Universidad Nacional Del Callao, Callao.
- Jiménez, V., & Lozano, M. (2017). *Gestión financiera y la rentabilidad de la empresa san José inversiones S.R.L.* Universidad de Sipán, Jaén. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4307/Jimenez%20Martinez%20-%20Lozano%20Herrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jordán, F., & Román, J. (2004). *La situación, tendencias y posibilidades de las microfinanzas*. Quito: Editorial Abya Yala.
- krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones. Estrategias y análisis. 5 edición*. México: Pearson.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- León, R., Scacco, E., & Galiano, N. (2019). Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmecánico manufacturero. *Espacios*, 23-36. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fw>

- ww.revistaespacios.com%2Fa19v40n20%2Fa19v40n20p23.pdf&clen=547681&chunk=true
- Lifeder. (03 de octubre de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de [www.lifeder.com: https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/](https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/)
- Llempen, A. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones Aquario's SAC, Chiclayo 2018*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5688/Llempen%20Guerrero%2C%20Ana%20Melva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lluís, J., & Bagur, L. (2006). Contabilidad y control de gestión. Una perspectiva histórica. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 103-127. Obtenido de [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/09/tendencias\\_castellano\\_103-127.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/09/tendencias_castellano_103-127.pdf)
- López, L., Polanco, R., & Figueredo, J. (2021). Modelo de gestión tecnológica del Plan Operativo de la ECBTI -UNAD CEAD Acacias. *Revista científica, arbitrada e indizada, bajo la modalidad electrónica*, 13-24.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Cienciamérica*, 34-39.
- Maldonado, A., Vignettes, L., & González, M. (2012). Evolución de las finanzas. *Organización y gestión de pymes*.
- Marqués, E. (2004). *Análisis de la investigación cuantitativa*. zaragoza: Investigación comercial.
- Martínez, J. (2016). *Modelo de gestión financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas farmacéuticas en España*. Universidad Complutense de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/40638/1/T38190.pdf>
- Martínez, O. (2017). Otra Gerencia posible. *Eumed.net*, 133.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento y Gestión*, 165-193. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Mayan, M. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. Iztapalapa: International Institute for Qualitative Methodology.
- Mcmillan, J., & Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa 5ta edición*. Madrid: Pearson educación S.A.

- Miranda, H. (2020). La demanda de CRM crece con el confinamiento y se están estableciendo nuevos hábitos de comunicación con los clientes. *El periódico de Catalunya, s.a.c.* Obtenido de <https://byzness.elperiodico.com/es/gestion-empresarial/20200814/crmmejora-productividad-pymes-8073386>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación*. Universidad Sur colombiana.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa- guía didáctica*. Neiva: Universidad sur colombiana.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Planeación financiera*. México, México: Grupo Editorial Patria, S.A. De C.V. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382167.pdf>
- Moreno, M., Muñoz, E., Polo, W., & Rodríguez, E. (2019). *Proyecto de mejora en la gestión financiera de la empresa constructora Pérez y Pérez SAC*. Pontifica Universidad Católica del Perú escuela de posgrado, Surco. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13775/POLO\\_MU%C3%91OZ\\_PROYECTO\\_CONSTRUCTORA.pdf?sequence=1#page=8&zoom=100,92,96](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13775/POLO_MU%C3%91OZ_PROYECTO_CONSTRUCTORA.pdf?sequence=1#page=8&zoom=100,92,96)
- Moya, D. (2016). *La gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015*. Universidad César Vallejo, Trujillo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/364/moya\\_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/364/moya_gd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muñoz, V. (2019). “*Diseño de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y operativa de la micro empresa Taller Automotriz El Mecánico en la ciudad de Guayaquil*”. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Nieto, N. (28 de junio de 2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4. Obtenido de [https://core.ac.uk/display/250080756?utm\\_source=pdf&utm\\_medium=banner&utm\\_campaign=pdf-decoration-v1](https://core.ac.uk/display/250080756?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1)
- Nunes, L. (2016). *Gestão financeira em micro e pequenos negócios: um estudo em empresas da associação dos produtores de doces de pelotas*. Universidad de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul. Obtenido de

<https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1445/1/Luciana%20Ferreira%202016.pdf>

- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría vol. XXXIV*, 118-124.
- Ore, H., Olortegui, E., & Ponce, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas. *Pakamurus*, 5-13. doi: <http://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Paccori, C., & Ruiz, J. (2019). Control interno en la gestión operativa de las ONG de la provincia de Huancayo. *Uncp., I*, 1-186. doi: [chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4939/T010\\_47650208\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4939/T010_47650208_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paz, E., & Taza, Y. (2017). *La gestión financiera en la liquidez de la empresa y Yossev EIRL del distrito del Callao durante el periodo 2012*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Callao. Obtenido de [http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/134/Paz\\_EC\\_Taza\\_YY\\_TENF\\_2017.pdf?seque](http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/134/Paz_EC_Taza_YY_TENF_2017.pdf?seque)
- Peláez, J. (2013). *Planificación financiera y su incidencia en la situación económica financiera de empresas turísticas de la ciudad de Trujillo periodo 2012*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Pérez-Carballo, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid, España: Esic editorial.
- Pico, E., & Quimiz, M. (2018). *Diseñar modelo de gestión operativa aplicado al centro de distribución nacional de almacenes Boyacá (guayaquil)*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Pimienta, J., & De la orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. Pearson educación de México SA.
- Pineda, E., Alvarado, L., & Canales, F. (1994). *Mitología de la investigación. segunda edición*. Washington: Organización panamericana de la salud.
- Ponce, H. (2017). “Aplicación de indicadores de gestión estratégica y su relación con la toma de decisiones gerenciales y la rentabilidad empresarial del complejo hermasie paget”. *Universidad Cesar Vallejo*, 2-53.
- Porto, J., & Gardey, A. (2008). <https://definicion.de/economia/>. Obtenido de [definiciones/economía/: https://definicion.de/economia/](https://definicion.de/economia/)

- Quiroa, M. (01 de septiembre de 2021). *Coordinación en administración*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/coordinacion-en-administracion.html>
- Quiroa, M. (04 de marzo de 2021). <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>. Obtenido de [economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html](https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html): <https://economipedia.com/definiciones/proceso-operativo.html>
- Ramos, K., & Sandoval, W. (2019). *Análisis del Ciclo de Conversión*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Ravello, M., & Sifuentes, E. (2018). *Rediseño de procesos en la gestión operativa de la empresa moviliza Perú s.a.c- Trujillo 2018*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Rawes, E. (20 de noviembre de 2021). *Ehow*. Obtenido de ¿Qué significa la función del empleo?: [https://www.ehowenespanol.com/significa-funcion-del-empleo-info\\_429982/](https://www.ehowenespanol.com/significa-funcion-del-empleo-info_429982/)
- Rodríguez, C., Lorenzo, Q., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 133-154. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf>
- Rodríguez, D. (04 de agosto de 2019). <https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/>. Obtenido de [www.lifeder.com/investigacion-proyectiva](https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/): [www.lifeder.com/investigacion-proyectiva](https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/)
- Rodríguez, P. (2016). Gestión Financiera en Pymes. *Revista Publicando*, 588-596.
- Rodríguez, P., & Bernal, M. (2019). *Reingeniería social para la equidad y la prosperidad en las comunidades*. Colombia: Fundación universitaria San mateo.
- Rodríguez, R., & Rosenstiehl, J. (2018). GESTIÓN DE OPERACIONES Y TALENTO HUMANO: *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño.*, 92-112. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.181902.99>
- Rohn, J. (enero de 21 de 2022). *Infoautónomos*. Obtenido de Gestión del tiempo: <https://www.infoautonomos.com/habilidades-directivas/gestion-del-tiempo/>
- Ronda, A. (marzo de 11 de 2021). <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>. Obtenido de [www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia](https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/): <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

- Salazar, E., & Villamarín, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011*. Universidad Técnica De Cotopaxi, Latacunga - Ecuador.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Mitología de la investigación*. México: McGraw hi education.
- Santiago, N., & Gamboa, J. (2017). *Gestión financiera empresarial*. Ambato, Ecuador: Megagraf.
- Sepúlveda, A. (enero de 17 de 2022). <https://todosloshechos.es/que-es-el-poder-de-convencimiento>. Obtenido de [/todosloshechos.es/que-es-el-poder-de-convencimiento](https://todosloshechos.es/que-es-el-poder-de-convencimiento): <https://todosloshechos.es/que-es-el-poder-de-convencimiento>
- Sierra, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Scielo*, 154-181.
- Silva, J. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército del Perú, AF- 2018*. Lima: Instituto científico y tecnológico del ejército escuela de post grado.
- Silverio, G. (2016). El arrendamiento financiero y valuación de opciones reales. *Contaduría y administración*, 353-373. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v61n2/0186-1042-cya-61-02-00353.pdf>
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Universidad Peruana De Las Américas, Lima.
- Sosa, J. (2021). *Modelo de G gestión Operativa para la empresa “La Cabina On Line” Radio Digital de la Ciudad de Quito Línea de Investigación: Gestión Administrativa y Sociedad Campo amplio de conocimiento: Administración Autor/a: Juan Carlos Sosa Dí*. Quito: Universidad Tecnológica Israel.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Taylor, S., & Bogdán, R. (2009). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Tenorio, D., & Villanueva, J. (2018). *Gestión estratégica financiera para mejorar la liquidez de la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2015 – 2016*. Universidad Nacional de San Martin, Tarapoto. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3232/CONTABILIDAD%20->

- %20Delia%20Nayali%20Tenorio%20Alvites%20%26%20Joel%20Villanueva%20Ar%20C3%A9valo%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tojar, J. (2006). *Investigación cuantitativa comprender y actuar*. Madrid: La muralla.
- Torres, A., Andrade, J., Alvarez, J., & Quezada, V. (2020). Modelo de gestión Customer Relationship Management (CRM) para empresas de transporte en el Ecuador. *Digital Publisher*, 134-149.
- Torres, J., & Pérez, M. (2020). Distribución de indicadores mediante diagramas de causa y efecto para estudiantes de la Universidad de Ciencias del Perú, en el año 2020. *Universidad Peruana de ciencias*, 1-96.
- Tovías, B. (18 de marzo de 2021). [https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos\\_345\\_102.html](https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html). Obtenido de [www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos\\_345\\_102.html](https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html): [www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos\\_345\\_102.html](https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html)
- Tuesta, F. (06 de mayo de 2019). La excelencia operacional: un factor determinante en los procesos industriales y servicios. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-excelencia-operacional-un-factor-determinante-en-los-procesos-industriales-y-servicios>
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de administración financiera decimotercera edición*. México: Pearson Educación.
- Vargas, G. (2006). *Teorías de la empresa y la competitividad*. Madrid: castel.
- Vasilachis, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa editorial.
- Vásquez, X., Ilirio, J., Miranda, G., & Tavares, M. (2017). Convergencias entre la rentabilidad y la liquidez en el sector del agronegocio. *Universidad Federal de Uberlandia, Brasil*, 18-45. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n45/0123-1472-cuco-18-45-00152.pdf>
- Velasco, A., Franco, V., & Carabajo, R. (2022). Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos seccionales en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 640-668. doi: <http://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/541>

- Velásquez, A., & Martínez, J. (2021). Factores de la reingeniería de negocios en tiempos de COVID-19. *Reicit*, 90-105.
- Vicente, A. (2015). Impacto de la gestión financiera en la rentabilidad empresarial. *Revista Administración & Finanzas*, 278-287.
- Vicente, A. (2015). Impacto de la gestión financiera en la rentabilidad empresarial. *Revista Administración & Finanzas*, 278-287.
- Vicenti, A. (2015). *La planificación financiera in presenza del fenomeno della staglionita. Il caso delle aziende agricole*. Universidad de pisa, Pisa. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/79620613.pdf>
- Von, B. (1976). *Teoría General de los Sistemas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Weber, M. (1991). *¿Qué es la burocracia?* Leviatán: Coyoacán.
- Yáñez, J. (2005). *Constructivismo Cognitivo*. Chile: Universidad de Chile.

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Propuesta de rediseño de los procesos para la mejora de la gestión de operaciones en la empresa del rubro de belleza, Lima 202

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Gestión Operativa				
		Dimensiones/Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo mejorar la gestión operativa de la organización, de las empresas del rubro de belleza, Lima 2022?	Proponer la implementación de herramientas para mejorar la gestión operativa de las empresas del rubro de belleza, Lima 2022	Coordinación	Necesidades del cliente	1,2	Likert	1, 2, 3, 4, 5
			Satisfacción	3,4,5	Likert	1, 2, 3, 4, 5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Credibilidad	Confianza	6,7,8	Likert	1, 2, 3, 4, 5
a) ¿Cuál es el diagnóstico para la mejora en la gestión operativa, de las empresas del rubro de belleza, Lima 2022?	a) Diagnosticar estrategias para la gestión operativa en las empresas del rubro de belleza, Lima 2022		Convencimiento	09,10	Likert	1, 2, 3, 4, 5
b) ¿Cuáles son los factores que influye para la gestión operativa, de las empresas del rubro de belleza, Lima 2022?	b) Determinar factores que influyen en la gestión operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022	Flexibilidad del proceso	Tiempo	11,12,13	Likert	
c) ¿Cómo optimizar la insatisfacción del cliente por deficiencias en la atención?	c) Optimizar los procesos de atención al cliente, mediante la implementación de la herramienta del diagrama SIPOC.		Adaptabilidad	14,15	Likert	1, 2, 3, 4, 5
d) ¿De qué manera mejorar las deficiencias en la gestión de procesos estratégicos	d) Mejorar las deficiencias de los procesos operativos, mediante la implementación de un plan de gestión de operaciones de la empresa.	Servicio	Funcionalidad	16,17	Likert	1, 2, 3, 4, 5
e) ¿Cómo optimizar las dificultades para adaptarse a las tecnologías de la información?	e) Optimizar el uso de la tecnología de la información, mediante la implementación de la herramienta del diagrama de intervenciones	Categoría 2: Rediseño de procesos				
		Subcategoría Emergente				
		Sipoc		Plan estratégico	Causa y Efecto	
<b>Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos</b>	<b>Población, muestra y unidad informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Procedimiento y análisis de datos</b>		
<b>Enfoque:</b> Mixto <b>Tipo:</b> Proyectiva <b>Diseño:</b> Explicativo secuencial <b>Métodos:</b> analítico, deductivo e inductivo	Población: 50 colaboradores Muestra: 40 colaboradores Unidades informantes: Gerente general, jefe de Operaciones y jefe de Recursos humanos	<b>Técnicas:</b> Encuesta /Entrevista. <b>Instrumentos:</b> Cuestionario/Guía de entrevista.		<b>Procedimiento:</b> Excel, SPSS y Atlas. Ti <b>Análisis de datos:</b> Estadística descriptiva, Triangulación de datos		

## ANEXOS

**Anexo 2: Evidencias de la propuesta**

Plan Estratégico Empresarial gestión de operaciones en la empresa del  
rubro de belleza, Lima 2022

Presentado por:

Romero Ramírez Rosali

Lima, junio 2022

### **Proceso Estratégico: Una Visión General**

El plan estratégico desarrollado en el presente documento fue elaborado en función al Modelo Secuencial del Proceso Estratégico. El proceso estratégico se compone de un conjunto de actividades que se desarrollan de manera secuencial con la finalidad de que una organización pueda proyectarse al futuro y alcance la visión establecida. Se identificó 3 etapas principales para la gestión de procesos en la organización: (a) formulación: Este es el procedimiento que sigue para recopilar toda la información sobre un sistema o conjunto de actividades destinadas a lograr un objetivo en particular. (b) implementación: Esta es la fase más compleja es muy rigurosa si se implementa la estrategia mantenida en la primera fase. (c) evaluación y control: Se ejecuta continuamente durante todo el proceso para monitorear la secuencia de pasos. Y, por último, metas a largo plazo y metas a corto plazo. Aparte de estas tres fases, existe una fase final en la que se presentan las conclusiones y recomendaciones finales.

El modelo comienza con un análisis de la situación actual y luego Visión, Misión, Valores, Código de Ética; Estos cuatro componentes guían y coordinan Comportamiento organizacional. Posteriormente, se desarrolla el justiprecio interno, la cual se encuentra orientada a la determinación de estrategias que permitan capitalizar las fortalezas y contrarrestar las debilidades, de guisa que se construyan ventajas competitivas a cortar de la seña de las competencias distintivas. La siguiente fase del proceso determina los intereses de la organización. En resumen, es el objetivo más alto que una organización está tratando de lograr para tener éxito a nivel mundial. El mercado en el que compite. De ahí se deriva una matriz de intereses organizacionales basada en la visión. Estos son los resultados que una organización quiere lograr. La Fase 2 se generan las estrategias a través del emparejamiento y combinado de las fortalezas, debilidades, oportunidades, y amenazas contiguo a los resultados anticipadamente analizados. Para ello se utilizan las siguientes herramientas: (a) la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades, y Amenazas; (b) la matriz de la posición estratégica y evaluación de la acción; (c) la matriz del Boston Consulting Group; (d) la matriz interna-externa; y (e) la matriz de la gran estrategia. La Fase 3, al final de la formulación estratégica, viene dada por la elección de las estrategias, la cual representa el Proceso Estratégico en sí mismo.

## **Capítulo I: Situación General de la Organización**

La empresa del rubro del sector de belleza, es una organización dedicada a la capacitación a personas que desean aprender todo el mundo de la belleza, como también son salones y Spas en el sector del rubro de la belleza; En la actualidad, la organización ya cuenta con 62 sedes en Lima y las principales provincias, más de 1 300 profesionales, las últimas tendencias en moda, cifras que lo convierte en una empresa casi sólida ante los ojos de nuevos inversores, clientes posicionándolo así, como una de la cadena de salones de belleza más grande del Perú. Pero en los últimos años se pudo observar que se obtiene más competencias con más niveles de tecnología en su sector, de las cuales son competidores top, que se tiene que estar bajo vanguardia frente a dicha desventaja que hoy en día se obtiene.

La organización se encuentra ubicado en la sede principal en el departamento de Lima, conocido como “La ciudad de los reyes”, Lima es caracterizada por una ciudad muy comercial con pequeñas ciudades en el norte, noreste y sur del país, lo que la convierte en una ciudad internacional con gran actividad para las empresas de servicios.

En los últimos 3 años se ha dado un auge del sector del rubro de la belleza en el país y Lima es una ciudad que representa en tendencia, teniendo en su haber una gama de diseños de belleza para cualquier sector de edades y sexos, razón por la cual se planea el futuro de esta organización, dejando de lado las otras empresas por el reconocimiento y la trayectoria que se tiene en este sector. Este contexto de dirigir una organización en Lima hace que el panorama para las empresas de esta zona sea atractivo, pero ignora el comportamiento de la competencia en la misma industria que ya está implementando una estrategia ganadora en la preferencia del consumidor.

## **Capítulo II: Visión, Misión, Valores, y Código de Ética**

### **2.1 Antecedentes**

La historia comenzó con el gerente general de la organización, la cadena de salones de belleza más grande de América Latina. Hace veintidós años, fue él quien inició el negocio con una determinación obstinada, imaginando lo que lograría.

En 1999 abrió la primera peluquería en el salón de belleza ya mediados de 2009 abrió una segunda tienda y cambió su nombre comercial. La diferencia entre ellas es clara: Innovación y altos estándares de calidad Actualmente, Hoy en día ya cuenta con 40 sucursales en Lima y los principales estados, con más de 1.300 profesionales, con una buena infraestructura y las últimas tendencias en moda, se ha convertido en una empresa sólida y atractiva.

A los ojos de los nuevos inversionistas como la cadena de salones de belleza más grande del Perú en los últimos años se ha incluido en el servicio una atención especial a los hombres. se encuentra a la vanguardia de la moda, satisfaciendo las altas exigencias de sus clientes. De un pequeño salón que empezó en un distrito humilde. Hoy podemos hablar de una gran empresa reconocida como marca país por Prom Perú. Ya no es solo un salón de belleza, sino un importante apoyo para la formación en las marcas más importantes del mundo en el ramo y talleres.

### **2.2 Visión**

Ser la Cadena Nro. 1 de salones de Belleza de la región y extender el liderazgo a nivel internacional.

### **2.3 Misión**

Crea una experiencia duradera e inolvidable a través del mejor servicio de belleza total de la mano de los mejores profesionales con las mejores marcas del mundo.

## **2.4 Valores**

Consideramos que el respeto es la base de un buen entendimiento entre las personas con quienes nos relacionamos, sean estos trabajadores de nuestra organización, empresas, instituciones u organismos del Estado y en ella debe de prima la sinceridad como composición de transparencia.

### **Respeto**

Incluso entre los miembros de nuestra organización, independientemente de la jerarquía También con nuestros clientes, que es el motivo de nuestra organización.

### **Honradez**

Nos diferenciamos por ser justos con nuestros colaboradores, jefes, proveedores, clientes, socios.

### **Compromiso**

Debemos estar comprometidos con el servicio, nos debemos hacia nuestros clientes y hacia ellos volcaremos todo nuestro trabajo.

## **2.5 Código de Ética**

El código de ética establece un conjunto de reglas, normas y valores establecidos para controlar el comportamiento y las actitudes de las personas que forman parte de un mismo contexto, ya sea relacionado con una profesión, organización o empresa. hecho.

### **Respeto absoluto de la ley y de sus organismos de control**

Transparencia e integridad en las operaciones tributarias internas y externas.

### **Compañerismo**

Tener respeto y ayuda para nuestros compañeros, mis vecinos, vecinos. mí mismo empleado.

### **Confidencialidad**

La información que los gerentes y clientes han recibido y reconocido debe estar presente No se permiten personalidades reservadas ni divulgación a terceros.

Igualdad de condiciones de trabajo

Garantizar la igualdad de condiciones de trabajo y ser justo en la evaluación personal.

## 2.6 Conclusiones

El gerente de la organización dibuja una visión deseable para compartir con todos Trabajadores, muestra claramente los fundamentos de la cultura que apoya. Esta empresa que crece cada día y crea oportunidades de crecimiento personal Profesionales, servicios, apoyo mutuo, solidaridad con los pares, respeto al medio ambiente Hacia el medio ambiente y las comunidades afines. La misión esbozada es claramente servir Atención personalizada al detalle, cortesía y espíritu. Ayudar a promover las identidades culturales y regionales con ofertas gastronómicas, Recibimos asesoramiento sobre las delicias de nuestros clientes.

## Matriz EFE

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	VALOR	PONDERACIÓN
<b>Oportunidades</b>			
1. Tendencia a mercados con consumidores exigentes	0.12	3	0.36
2. Presencia de escuelas de belleza en la región	0.06	3	0.2
3. Ubicación estratégica en todas las sedes	0.09	3	0.27
4. Existencia de innovación	0.08	2	0.16
5. Buena infraestructura	0.04	2	0.08
6. Expansión de franquicias al nivel nacional	0.09	2	0.18
8. incremento de joves interesados en este rubro	0.09	1	0.09
	0.57		1.32

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	VALOR	PONDERACIÓN
<b>Amenazas</b>			
1. Entrada de nuevos competidores	0.07	2	0.14
2. Ingreso de franquicias internacionales	0.07	2	0.1
3. Crisis nacional con efectos negativos	0.05	2	0.1
4. Inestabilidad política	0.05	2	0.1
5. Fuerte rivalidad entre competidores actuales	0.04	1	0.04
6. Pandemia Covid-19	0.04	3	0.12
8. flexibilidad al cambio	0.05	1	0.05
	0.37		0.69
total	0.94		2.01

## MATRIZ EFI

Figura 13

FACTORES DETERMINANTES DE ÉXITO	PESO	VALOR	PONDERACIÓN
<b>Fortalezas</b>			
1. Capacidad financiera saludable	0.1	3	0.3
2. Personal capacitado	0.05	4	0.2
3. Ubicación estratégica	0.06	4	0.24
4. Marca posicionada	0.08	3	0.24
5. Buena infraestructura	0.05	4	0.2
6. Costos accesibles al usuario	0.07	3	0.21
8. Buen servicio	0.06	3	0.18
	0.47		1.57
<b>Debilidades</b>			
1. Intermedio de rotación del personal	0.08	1	0.08
2. Baja inversión en marketing	0.06	2	0.1
3. Baja motivación al personal	0.09	1	0.09
4. Poco interes por las necesidades del cliente	0.05	1	0.05
5. Baja inversión en tecnología	0.04	1	0.04
6. Falta implementar un plan estratégico	0.07	2	0.14
	0.39		0.52
total	0.86		2.09

Diagrama de flujo del proceso de Direccionamiento estratégico

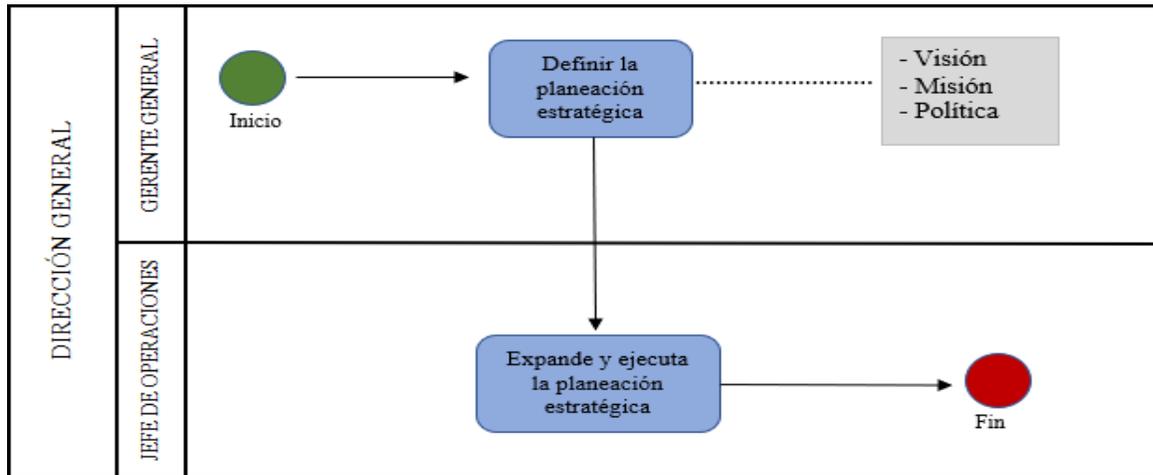


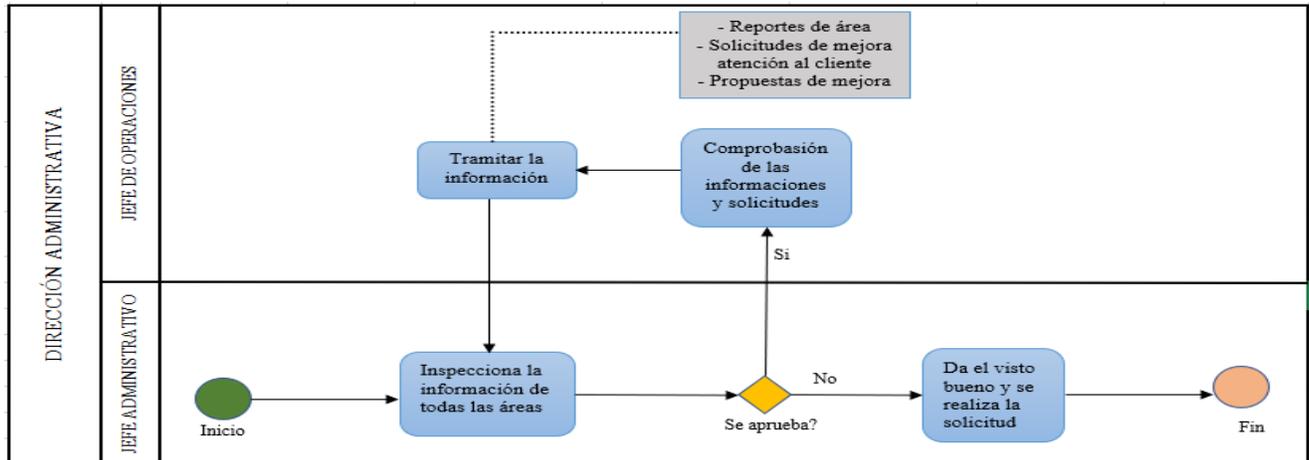
Figura 14

Diagrama Sipoc del proceso de Direccionamiento estratégico

DIRECCIÓN GENERAL				
Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
<b>Gerencia General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas</li> <li>- Lineamientos</li> <li>- Estrategias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponer lineamientos y políticas para el proceso de operaciones y el desempeño del equipo operativo</li> <li>- Realizar seguimiento del plan estratégico de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan estratégico de la organización</li> <li>- Visión</li> <li>- Misión</li> </ul>	Todas las áreas de la empresa

**Figura 15**

*Diagrama de flujo del proceso de Dirección Administrativa*



Fuente: Elaboración Propia

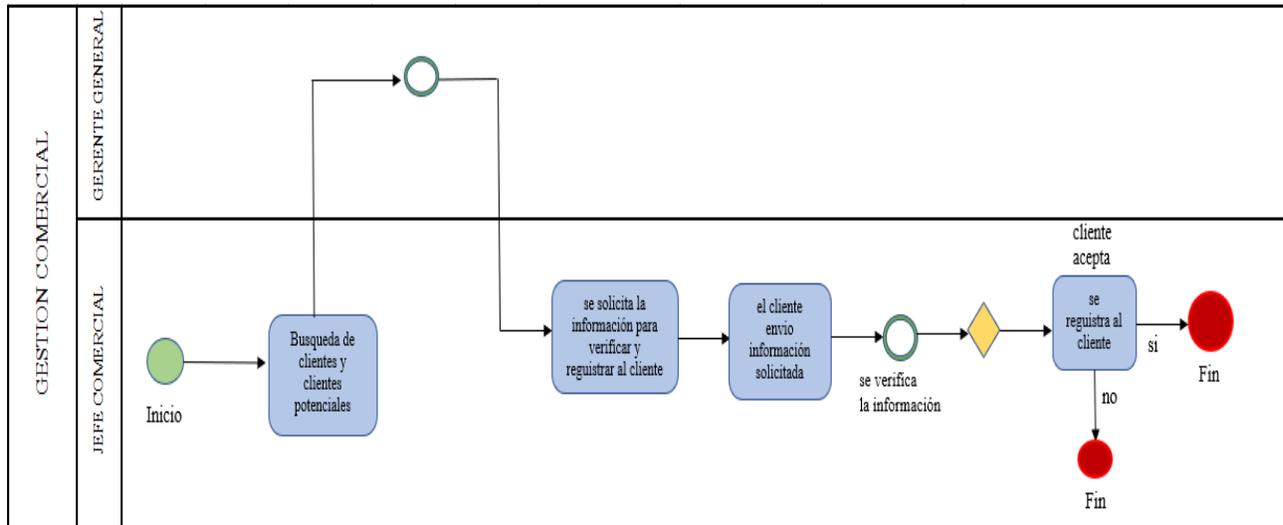
**Figura 16**

*Diagrama Sipoc del proceso de Dirección Administrativa*

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA				
Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
Área Administrativa	Informe Reportes Propuestas	Auditoría y control para asegurar el cumplimiento de los compromisos y políticas de la organización.  Planificar, organizar, gestionar y controlar el proyecto.	Informes verificados Reportes verificados Propuestas determinadas Solicitudes realizadas	Todas las áreas de la empresa

**Figura 17**

*Diagrama de Flujo del proceso Gestión Comercial*



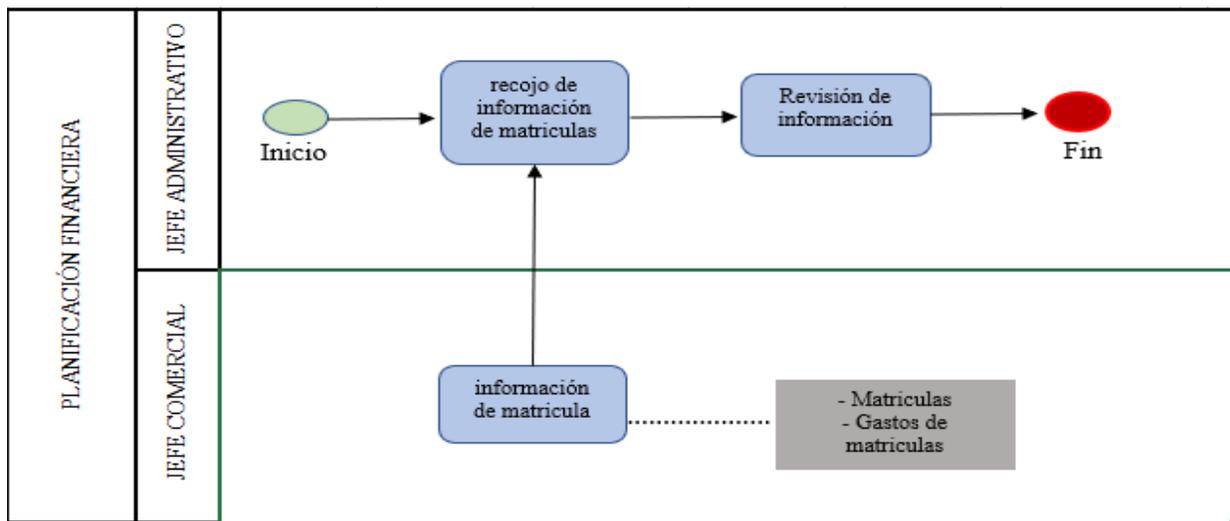
**Figura 18**

*Diagrama Sipoc del proceso de Dirección Administrativa*

GESTIÓN COMERCIAL				
Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
Área Comercial	Información de los clientes. Clientes Clientes potenciales	Aumento de la cartera de clientes. Implementar estrategias y alianzas comerciales	- registro de clientes	Área comercial

**Figura 19**

*Diagrama de Flujo del proceso Planificación Financiera*



**Figura 20**

*Diagrama Sipoc del proceso de Dirección Administrativa*

PLANIFICACIÓN FINANCIERA				
Proveedores	Entradas	Procesos	Salidas	Clientes
Área Administrativa	- reportes Informes	Revisión y seguimiento de los objetivos específicos al área operativa. Revisión y seguimiento del área financiera	Reportes revisados Informes revisados	Área administrativa



Procesos de optimización del uso de la tecnología de la información, en  
la empresa del rubro de belleza, Lima 2022

Presentado por:

Romero Ramírez Rosali

Lima, junio 2022

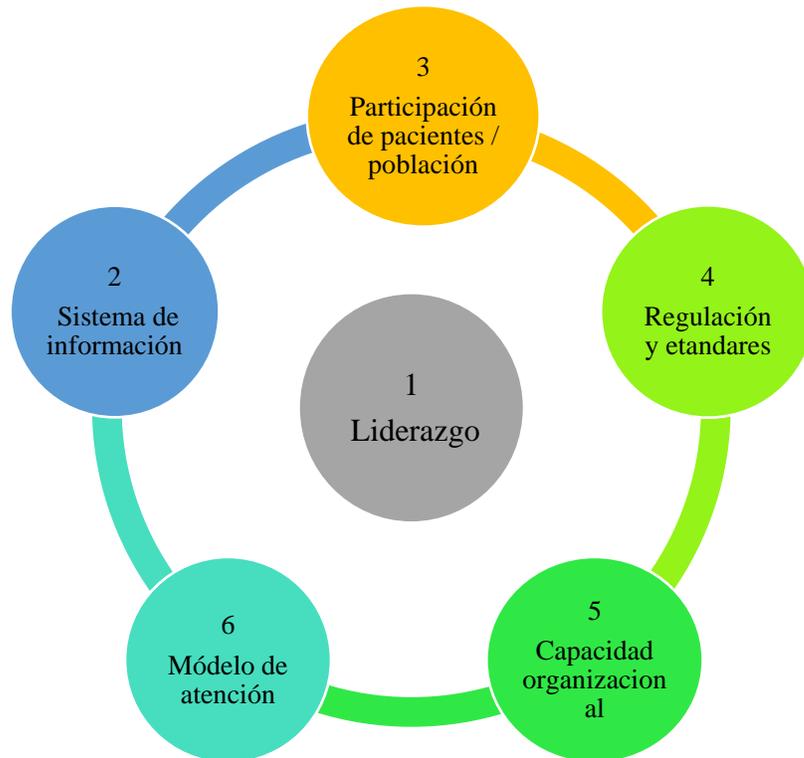
## I. Problema Específica:

El problema específico relacionado a la organización se identificó lo siguiente: Optimizar el uso de la tecnología de la información, mediante la implementación de la herramienta del diagrama de intervenciones.

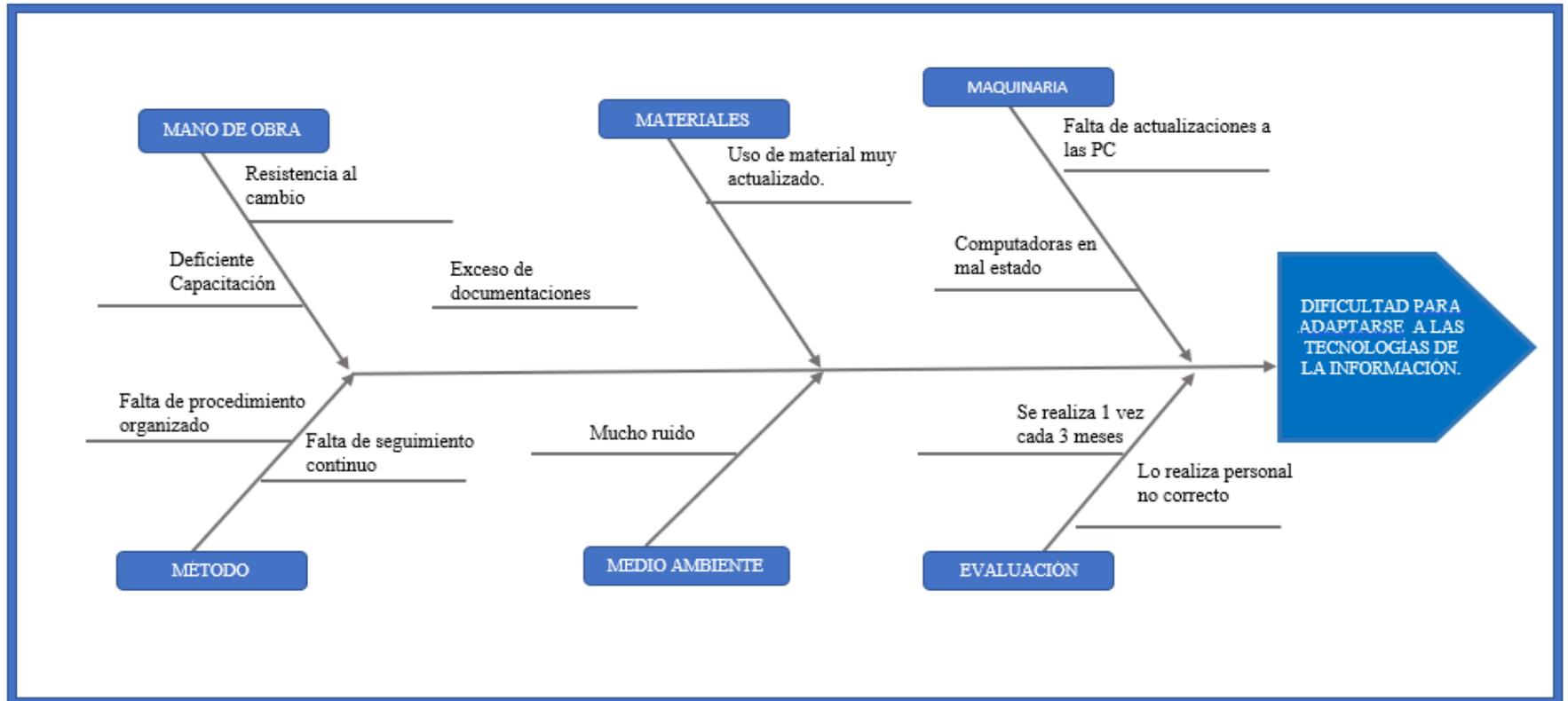
## II. Objetivo

El problema específico relacionado a la organización se identificó lo siguiente: Optimizar el uso de la tecnología de la información, mediante la implementación de la herramienta del diagrama de intervenciones.

El modelo de intervenciones es dividido en :



### III. Diagrama de Ishikawa



**Figura21:** Diagrama Causa y Efecto

Al analizar el mismo se desagregan las siguientes causas y subcausas:

**Causa: Mano de Obra**

Subcausas

- Resistencia al cambio

Todos los docentes por el tema que siempre han realizado sus dictados de clase de manera presencial 0% online, ni mucho menos en una plataforma digital (Q10, meet, zoom), se resisten al cambio de una mejora continua.

- Deficiente capacitación

A pesar de que es dificultoso la adaptación de los docentes, las áreas correspondientes oh indicadas (Operaciones y RR.HH.) no realizan las capacitaciones adecuadas en los tiempos adecuados para la adaptación de los docentes en las plataformas digitales. Realizan 1 capacitación por mes, cuando se requiere de capacitaciones constantes hacia los docentes.

**Causa: Método**

- Falta de procedimiento adecuado

Los procesos son inadecuados por la falta de personal capacitado frente a este problema que se tiene en la organización.

- Falta de seguimiento continuo

El área de RR.HH. y operaciones realizan seguimiento escaso, donde solo realizan encuestas online para ver el avance de las capacitaciones referente a las herramientas tecnológicas, donde es escaso seguimiento, porque se requiere de 1 vez ah la semana para ver la evolución y el avance del personal que requiere dicha adaptación y conocimiento de las herramientas.

**Causa: Materiales**

- Uso de material muy actualizado

Al realizar las pocas capacitaciones que brinda la organización, las herramientas que se utilizan son muy actualizados para personas que nunca han utilizado ninguna herramienta

tecnológica, y es donde los docentes se les hace más dificultoso aprender de manera correcta las herramientas requeridas por la organización.

- Exceso de documentaciones

Al brindar documentos excesivos al personal que está aprendiendo de 0%, se requiere que solo se brinda documentos concisos y sólidos para que puedan entender rápido a la dificultad de la adaptación de información y de esa manera se pueda obtener un resultado positivo.

**Causa: Medio ambiente**

- Mucho ruido

Por estar en un lugar céntrico, al realizar las capacitaciones no se puede concentrar por la misma manera que hace mucho ruido, se requiere que implementen un salón oh realicen las capacitaciones en otro lugar para evitar incomodidad, falta de interés, estrés del personal en capacitación.

**Causa: Maquinaria**

- Falta de actualizaciones a las PC

Al obtener materiales actualizados, se requiere tener una buena computadora actualizada con un Core 10 oh similar para que sea entendible y valla de la mano con los materiales de aprendizaje y el equipo de pc, sin ello no se obtendría un buen aprendizaje para los colaboradores.

- Computadora en mal estado

Las maquinarias de equipo de aprendizaje se encuentran deterioradas, en mal estado, donde se obtiene un resultado nada satisfactorio para el aprendizaje de los docentes porque las computadoras se encuentran lentas, demora en prender, etc. Se requiere de implementar nuevas computadoras para una buena capacitación hacia con los colaboradores.

**Causa: Evaluación**

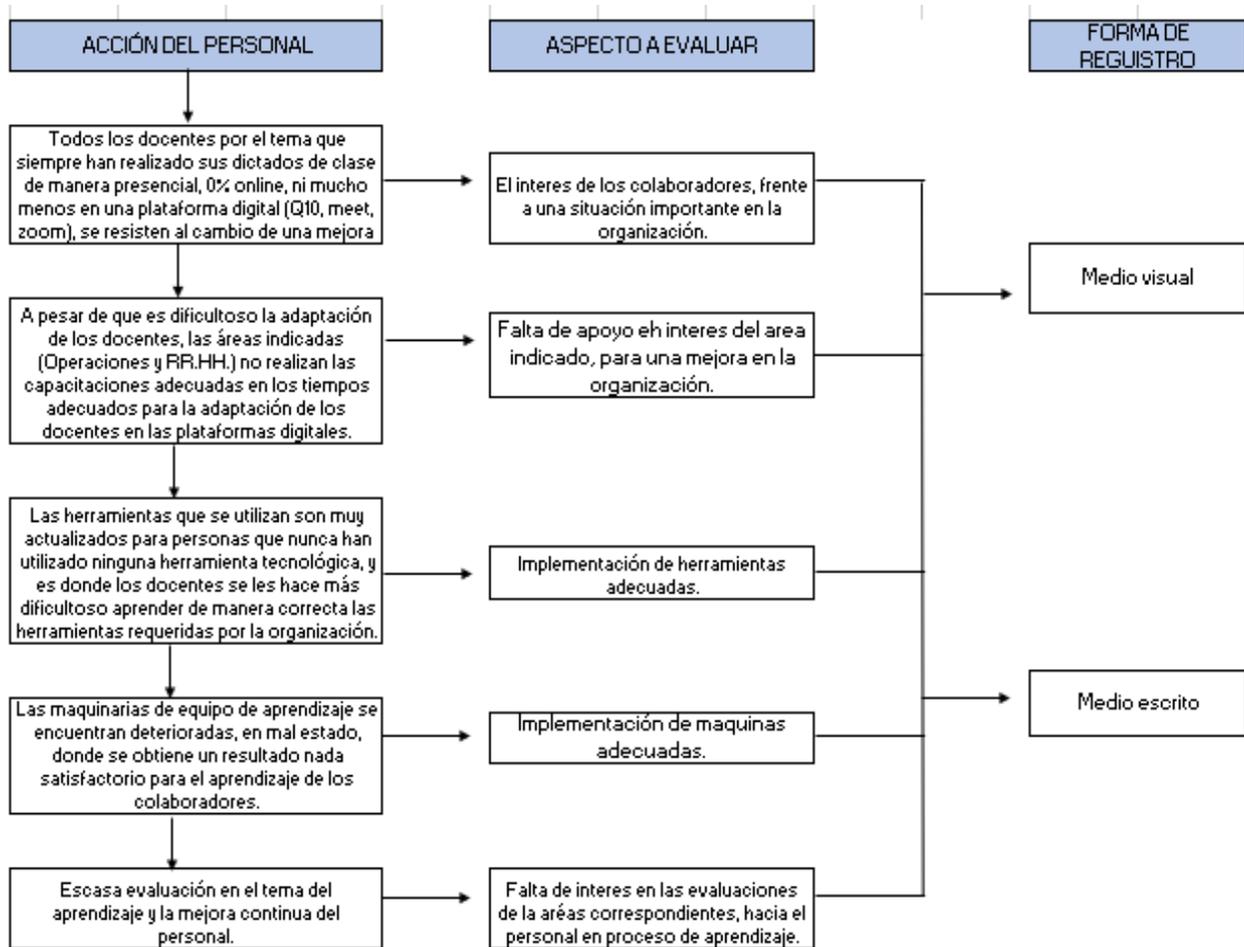
- Evaluación escasa

Se realiza las evaluaciones netamente al cierre de cada módulo de aprendizaje, de las cuales es escaso porque, al hablar de personal con dificultad de adaptación a la tecnología, se requiere de mayor importancia en evaluación constante para ver los resultados de evolución de los colaboradores.

- Evaluación personal no adecuado

Al realizar una evaluación de aprendizaje constante, se requiere de la evaluación del docente que realiza la capacitación y de la organización el jefe de RR.HH., porque ellos son las personas correctas para una buena evaluación del resultado de los colaboradores. Se sugiere que realicen cambios de personas para dicha evaluación porque si no seguirán obteniendo resultados insatisfactorios.

#### IV. DIAGRAMA DE INTERVENCIONES



### Anexo 3: Instrumento cuantitativo

#### CUESTIONARIO

**INSTRUCCIÓN:** Estimado colaborador, este cuestionario tiene como objeto conocer su opinión sobre la percepción que tiene sobre la gestión operativa de la organización. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo con sus propias experiencias.

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Edad: 25-30 años ( ) 30-35 años ( ) 35 a más ( )

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

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

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA COORDINACIÓN					
1	La empresa averigua para saber las necesidades del cliente	1	2	3	4	5
2	Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos	1	2	3	4	5
3	El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona.	1	2	3	4	5
4	La empresa tiene una estrategia clara de gestión	1	2	3	4	5
5	Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA CREDIBILIDAD</b>						
6	La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes	1	2	3	4	5
7	La empresa logra transmitir la plena confianza	1	2	3	4	5

8	Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones	1	2	3	4	5
09	La organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente	1	2	3	4	5
10	La empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo	1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA FLEXIBILIDAD DEL PROCESO</b>						
11	Está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio	1	2	3	4	5
12	La empresa de belleza se adapta a las necesidades de los clientes	1	2	3	4	5
13	La empresa de belleza se adapta rápidamente ante situaciones imprevistas	1	2	3	4	5
14	La empresa se adapta rápidamente a la tecnología.	1	2	3	4	5
15	La empresa realiza cambios para una mejora continua	1	2	3	4	5
<b>SUBCATEGORÍA SERVICIO</b>						
16	Los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia	1	2	3	4	5
17	Considera que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen la funcionalidad que los colaboradores necesitan	1	2	3	4	5
18	Los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente	1	2	3	4	5

**Anexo 5: Base de datos**

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
1	1	1	4	3	5	1	4	2	4	4	4	3	4	1	3	4	4	4
2	3	1	4	3	5	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3	3	2	4
3	2	1	4	3	4	2	3	1	3	3	1	4	4	2	4	3	4	4
4	2	2	4	4	3	1	2	1	3	2	1	3	4	1	3	4	4	4
5	3	2	4	4	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	5	4	2	3
6	3	2	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3
7	2	3	3	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4
8	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	5	4	4	4
9	1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2
10	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
11	1	4	4	4	3	2	3	1	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4
12	1	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4
13	1	4	3	4	4	4	3	1	4	2	2	3	4	3	4	2	2	2
14	1	1	3	4	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2	2
15	2	1	3	3	5	3	4	1	4	2	2	3	4	2	3	3	2	2
16	1	1	3	3	4	4	3	1	4	2	2	3	3	4	4	3	2	2
17	1	1	3	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	5	3	4	2
18	2	2	3	4	2	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	3	2	3
19	3	2	4	3	4	3	3	1	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3
20	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3
21	2	2	2	3	5	2	2	4	3	4	2	2	4	2	5	3	2	3
22	1	2	4	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	2	2	3
23	2	2	3	4	3	4	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3
24	1	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	3
25	1	3	2	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	2	4	3	4
26	2	3	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	4
27	1	3	2	3	3	3	4	2	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4
28	1	3	2	4	4	3	2	2	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4

29	2	4	3	3	4	3	4	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4
30	2	4	3	4	4	2	2	1	4	3	2	4	3	2	4	3	4	2
31	1	2	2	2	3	3	4	1	3	3	2	4	4	2	3	3	4	2
32	2	2	4	3	4	2	2	1	3	3	4	4	3	2	2	3	4	3
33	1	2	4	2	3	3	2	1	3	4	2	3	3	2	5	3	2	2
34	1	2	4	4	4	2	2	1	3	4	2	4	3	1	2	3	4	4
35	1	2	4	2	3	2	4	1	3	4	4	4	3	1	4	4	4	4
36	1	1	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	3	1	4	3	4	4
37	1	1	4	2	4	4	3	1	3	3	2	2	3	1	4	3	4	3
38	1	3	4	4	3	4	4	1	3	4	4	2	3	1	5	2	2	4
39	2	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	4	3	1	4	2	2	4
40	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	1	5	3	4	3

## Anexo 6: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental

### Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta de la entrevista
1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	En este caso viendo de manera realista y empresarial, puedo admitir que, no se tiene una buena gestión en el manejo de cada coordinación que realiza cada área, para empezar comenzando del área de sub gerencia general, nuestro ingeniero al tener este grupo nuevo se olvidó detallarles de cómo está estructurado la empresa así mismo, al tener una jefatura se debe de buscar personas con una profesión y experiencia específica al área que va dirigir por esa parte se hablado con el sub gerente para hacer dichos cambios y pueda reflejarse una mejora en la institución, en segundo

		<p>puedo indicar que el área de operación, por falta de 1 asistente, la falta de experiencia específica, la jefa de operaciones no se puede abastecer con todos las sedes que tenemos como empresa y se propuso a la hora que cada sede requiere algún producto, el área de operaciones no puede brindarlo en la fecha indicada y se obtiene una insatisfacción del cliente, como también se puede observar en el área de marketing por falta de adaptación y personal no se puede lanzar las promociones que usualmente los clientes están acostumbrados cada mes, siempre se tiene una demora de 1 semana aproximadamente y es donde hay los clientes optan por otra institución. Puedo indicar que estas tres áreas realizan una mala gestión para obtener dicho resultado del 2022-I</p>
2	<p>¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?</p>	<p>Hasta el momento puedo confirmar que se realizó desde que estamos en el mercado (15 años) desde hace 5 años atrás se ha utilizado un cuestionario aleatorio para ver cómo se siente el cliente con nosotros y que mejoría podríamos realizar, como también realizar llamadas semestrales hacia los clientes para ver su satisfacción que tiene como cliente hacia con nosotros, y realizábamos sorteos anuales para fidelizar al cliente. Se que nos falta herramientas de fidelización y estamos en esa mejora para la empresa.</p>
3	<p>¿la empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo e interno? ¿Por qué?</p>	<p>Puedo indicar que no tenemos una estrategia exacta para la mejora con nuestros colaboradores y los clientes, si bien es cierto hoy en día optamos que las asistentas de ventas llamen con un speech más proactivo y dinámico y puedan acceder a las promociones que brindamos y hasta el día de hoy se obtiene un 50% sé que se tiene que mejorar en</p>

		ese aspecto y estamos buscando que estrategias podemos implementar para la mejora continua, como también si hablamos del público interno que es nuestros colaboradores, realizamos 1 vez al año una confraternidad entre asistentes de ventas, coordinadores, y equipo administrativo, pero sé que nos falta más capacitaciones y apoyo de parte de gerencia general y sub gerencia cuando tienen algunas dudas o incomodidades, nos falta reuniones seguidas para ver cómo se sienten y como les está yendo la gestión que realizan.
4	¿la empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?	En este aspecto puedo indicar que, si tuvieron problemas en adaptarse en la plataforma Q10, zoom, meet, mayormente fueron los docentes, asistentes antes de la pandemia todo era presencial, usualmente no se requería de ninguna plataforma, pero pasando la pandemia se veía obligados todos en la adaptación, fue difícil que hasta ahora padecen en adaptarse en la plataforma Q10, que usualmente los coordinadores u asistentes lo tienen que realizar.
5	¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?	Claro que sí, todos se adaptan a la flexibilidad del cambio no habría excusas para seguir escalando para una mejora continua y, sobre todo, ser reconocidos no solo por la marca sino por las tecnologías, buenas estrategias de gestión, clima laboral, etc.
6	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?	En las reuniones realizadas indique que, para obtener una mejora con la competencia, abarcaría desde subgerencia, marketing, operaciones estas 3 áreas son el pilar indispensable para que nuestra empresa mejore cada día, en todos los aspectos y seamos mayor reconocidos que nuestra

	competencia, hay muchas cosas que se tiene que reestructurar para obtener mayor resultado positivo como emose deseados al comienzo de este año.
--	---

## Entrevistado1 (Entv.2)

1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	En este caso viendo de otra parte de la cara y me pongo como cliente, puedo indicar que no, nos falta mucha coordinación con las áreas de Rh, finanzas, marketing, y mi persona, y no se obtiene dicha coordinación por lo mismo que tenemos muchas sedes al nivel nacional no abastecemos y por querer oh tratar de realizar lo más pronto posible nos sale, al contrario, se propuso estamos buscando la pronta solución de mejorar en las necesidades y satisfacción del cliente. Por lo cual se tuvo una reunión para buscar unos asistentes para cada área y de esa manera, apoyarnos para cualquier eventualidad oh necesidad que requiera cada sede y buscar una pronta solución al público que es lo primordial.
2	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?	El hoy por hoy realizamos los cuestionarios anónimos de nuestros clientes para ver cuanta confianza brinda la empresa hacia con ellos, y viendo el resultado realizamos una reunión para ver que facilidades oh que mejoría podríamos realizar en ese aspecto, pero siendo sinceros, solo queda en conversación del 100% realizaremos un 40% para implementar en la mejoría de la falta que tiene la empresa en la confianza del cliente.
3	¿la empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo e interno? ¿Por qué?	Tenemos una estrategia que utilizamos siempre con las asistentas de ventas, cada cierto tiempo cambiamos el speech y que sea más dinámico y sobre todo al llamar oh hablar con el posible cliente le damos promociones y accesibilidades de costo para que entre a ser parte de nuestra institución, al realizar esta estrategia hasta el momento tenemos un 60% de aceptación, es poco de lo previsto oh planeado como empresa. Referente al público externo que son nuestros colaboradores, en los últimos años no ha faltado mucha comunicación oh acercamiento con ellos, anteriormente se realizaba una confraternidad de 2 a 3 veces por año, y se tenía una constante reunión y capacitación con ellos, en una reunión se indicó que se mejoraría en ese aspecto.
4	¿la empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?	En esta pregunta puedo indicar que costó mucho, exagerando medio año para que se adapten a las plataformas virtuales, mayormente los docentes y los asistentes al adaptarse en la plataforma Q10, pero con los asesoramientos personalizados se logró realizar, aunque costo mucho que los docentes quieran entrar a la tecnología, muchos se retiraron no podían aprender.

5	¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?	No creo, yo confirmo que la flexibilidad en a la adaptación de los cambios en la mayor parte es para algo positivo en esta era milenaria se puede confirmar que vivimos en cambios repentinos para una mejora continua, y eso nos puede caracterizar de manera positiva hacia con la competencia.
6	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?	Puedo indicar que son 4 áreas: el área de operaciones (mi área) abarca mucho, porque por esta área pasan todos los requerimientos que cada sede necesita, así mismo el área de finanzas es un área indispensable, porque es donde da la conformidad de las compras que se requiere cada sede, como también el área de marketing es una de las áreas que hace que sea mejor que la competencia ellos crean promociones, propagandas, obsequios, ir a programas de radio, tv, para hacer más conocido la empresa. Si bien es cierto no estamos realizando la gestión de manera correcta, por ello, estamos buscando una solución concreta para una pronta mejoría y obtener un mejor resultado como se planeó para este año.

### Entrevistado1 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuesta de la entrevista
1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	En mi caso considero que nos falta mejorar en las coordinaciones de todas las áreas, en mi caso me falta realizar encuesta de satisfacción de los colaboradores, que es lo que falta mejorar, cambiar oh implementar, así mismo realizar reuniones de confraternidad, etc. En el tema del publico externo también se ha dejado un poco de lado por los cambios administrativos que se obtuvo, las personas nuevas están adaptándose a la empresa y es donde se deja de lado el tema de las necesidades del cliente.
2	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?	El hoy por hoy solamente se realiza de manera semestral el tema de cuestionarios de preguntar hacia los clientes internos y externos sobre el nivel de confianza y satisfacción que tienen al estar perteneciendo a nuestra institución, con las respuestas se plasma una pronta solución para una mejoría a corto plazo.
3	¿la empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo e interno? ¿Por qué?	Si tiene una estrategia de convencimiento, que son los speech de manera dinámica y sobre todo a la hora de hablarle todos los clientes ya tienen conocimiento que cada mes se obtiene una promoción nueva es donde hay nosotros enganchamos y sean parte de nuestra institución. En el tema de público interno si nos falta más comunicación y sobre todo apoyo del equipo central hacia con los asistente y coordinadores de cada sede.
4	¿la empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?	La empresa tiene más de 18 años en el mercado, pero siempre se identificaba con las cosas de la época de los 90, en los últimos años optamos en implementar plataformas educativas para una mejora la

		competencia ya estaba optando por ello., y es donde nuestros docentes no querían adaptarse al cambio y donde muchos renunciaron por el cambio que uno quiso realizar, pero a la larga los que optaron en la flexibilidad del cambio aprendieron mucho y hoy en día se les hace más fácil realizar de manera virtual que presencial y sobre todo se les enseñó ofimática gratuita y es un plus adicional que se les brindó a cada uno y están agradecidos por ello.,
5	¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?	En este tiempo la flexibilidad de cambios es constante en cada organización si no vas innovando, cambiando, puedes quedarte atrás de la competencia y es donde comienza la caída de ingresos económicos, no ser muy reconocido la marca al nivel local, nacional, internacional. Por ello, es por lo que nosotros nos unimos al cambio para una mejora continua en la institución.
6	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?	En este caso tengo 2 áreas que son indispensables para una mejora con la competencia: a) subgerencia que es la cabeza de todo este rompe cabeza, subgerencia debe de tener en claro que personas poner en cada área, al lidera un área no es liderar todas las sedes que concierne la institución y buscar la facilidad pronta que requiere cada sede sino se obtendría una demora de resultados. Así mismo b) área de operaciones es una de las áreas indispensables que se debe tener actualizada y en primera línea para competir hacia la competencia, dicha área debe de tener claro que es lo que cada sede siempre necesita para buscar la pronta solución ante cualquier tipo de eventualidad.

# Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

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

Crear cita libre Asignar códigos Codificación in vivo Codificación rápida Codificación

Remover Link Eliminar Renombrar Eliminar Importar & Exportar

Comentario Lista de palabras Nube de palabras

Explorar & Analizar

Documento

Administrador de documentos

D 1: ESTREVIAS

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuesta de la entrevista
1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	<p>En este caso viendo d empresarial, puedo admitir buena gestión en el manejo que realiza cada área, para del área de sub gerenc ingeniero al tener este gr detallarles de cómo está es así mismo , al tener una buscar personas con una pr especifica al área que va d hablado con el sub geren cambios y pueda reflejar: institución , en segundo l área de operación , por fá falta de experiencia esp operaciones no se puede al sedes que tenemos como e que ala hora que cada producto, el área de of brindarlo en la fecha indic insatisfacción del cliente puede observar en el área c de adaptación y personal n promociones que usualme acostumbrados cada mes.</p>

**Explorador del proyecto**

- Tesis Romero Ramirez
- Documentos (1)
- Códigos (11)
- Memos (0)
- Redes (5)
- Grupos de documentos
- Grupos de códigos (5)
- Grupos de memos (0)
- Grupos de redes (0)
- Transcripciones de multi

**Comentario:**

No hay nada que mostrar.

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

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

Administrador de documentos D 1: ESTREVIAS

Nro	Preguntas de la entrevista	Respuesta de la entrevista
64	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	<p>En este caso viendo de c me pongo como cliente , nos falta mucha coordina rrh, finanzas, marketing, y obtiene dicha coordinación tenemos muchas sedes a abastecemos y por querer más pronto posible nos sa ello que estamos buscando mejorar en las necesidades cliente. Por lo cual se tu buscar unos asistentes par manera apoyarnos para c oh necesidad que requier una pronta solución al primordial.</p> <p>El hoy por hoy realizar anónimos de nuestros cli confianza brinda la empre viendo el resultado realiza ver que facilidades oh q realizar en ese aspecto, p solo queda en conve realizaremos un 40% par mejoría de la falta que ti</p>
65	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?	<p>Confianza del cliente</p>

Comentario: No hay nada que mostrar.

1:34 m... 1:35 no... 1:36 no abastece... 1:37 se tuv... 1:38 El... 1:39 vie... 1:40 pero sien...

C1.1.2 Satisfacción  
C1.1.3 Confianza  
C1.1.6 Adaptabilidad  
C1.3 Flexibilidad del Proceso  
C1.1.1 Necesidades del cliente  
C1.1.2 Satisfacción  
C1.1.3 Confianza  
C1.1.5. Tiempo  
C1.1.6. Adaptabilidad  
C1.3 Flexibilidad del Proceso  
C1.1.3 Confianza  
C1.1.4. Conocimiento  
C1.1.5. Tiempo  
C1.1.1 Necesidades del cliente  
C1.1.5. Tiempo  
C1.1.7. Funcionalidad  
C1.1.5. Tiempo  
C1.2. Credibilidad

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista

Nueva carpeta   
 Crear código inteligente   
 Crear instantánea

Crear grupo   
 Crear grupo inteligente

Crear códigos   
 Crear código inteligente   
 Crear instantánea

Editar comentario   
 Editar código inteligente   
 Abrir administrador de grupos

Renombrar códigos   
 Eliminar códigos

Cambiar color   
 Fusionar códigos   
 Dividir

Mostrar en la red   
 Nube de palabras   
 Lista de palabras

Informe Exa

Explorar & Analizar

---

Nuevo

Administrador de documentos   
 Administrador de códigos   
 Administrador de redes

D: 1: ESTREVISTAS

Buscar entidades

Buscar grupos de documentos   
 Buscar grupos de códigos

Grupos de códigos   
 Coordinación (2)   
 Credibilidad (2)   
 Flexibilidad del proceso (2)   
 Gestion de operaciones (11)   
 Servicio (1)

Grupos de documentos   
 Memos (0)   
 Redes (5)   
 Grupos de documentos   
 Grupos de códigos (5)   
 Grupos de memos (0)   
 Grupos de redes (0)   
 Transcripciones de multi

Tesis Romero Ramirez   
 Documentos (1)   
 Códigos (11)   
 Memos (0)   
 Redes (5)   
 Grupos de documentos   
 Grupos de códigos (5)   
 Grupos de memos (0)   
 Grupos de redes (0)   
 Transcripciones de multi

Explorar & Analizar

---

Comentario:

No hay nada que mostrar.

---

Distribución de códigos por documentos

187

D: 1: ESTREVISTAS

Nombre	Grupos	Creado por	Creado	Modificado
<input type="radio"/> C1.1 Coordinación	[Gestion de operaciones]	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.1.1 Necesidades...	[Coordinación] [Gestion de operacio	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.1.2 Satisfacción	[Coordinación] [Gestion de operacio	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.1.3 Confianza	[Credibilidad] [Gestion de operacion	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.1.4. Convencimi...	[Credibilidad] [Gestion de operacion	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.1.5. Tiempo	[Flexibilidad del proceso] [Gestion d	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.1.6. Adaptabilidad	[Flexibilidad del proceso] [Gestion d	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.1.7. Funcionalidad	[Gestion de operaciones] [Servicio]	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.2 Credibilidad	[Gestion de operaciones]	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.3 Flexibilidad de...	[Gestion de operaciones]	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43
<input type="radio"/> C1.4 Servicio	[Gestion de operaciones]	Rosalí Romero	1/05/2022 18:43	1/05/2022 18:43



Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, subcategoría 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.	
<b>Subcategoría 1: Coordinación</b>		El ítem es suficiente para medir la subcategoría o indicador.																				Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
Indicador 1: necesidades del cliente		Es necesario incrementar los ítems.																				Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
	La empresa averigua para saber las necesidades del cliente	Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría.																				
	El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona.	La redacción es clara/redundante.																				
Indicador 2: Satisfacción		El ítem no requiere modificaciones en base al marco conceptual.																				
	Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos	No es necesaria la modificación del ítem.																				
	La empresa tiene una estrategia clara de gestión	El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																				
	Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios	Existe coherencia entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.																				
<b>Subcategoría 2: Credibilidad</b>		Existe relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.																				
Indicador 3: confianza		Existe regular relación entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.																				
	La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes	Existe relación alta y exigida entre la categoría, subcategoría, indicador e ítems.																				
	La empresa logra transmitir la plena confianza	La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y categoría.																				
Indicador 4. Convencimiento		El ítem mide de manera relevante el indicador, subcategoría y categoría																				
	Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones	El ítem no requiere modificaciones para ser relevante.																				
		El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.																				Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.



## OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Nombres y Apellidos	David Flores Zafra	DNI Ni	41541647
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	992040030
Años de experiencia	4	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor en Administración		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	19-04-2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



Universidad  
Norbert Wiener<sup>r</sup>

Facultad de Ingeniería y Negocios

**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL, GERENTE DE PROYECTOS, COORDINADOR**

N.º.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?	X		X		X			
3	¿La empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo e interno? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿La empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?	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 Zafra	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	Metodólogo	Lugar y fecha	19-04-2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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



Ficha de validez del cuestionario

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					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.	
<b>Subcategoría 1: Coordinación</b>																						Los ítems cumplen con los criterios respectivos.
Indicador 1: necesidades del cliente																						
1.	La empresa averigua para saber las necesidades del cliente				4					4					4					4		
2.	El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona.				4					4					4					4		
Indicador 2: Satisfacción																						
3.	Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos				4					4					4					4		
4.	La empresa tiene una estrategia clara de gestión				4					4					4					4		
5.	Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios				4					4					4					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.	
<b>Subcategoría 2: Credibilidad</b>																						
Indicador 3: confianza																						
6.	La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes				4					4					4					4		
7.	La empresa logra transmitir la plena confianza				4					4					4					4		
Indicador 4: Convencimiento																						
8.	Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones				4					4					4					4		
9.	La organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente				4					4					4					4		

10.	La empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo					4										4									4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.	
<b>Subcategoría 3: Flexibilidad del proceso</b>																											
Indicador 8: Tiempo																											
11.	Está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio					4										4										4	
Indicador 9: Adaptabilidad																											
12.	La empresa de belleza se adapta a las necesidades de los clientes					4										4										4	
13.	La empresa de belleza se adapta rápidamente ante situaciones imprevistas					4										4										4	
14.	La empresa se adapta rápidamente a la tecnología.					4										4										4	
15.	La empresa realiza cambios para una mejora continua					4										4										4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
<b>Sub -categoría 4: Servicio</b>																											
16.	Los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia					4										4										4	
17.	Considera que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen la funcionalidad que los colaboradores necesitan					4										4										4	
18.	Los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente					4										4										4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

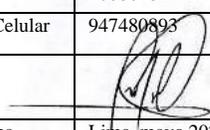
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	40086182
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor	Lugar y fecha	Lima, mayo 2022
Metodólogo/ temático	Externo		

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Construcción 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.

## INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN UNA EMPRESA DE EQUIPAMIENTO HOSPITALARIO

**(Instrumento cuantitativo)**

**Estimado colaborador:**

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la gestión de información en una empresa de equipamiento hospitalario. Su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Totalmente en desacuerdo(1)	Moderadamente sacuerdo(2)	Ni desacuerdo ni acuerdo (3)	Moderadamente de acuerdo (4)	Frecuentemente de acuerdo (5)
-----------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------------	-------------------------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>SUB CATEGORÍA: COORDINACIÓN</b>						
1	La empresa averigua para saber las necesidades del cliente					
2	Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos					
3	El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona.					
4	La empresa tiene una estrategia clara de gestión					
5	Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios					
<b>SUB CATEGORÍA: CREDIBILIDAD</b>						
6	La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes					
7	La empresa logra transmitir la plena confianza					
8	Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones					
9	La organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente					

10	La empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo					
<b>SUB CATEGORÍA: FLEXIBILIDAD DEL PROCESO</b>						
11	Está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio					
12	La empresa de belleza se adapta a las necesidades de los clientes					
13	La empresa de belleza se adapta rápidamente ante situaciones imprevistas					
14	La empresa se adapta rápidamente a la tecnología.					
15	La empresa realiza cambios para una mejora continua					
<b>SUB CATEGORÍA: SERVICIO</b>						
16	Los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia					
17	Considera que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen la funcionalidad que los colaboradores necesitan					
18	Los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente					



Universidad  
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

**CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL,  
GERENTE DE PROYECTOS, COORDINADOR**

N.º	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	X		X		X			
2	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?	X		X		X			
3	¿La empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo e interno? ¿Por qué?	X		X		X			
4	¿La empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?	X		X		X			
5	¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?	X		X		X			
6	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?	X		X		X			

**DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:**

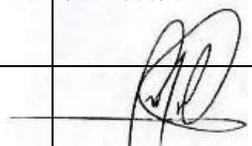
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolazco Labajos	DNI N°	40086182
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Lima, mayo 2022

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

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

**3Construcción 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.



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, subcategoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.						
Subcategoría 1: Coordinación		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.	
Indicador 1: necesidades del cliente																							
1.	La empresa averigua para saber las necesidades del cliente																					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
2.	El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona.																					4	
Indicador 2: Satisfacción																							
3.	Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos																					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
4.	La empresa tiene una estrategia clara de gestión																					4	
5.	Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios																					4	
Subcategoría 2: Credibilidad																							
Indicador 3: confianza																							
6.	La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes																					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
7.	La empresa logra transmitir la plena confianza																					4	
8.	Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones																					4	
9.	La organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente																					4	Todos los ítems cumplen con los criterios respectivos.
10.	La empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo																					4	



## INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN UNA EMPRESA DE EQUIPAMIENTO HOSPITALARIO

(Instrumento cuantitativo)

**Estimado colaborador:**

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la gestión de información en una empresa de equipamiento hospitalario. Su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Moderadamente en desacuerdo</b>	<b>Ni desacuerdo ni acuerdo</b>	<b>Moderadamente de acuerdo</b>	<b>Frecuentemente de acuerdo</b>
<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>	<b>(5)</b>

Nro.	Ítems	Valoración				
	<b>SUB CATEGORÍA: COORDINACIÓN</b>	1	2	3	4	5
1	La empresa averigua para saber las necesidades del cliente					
2	Existe una correcta gestión de la empresa en cada uno de sus procesos					
3	El servicio que se brinda satisface las expectativas como persona.					
4	La empresa tiene una estrategia clara de gestión					
5	Existe una tendencia de la organización por mejorar sus servicios					
<b>SUB CATEGORÍA: CREDIBILIDAD</b>						
6	La organización se preocupa en ganarse la confianza de los clientes					
7	La empresa logra transmitir la plena confianza					
8	Está convencido de que la empresa realiza de manera correcta la gestión de sus operaciones					
9	La organización tiene en claro de cómo se transmite la confianza al cliente					

10	La empresa usualmente tiene el poder de convencimiento al público interno y externo					
<b>SUB CATEGORÌA: FLEXIBILIDAD DEL PROCESO</b>						
11	Está conforme con el tiempo que toma la empresa para realizar el cumplimiento de algún servicio					
12	La empresa de belleza se adapta a las necesidades de los clientes					
13	La empresa de belleza se adapta rápidamente ante situaciones imprevistas					
14	La empresa se adapta rápidamente a la tecnología.					
15	La empresa realiza cambios para una mejora continua					
<b>SUB CATEGORÌA: SERVICIO</b>						
16	Los servicios brindados por la empresa son mejor que el de la competencia					
17	Considera que los recursos con los que cuenta la empresa cumplen la funcionalidad que los colaboradores necesitan					
18	Los servicios que brinda la empresa permiten una mejor retención del cliente					



CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA AL GERENTE  
GENERAL, GERENTE DE PROYECTOS, COORDINADOR

N.º.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Construcción gramatical <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	X		X		X	
2	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?	X		X		X	
3	¿La empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo eh interno? ¿Por qué?	X		X		X	
4	¿La empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?	X		X		X	
5	¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?	X		X		X	
6	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?	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	ARTURO GARCÍA HUAMANTUMBA	DNI N°	10530731
Condición en la universidad	DOCENTE CONTRATADO	Teléfono / Celular	956997000
Años de experiencia	16 AÑOS	Firma	
Título profesional/ Grado académico	MAGISTER	Lugar y fecha	MAYO DEL 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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.

## Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

<b>Cargo o puesto en que se desempeña:</b>	
<b>Nombres y apellidos</b>	
<b>Código de la entrevista</b>	Entrevistado 1 (Entrev.1)
<b>Fecha</b>	
<b>Lugar de la entrevista</b>	Vía telefónica

Nro.	Subcategoría	Preguntas de la entrevista
1	Coordinación	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?
2	Credibilidad	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?
3		¿La empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo eh interno? ¿Por qué?
4	Flexibilidad del proceso	¿La empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?
5		¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?
6	Servicio	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?

### Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿considera Ud. que la empresa realiza una buena gestión en las coordinaciones referente a las necesidades y satisfacción del cliente? ¿Por qué?	
2	¿Cuáles son las herramientas que utilizaron para verificar cuanta confianza tiene el cliente hacia con la empresa?	
3	¿La empresa tiene estrategia para una mejora continua en el tema de convencer al público externo eh interno? ¿Por qué?	
4	¿La empresa cuánto tiempo se demoró en adaptarse a las plataformas virtuales? ¿Por qué?	
5	¿Cree Ud. que la flexibilidad del cambio es para una mejora organizacional? ¿Por qué?	
6	¿Qué área cree Ud. que permite que la funcionalidad sea mejor que la competencia? ¿Por qué?	

## Anexo 8: Ficha de validez de la propuesta

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

**Título de la investigación:** Rediseño de procesos para la mejora de la gestión de operaciones en la empresa del rubro de belleza, Lima 2022.

**Nombre de la propuesta:** Implementar Rediseño de procesos en la empresa del rubro de belleza, LIMA 2022

Yo, ARTURO GARCÍA HUAMANTUMBA identificado con DNI Nro. 10530731 Especialista en PLANEAMIENTO Y FINANZAS Actualmente laboro en LA UNIVERSIDAD WIENER Ubicado en LIMA Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, subcategoría 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.

Nº	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			

<b>7</b>	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
<b>8</b>	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			
<b>9</b>	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
<b>10</b>	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. ....
2. ....
- ...

Es todo cuanto informo;

\_\_\_\_\_

Firma

<b>FICHA DE EVALUACION DE TESIS HOLÍSTICA</b>	
<b>Título de la Tesis</b>	Rediseño de procesos para la mejora de la gestión de operaciones en la empresa del rubro de belleza, Lima 2022
<b>Datos del Estudiante</b>	Br. Romero Ramírez, Rosali Noemi
<b>Fecha de evaluación (de/mm/ala):</b>	30/06/2022
<b>Nombre del asesor temático:</b>	Mag. García Humantumba, Arturo

<b>PUNTUACIÓN</b>	
<b>1</b>	La tesis NO cumple con los criterios establecidos.
<b>2</b>	La tesis requiere cambios mayores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
<b>3</b>	La tesis requiere cambios menores para cumplir requisitos (especificar los cambios sugeridos).
<b>4</b>	La tesis si cumple con los criterios para la sustentación.

### **INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA**

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)</b>
<b>1. TÍTULO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>El título es conciso e informativo del objetivo principal del escrito (Max. 20 palabras)</li> <li>Cumple con identificar la categoría solución y problema.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>2. RESUMEN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información necesaria que oriente al lector a identificar de qué se trata la investigación.</li> <li>Incorpora los objetivos del estudio, metodología, resultados y conclusiones.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>3. INTRODUCCION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega información sobre la problemática a nivel internacional y nacional.</li> <li>Describe el problema, objetivos de investigación, justificación y relevancia.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>4. MARCO TEÓRICO</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conceptos coherentes y articulados con la metodología holística.</li> <li>Brinda conceptos de la categoría solución y problema (mínimo 4 hojas).</li> <li>Utiliza antecedentes internacionales y nacionales que guardan relación con el estudio.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>5. METODOLOGIA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe el enfoque metodológico, el tipo, diseño, sintagma y métodos.</li> </ul>		

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Comentarios o Recomendaciones (obligatorios)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expone con claridad el procesamiento de la información y obtención de los datos.</li> <li>• Especifica la forma en la que las herramientas han sido validadas y los resultados comprobados.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>6. RESULTADOS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega los resultados de manera organizada para la parte cuantitativa y cualitativa.</li> <li>• La triangulación se alinea a los resultados cuantitativos, cualitativos y teorías.</li> <li>• La propuesta está representada en 3 objetivos, claros y pertinentes para su realización.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las conclusiones atienden y guardan relación con los objetivos del estudio.</li> <li>• Entrega recomendaciones, discute, reflexiona sobre los resultados obtenidos.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>8. COHERENCIA GENERAL</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondencia entre título, problema abordado, los objetivos, marco teórico, metodología, propuestas y conclusiones.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>9. APORTE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia el aporte crítico del autor mediante sus propuestas de solución.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>10. MANEJO DE CITAS</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Predominan fuentes actualizadas, de preferencia antigüedad 5 años.</li> <li>• Existe un equilibrio entre la cantidad de citas y el aporte del autor</li> <li>• Atiende las normas APA séptima edición.</li> </ul>	4	Sí cumple con los criterios establecidos.
<b>VALORACIÓN PROMEDIO (Sumatoria del puntaje/10)</b>	<b>4</b>	
<b>RECOMENDACIONES GENERALES</b>	Luego de la evaluación se informa que la tesis sí cumple con los criterios para la sustentación.	

### DICTAMEN DE EVALUACIÓN TEMÁTICA

Marque la casilla correspondiente a su criterio de evaluación respecto al documento arbitrado.

<b>Recomendación</b>	<b>Marque con X</b>
Sustentar sin modificaciones	X
Sustentar con modificaciones sugeridas	
No sustentar	

## Anexo 9: Matrices de trabajo

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

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría Problema: Gestión Operativa					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Gestión Operativa Gestión Operacional	Palabras claves del informe	Gestión Operativa Gestión Operacional	Palabras claves del informe	Riesgos Gestión
Título del informe	Gestión de operaciones y talento humano: un modelo de elección discreta.	Título del informe	Modelo de gestión tecnológica del plan operativo de la Ecbiti – unad ceada acacias	Título del informe	Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metal mecánico manufacturero
En un estudio colombiano, se identificó que el área del talento humano es muy importante para la Gestión de operaciones para el seguimiento de cada proceso. Asimismo, indican que el Talento humano es un factor de mucha importancia para la gestión operacional donde se tiene que mantener capacitados a los empleados en cada proceso solicitado y se obtendría un resultado optimo en la organización.		En un estudio colombiano indico que el TIC es una de las herramientas muy importantes para el desarrollo interno de la gestión administrativa y operacional para obtener un resultado positivo en todos los rubros económicos y sociales.		En un estudio ecuatoriano identifico que los riesgos de la empresa manufacturera mostro deficiencia en la planificación, organización control de las actividades que realiza talento humano, y para obtener un resultado positivo se tiene que considerar un control	

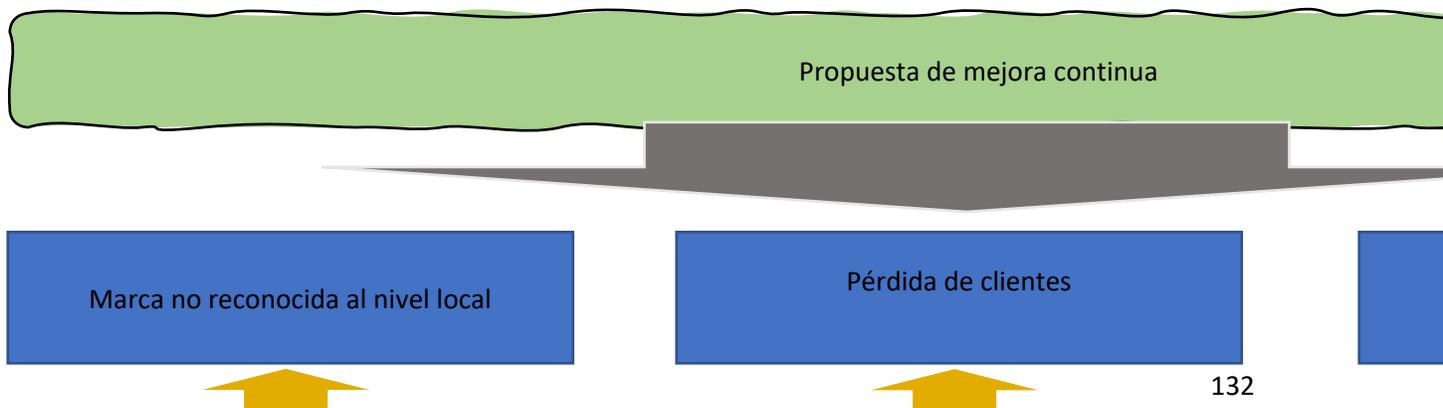
			en la calidad de los productos.
Evidencia del registro en Ms Word	(Rodriguez & Rosenstiehl, 2018)	(Lopez, Polanco , & Figueredo , 2021)	(León, Scacco, & Galiano, 2019)

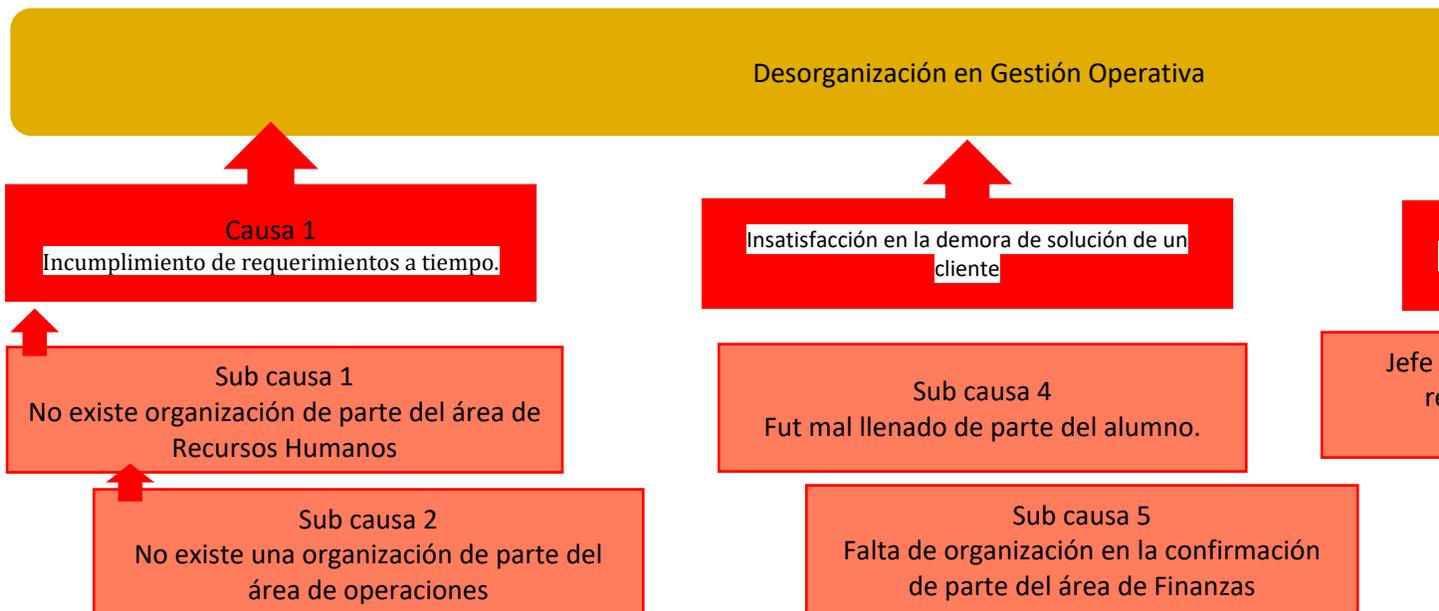
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Gestión operativa Reestructuración organizacional	Palabras claves del informe	Gestión Operativa Gestión continuidad	Palabras claves del informe	Gestión Operativa Mejora Continua
Título del informe	Gestión operativa para recaudar y recuperar impuestos	Título del informe	Estructura de Plan de Continuidad	Título del informe	Planificación educativa y gestión

	seccionales en los Gobiernos Autónomos Descentralizados		Operativa Bajo el Enfoque de la Gestión de Riesgo de Desastres en Empresas de Saneamiento de Agua		pedagógica- estratégica- operacional en las instituciones del nivel inicial en el sur del Perú
Según una revista peruana indico para obtener una buena gestión operativa se requiere de instrumentos y herramientas necesarias para obtener un resultado de buena calidad en los servicios que uno brinda. Así mismo es bueno tener en cuenta que cada reingeniería que uno realiza en la organización interna siempre inicia con las personas quienes lo efectúa.		Mediante una revista peruana se indicó que en todas las entidades del estado peruano no estiman una documentación normativa para la realización de un Plan de gestión de la continuidad operativa. Sin embargo, existe muchos documentos respecto a la gestión de la continuidad operativa que no rehúsan un plan de implementación a la entidad de estudio.		En un estudio peruano indicaron que la Gestión Operativa se determina como un modelo de gestión compuesto en grupo de tareas y fases relacionado a la mejora continua de las organizaciones internas de la empresa. Con la finalidad de llegar al objetivo operativo indicado.	
Evidencia del registro en Ms Word	(Velasco, Franco, & Carabajo, 2022)	(Gutiérrez, 2018)		(Huanca & Geldrech, 2020)	

Matriz 2. Árbol de problemas a nivel local – organización





Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa 3 No existe organización de parte de marketing	Pro	Sub causa 6 Incumplen la fecha indicada para la devolución respectiva.
Causa 1 Incumplimiento de requerimientos a tiempo	Sub causa 1 No existe organización del área de RRHH	No solo atienden a instituto sino también a Montalvo spa, Formen, Belove, Probela. El apoyo que obtiene dicha área solo da preferencia algunas sedes.	Debido a que no existe una organización en el área central: a) Recursos Humanos, b) finanzas, c) operaciones, d) marketing, se obtiene como resultado: (a)ineficiencia en la organización de las confirmaciones de pagos, (b)incumplimiento de devolución de dinero en el tiempo acodado, (c)demora de responder la solicitud
	Sub causa 2 No existe una organización del área de operaciones	Se preocupa más por la sede principal que todos El jefe no tiene experiencia en dicho cargo	

	Sub causa 3 No existe organización de parte de marketing	Falta de personal de apoyo Se enfocan en 1 sola cosa no diversificas sus funciones.	requerida, (d)incumplimiento en entrega de equipos en el tiempo coordinado, (e)insatisfacción de clientes por la mala atención de parte de coordinación.  Finalmente se puede deducir que si se sigue dando mayor importancia a las áreas como: a) gerencia general, a) subgerencia y no se les da mayor importancia a los clientes se tendrá: insatisfacción del alumnado, reducción de ingresos y marca no reconocida al nivel local y nacional.
Insatisfacción en la demora de solución de un cliente	Fut mal llenado de parte del alumno.	No prestan atención a lo que uno les indica	
		No asiste el titular oh apoderado.	
	Falta de organización en la confirmación pagos de parte del área de Finanzas	da preferencia a sede principal oh prioriza lo que el dueño le indica.	
		No le pone mucha importancia en el tema de los pagos	
Incumplen la fecha indicada para la devolución respectiva.	No le dan importancia al reembolso		
	No tienen una agenda para devolución		
Falta de capacitación en el área de operaciones	Jefe de operaciones demora en responder los correos de requerimientos	Mala organización	
		Preferencia a jefes directos	
	Escaso personal de apoyo en el área de operaciones	Abaratar gastos	
		Sueldo no acorde al mercado	

Matriz 5. Antecedentes

Gestión operativa

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la ferretería orión e.i.r.l., Bagua - 2017	Metodología	
Autor	Domínguez Mego Flor María	Enfoque	Cualitativa
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Descriptiva - propositiva
Año	2018		
Objetivo	Diagnosticar la situación actual del sistema de control interno de los almacenes para identificar los puntos críticos de la ferretería orión con la finalidad de proponer un sistema de Control Interno para mejorar la gestión operativa de los inventarios de la ferretería orión e.i.r.l.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	07
		Muestra	
		Unidades informantes	Gerente, contador, almacenero, asistente y vendedores
Conclusiones	A través de las deficiencias y el diagnóstico efectuado se determinó que la empresa necesita de un sistema de control Interno para establecer una buena operatividad de sus almacenes y ejecución de los controles de materiales.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo	Domínguez (2018) En su estudio sobre la incorporación de una herramienta de control interno para la mejora continua para la gestión operativa, tuvo como objetivo determinar la situación real respecto al control interno de la organización para		

(5 líneas)	reconocer los problemas que aqueja en la organización y de esa manera, al recopilar el resultado final para implementar una herramienta de mejora en la gestión operativa en el área de inventarios. El resultado que obtuvo es: requerimiento de una herramienta de control interno para la mejora continua en la operatividad de cada uno de sus almacenes y la elaboración de controles de sus materiales, para obtener un resultado óptimo en los últimos años se tiene una mala organización en la gestión.
Referencia	(Dominguez, 2018)

### Matriz 5. Antecedentes

#### Gestión operativa

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta de mejora en la gestión operativa y logística para reducir los costos operacionales de la empresa cmyk implementaciones publicitarias s.a.c	Metodología	
Autor	Altamirano Diaz Eugenia Armas Loyaga Romy	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Trujillo	Tipo	Descriptiva - propositiva
Año	2019		
Objetivo	Determinar el impacto de una propuesta de mejora de gestión operativa y logística sobre los costos operacionales de la empresa CMYK Implementaciones Publicitarias S.A.C.	Diseño	Pre - experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Mediante la propuesta de mejora en el área de gestión operativa y logística se	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario

	logró obtener un impacto positivo en la reducción de costos operacionales de la empresa CMYK Implementaciones Publicitarias S.A.C	Método de análisis de datos	de Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Altamirano y Armas ( 2019) En su estudio realizado sobre la implementación de herramientas para la mejora continua en la gestión operativa y logística, tuvo como objetivo identificar una herramienta de mejora continua para las gestiones administrativas sobre los precios operativos de la organización, finalmente se obtuvo como resultado una conmoción positiva en la disminución de costos operacionales, porque se implementó la herramienta de Modelo de asignación de costos y gastos a todos los productos y desarrollo que se necesitaba frente a la problemática que tenía la organización.		
Referencia	(Altamirano & Armas, 2019)		

## Matriz 5. Antecedentes

### Gestión operativa

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta de un modelo de gestión por procesos y su relación con la mejora operativa de la Compañía de Ingeniería de construcción de vivienda del Ejército del Perú, AF - 2018	Metodología	
Autor	Silva Ipanaque, José Hugo	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Lima	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Determinar la relación existente entre un modelo de gestión por procesos y la mejora operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de Vivienda del Ejército Peruano, AF-2018. .	Diseño	No experimental - Transversal
Resultados		Método	
		Población	25

		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se comprobó que existe una relación directa y significativa entre la propuesta de gestión por procesos misionales y la mejora operativa de la compañía de ingeniería de construcción de vivienda del ejército peruano. AF2018. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de 0.89 lo que constata que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. Se concluye que, a medida que se incrementa la variable Gestión por Procesos Misionales se incrementa la variable Mejora. Por tanto, operativas de la se consideró comprobada la Hipótesis Específica.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Silva (2018) Según un estudio realizado respecto a una implementación de un modelo de gestión operativa para una mejora continua, obtuvo como objetivo identificar las relaciones entre una herramienta de gestión y la mejoría operativa, finalmente se confirmó que existe un vínculo directo con la implementación de un modelo de gestión para la mejora continua para la organización se visualizó que contiene muchas irregularidades en cada área, y al implementar ambas herramientas se obtendría un objetivo positivo para la mejora continua de la organización.		
Referencia	(Silva, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes

Gestión operativa

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Rediseño de procesos en la gestión operativa de la empresa moviliza Perú s.a.c. – Trujillo 2018	Metodología	
Autor	Maritza Ximena Ravello Díaz Eliane Marie Augustine Sifuentes Rodríguez	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Trujillo	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	Determinar la influencia del rediseño de procesos en la gestión operativa de la empresa Moviliza Perú S.A.C. – Trujillo 2018.	Diseño	experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	04
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se determinó que el Rediseño de Procesos influye significativamente en la Gestión Operativa de la Empresa Moviliza Perú S.A.C; porque se produjo un ahorro s/.27,545.31 por año.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ravello y Sifuentes (2018) Según un estudio realizado a cerca de la reingeniería en la gestión de procesos operativos, se obtuvo como objetivo distinguir el porcentaje de acogida que se obtendría en la modificación de las herramientas que se implementarían en las gestiones operativas dentro de la organización, Finalmente dio como resultado una aceptación significativa en la implementación de la herramienta de gestión operativa para las distintas áreas, especialmente en el área de finanzas se obtuvo un ahorro económico numeroso en el periodo 2018 I.		
Referencia	(Ravello & Sifuentes, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes

Gestión operativa

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Rediseño de procesos en la gestión operativa de la empresa moviliza Perú s.a.c. – Trujillo 2018	Metodología	
Autor	Maritza Ximena Ravello Díaz Eliane Marie Augustine Sifuentes Rodríguez	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Trujillo	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Contribuir a la mejora de la gestión operativa de la Unidad de Estadística e Informática en la Red Salud Pacasmayo mediante la implementación de un Plan Estratégico de Sistemas de Información.	Diseño	experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	04
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se propuso planes de acción para que el cumplimiento de este Plan Estratégico de Sistemas de Información se cumpla cabalmente, además se mencionaron quienes serían los responsables de los planes.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ravello y Sifuentes (2018) Según un estudio realizado a cerca de la reingeniería en la gestión de procesos operativos, donde se adquirió un objetivo de identificar una mejora continua al incorporar oh crear de una herramienta estratégica basado al problema que se tiene en el área de sistemas, Finalmente se obtuvo como resultado realizar una propuesta de estrategias de acción para poner en marcha la herramienta estratégica en el área de sistemas, incluyendo a todos los responsables que se necesita para dicha herramienta de gestión, para obtener un resultado final en el periodo 2018 II.		
Referencia	(Ravello & Sifuentes, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	“Implantación de un modelo basado en herramientas lean logistics y su impacto en la gestión de almacén de una empresa industrial, Trujillo 2018”	Metodología	
Autor	Diego Alonso Dávila Rodríguez	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Trujillo	Tipo	Descriptivo
Año	2018		
Objetivo	Determinar el impacto de la implantación de un modelo basado en herramientas Lean Logistics en la gestión de almacén de una empresa industrial, Trujillo 2018	Diseño	Experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se implantó la metodología de Lean Logistics en el almacén realizando capacitaciones enfocadas en los procedimientos que realiza cada almacenero dándole a conocer las herramientas necesarias y medidas de acción a tomar para levantar las observaciones encontradas	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Dávila (2018) En su estudio realizado respecto a la ejecución de herramienta que apoye la mejora de la gestión operativa que se proyecta como objetivo identificar la ejecución de una herramienta indispensable e importante para la gestión de almacenaje como es “Lean Logistic”, porque esta herramienta abarca referente al diseño de sistemas logísticos con un objetivo primordial de evitar el desperdicio de recursos, Finalmente se obtuvo como resultado positivo en la incorporación de dicha herramienta, porque se realizó una prueba piloto y fue de mucha ayuda y apoyo en ponerlo a prueba en las áreas que lo requieren, se propuso llegaron a una conclusión de incorporarlo de manera inmediata será de mucha ayuda en pronta mejoría que necesita la organización.		
Referencia	(Davila, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Modelo de gestión Operativa para la empresa “la cabina online” radio digital de la ciudad de Quito.	Metodología	
Autor	Juan Carlos Sosa Díaz	Enfoque	Cualitativa
Lugar:	Quito - Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2021		
Objetivo	Diseñar un modelo de gestión operativa que establezca un proceso coordinado y fluido a través de la definición de áreas y descripción de funciones del cuerpo humano existente.	Diseño	experimental
Resultados	Los resultados de la investigación reflejaron la necesidad de diseñar un modelo de gestión operativa innovador para su efectivo funcionamiento.	Método	
		Población	08
		Muestra	
		Unidades informantes	Director general Relaciones publicas Radio controlador
Conclusiones	Durante el proceso de investigación se detectó que la radio La Cabina Online, no contaba con un reglamento interno apropiado tampoco con un manual de funciones y carecía de áreas estratégicas específicas para su funcionamiento técnico adecuado.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Sosa, 2021) En su estudio respecto a la implementación de una herramienta para una mejora continua en la gestión operativa, como objetivo de estudio fue identificar una herramienta de gestión operativa para verificar el desarrollo de las funciones que realizan todas las áreas que posee la organización. finalmente se vio reflejado la necesidad incorporar una estrategia para su mejora continua carecen de reglas y lineamiento en distintas áreas es por ello, durante el periodo anterior y el periodo actual obtienen un resultado negativo y conlleva a tener deficiencia en las áreas, se propuso realizaran una implementación de prueba piloto de dicha herramienta para ver qué resultado se obtiene.		
Referencia	(Sosa, 2021)		

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Propuesta de mejora en gestión operativa aplicado a empresa Marian Fashion.	Metodología	
Autor	Atienza López, Xavier Esteban Barrezueta Cevallos, Narcisca de Jesús	Enfoque	Cualitativa - Cuantitativa
Lugar:	Guayaquil	Tipo	
Año	2018		
Objetivo	Cuyo objetivo es diseñar estrategias que permitan llevar un control de los procesos, procedimientos, el funcionamiento adecuado de cada operación en la organización y que logre ser competitiva en el mercado de la industria textil.	Diseño	experimental
Resultados		Método	
		Población	30
		Muestra	30
		Unidades informantes	Administradores Contadores
Conclusiones	Con la aplicación de estrategias basadas en la Matriz FODA, se logrará mejorar cada proceso y procedimiento al contar con indicadores de gestión que permitan llevar un control interno de la organización; a su vez el desarrollo de programas de capacitación para el personal.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Atienza y Barrezueta (2018) En su estudio realizado en la ciudad de Guayaquil basado a la implementación de una estrategia para la mejora en la gestión operativa, cuyo objetivo específico fue implementar una herramienta de gestión para el registro de cada proceso realizado en toda las áreas de la organización, Así mismo dio como resultado una mejoría en la implementación de la herramienta de mejora como es la matriz FODA fue de gran apoyo para cada proceso que quieren realizar para las distintas áreas afectadas, así mismo conllevaría en cumplir el objetivo trazado como empresa.		
Referencia	(Atienza & Barrezueta, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente nacional X:			
Título	“Diseñar modelo de gestión operativa aplicado al centro de distribución nacional de almacenes Boyacá (guayaquil)	Metodología	
Autor	Pico Uriña, Edison Quimiz Tigua, Melissa	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Guayaquil	Tipo	descriptiva
Año	2018		
Objetivo	Medir y evaluar los factores de riesgos que se pueden generar en los ambientes de trabajo pudiendo ocasionar accidentalidad y Proponer un modelo de Gestión Operativa en el centro de distribución nacional de Almacenes Boyacá.	Diseño	
Resultados		Método	
		Población	130
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Luego del análisis se determinó que el presente estudio de investigación demuestra que es conveniente implementar la señalización horizontal. La cual brindaría seguridad y mejoras en los procesos internos de la organización	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Pico y Quimiz (2018) Según el estudio realizado sobre la implementación de una herramienta para la gestión operativa, se tiene un importancia el objetivo de comprobar y determinar cuáles son las causas de riesgo que se puede crear en todas las áreas de la empresa, es por ello, de propuso implementar una herramienta de gestión operativa para el área de almacenes, donde se obtuvo como resultado positivo para la implementación de la señalización horizontal en las deficiencias que se visualizaban y de esa manera, lograrían un resultado de mejoría para los procedimientos internos de la empresa.		
Referencia	(Pico & Quimiz, 2018)		

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	“Diseño de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa y operativa de la microempresa Taller Automotriz El Mecánico en la ciudad de Guayaquil	Metodología	
Autor	Muñoz Santos Viviana Priscila	Enfoque	Cuantitativa- Cualitativa
Lugar:	Guayaquil	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	Diseñar un plan estratégico que proporcione lineamientos que permitan una mejora a la microempresa “Taller automotriz El Mecánico”.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	A través del cuarto película capítulo del proyecto se estableció de estrategias con el objetivo buscar mejoras en la gestión administrativa y operativa del taller automotriz “El Mecánico”, tales estrategias como implementar un direccionamiento organizacional con vista al futuro de la empresa, estructura y control de procesos administrativos y operativos, y la implementación de varias estrategias como la inclusión de un personal administrativo que controle las actividades diarias, incentivos, capacitaciones y cumplimiento de responsabilidades en el plazo acordado por parte del taller.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Muñoz (2019) En un estudio ecuatoriano realizado sobre la incorporación de un proyecto estratégico para una mejora continua en las carencias que sostiene dicha empresa, el objetivo de dicho estudio fue implementar un proyecto estratégico que direcciones todos los lineamientos y se obtenga un resultado de una mejora continua para la microempresa. Finalmente se obtuvo un resultado de impacto positivo, porque en dicha empresa se encontraba con irregularidades y requería de manera inmediata una reingeniería en el tema de los controles, capacitaciones en las áreas administrativas y operativas de la empresa con la finalidad de obtener como resultado el objetivo trasado.		
Referencia	(Muñoz, 2019)		

Datos del antecedente Internacional X:			
Título	Modelo de gestión Customer Relationship Management (CRM) para empresas de transporte en el Ecuador	Metodología	
Autor	Torres Sánchez, Angélica Andrade Jorge Álvarez Juan Quezada Viviana	Enfoque	Cuantitativa
Lugar:	Ecuador	Tipo	Descriptivo
Año	2020		
Objetivo	Proponer un modelo de gestión Customer Relationship Management (CRM) que mejore el servicio y la atención al cliente para la empresa Atrain microbuses buses Courier.	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados dan cuenta que en la empresa existen diversas falencias con respecto al manejo de la fiabilidad por parte de los empleados, la seguridad y la tangibilidad.	Método	
		Población	2400
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Bajo las consideraciones antes descritas, se establece una propuesta que representa el desarrollo del modelo de gestión Customer Relationship Management generando a partir de las necesidades y requerimientos de la empresa.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Torres, Andrade, Álvarez y Quezada (2020) Según un estudio realizado a cerca implementación de una herramienta estratégica para el incremento de las ventas, se planteó como objetivo en plantear una herramienta de gestión como es el Customer Relationship Management para la mejoría en los servicios y la atención al público que visita al empresa al tener de manera ineficiente esos dos factores importante de la empresa se tendrá como resultado: a) insatisfacción del público, b) baja rentabilidad, c) no ser reconocido al nivel nacional u/o local, se propuso al realizar este estudio se obtuvo se identificó que hay mucha insuficiencia en la parte de la confiabilidad, seguridad y la lealtad de parte de los colaboradores, Es por ello, bajo estas debilidades que tiene la organización se realizó una herramienta estratégica (CRM) cuyo resultado fue satisfactorio para la implementación en cada área identificada, para obtener una pronta mejoría en las falencias que tiene la organización.		
Referencia	(Torres, Andrade, Alvarez, & Quezada, 2020)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
Teoría Burocrática	Max Weber	las burocracias son organizaciones orientadas a metas diseñadas de acuerdo con los principios racionales, con el fin de alcanzar eficientemente sus objetivos.	La teoría burocrática tiene como objetivo alcanzar de manera eficiente y eficaz la meta trazada como organización, por consiguiente, según Daruma (2017) determina que la gestión operativa son los procesos por los cuales se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a un objetivo. Por tanto, guarda relación debido que los objetivos finales se tienen que lograr alcanzar de manera eficiente y eficaz para la pronta mejoría de la organización.
Teoría comportamiento organizacional	Idalberto Chiavenato (2017)	Es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como en gran medida de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones.	La teoría del comportamiento organizacional tiene como fin ver que probabilidades positivas haya dentro de cada decisión que se quiere realizar en la organización, es por ello, según Merli Giorgio (1997), Indica que la gestión operativa es capaz de identificar los objetivos prioritarios, capaz de asignar correctamente las responsabilidades, capaz de identificar indicadores y las metas operativas más apropiadas. Se concluye indicando que guardan relación en las distintas probabilidades que se encuentre en los procesos y de esa manera, realizar una toma de decisiones adecuadas para llegar al objetivo trazado como organización.

Teorías ingeniería			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
Teoría de sistemas	Karl Ludwig Von Bertalanffy (1976)	La Teoría de sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas. Donde se deducen dos conceptos: propósito (u objetivo) y globalismo (o totalidad).	La teoría de sistemas debe tener una interrelación con la parte y todo de la organización, es por ello, según Merli Giorgio (1997), Indica que la gestión operativa es capaz de identificar los objetivos prioritarios, capaz de asignar correctamente las responsabilidades, capaz de identificar indicadores y las metas operativas más apropiadas. Finalmente se puede indicar que guarda relación en los objetivos identificados en la organización para obtener como resultado positivo en cada área identificada.

(Weber, 1991)

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría: Burocrática, Comportamiento Organizacional, Sistemas.			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Las burocracias son organizaciones orientadas a metas diseñadas de acuerdo con los principios racionales, con el fin de alcanzar eficientemente sus objetivos.	Es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como en gran medida de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones.	La Teoría de reciprocamente conceptos: pro totalidad).
Parfraseo	La teoría burocrática tiene como objetivo alcanzar de manera eficaz la meta trazada como organización, por consiguiente, según Daruma (2017) determina que la gestión operativa son los procesos por los cuales se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a un objetivo. Por tanto, guarda relación debido que los objetivos finales se tienen que lograr alcanzar de manera eficiente y eficaz para la pronta mejoría de la organización.	La teoría del comportamiento organizacional tiene como fin ver que probabilidades positivas haya dentro de cada decisión que se quiere realizar en la organización, es por ello, según Merli Giorgio (1997), Indica que la gestión operativa es capaz de identificar los objetivos prioritarios, capaz de asignar correctamente las responsabilidades, capaz de identificar indicadores y las metas operativas más apropiadas. Se concluye indicando que guardan relación en las distintas probabilidades que se encuentre en los procesos y de esa manera, realizar una toma de decisiones adecuadas para llegar al objetivo trazado como organización.	La teoría de sis la parte y todo Merli Giorgio es capaz de ide de asignar corr de identificar i apropiadas. Fir relación en organización p cada área ident
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Weber, 1991)	(Chiavenato I. , 2009)	(Von, 1976)

<p>Relación de la teoría con el estudio</p>	<p>Teoría Burocrática  guarda relación debido que los objetivos finales se tienen que lograr alcanzar de manera eficiente y eficaz para</p> <p>Teoría comportamiento organizacional  guardan relación en las distintas probabilidades que se encuentre en los procesos y de esa manera, realizar u  llegar al objetivo trazado como organización</p> <p>Teoría de sistemas  Guarda relación en los objetivos identificados en la organización con la finalidad de obtener como resultado p</p>
<p>Redacción final</p>	<p>La teoría burocrática tiene como objetivo alcanzar de manera eficaz la meta trazada como organización, p  Determina que la gestión operativa son los procesos por los cuales se emplean los recursos y esfuerzos para  relación debido que los objetivos finales se tienen que lograr alcanzar de manera eficiente y eficaz para la prom</p> <p>La teoría del comportamiento organizacional tiene como fin ver que probabilidades positivas haya dentro de  la organización, es por ello, según Merli Giorgio (1997), Indica que la gestión operativa es capaz de identifi  asignar correctamente las responsabilidades, capaz de identificar indicadores y las metas operativas más a  guardan relación en las distintas probabilidades que se encuentre en los procesos y de esa manera, realizar u  llegar al objetivo trazado como organización.</p> <p>La teoría de sistemas tiene que tener una interrelación con la parte y todo de la organización, es por ello, seg  gestión operativa es capaz de identificar los objetivos prioritarios, capaz de asignar correctamente las r  indicadores y las metas operativas más apropiadas. Finalmente se puede indicar que guarda relación en los obj  con la finalidad de obtener como resultado positivo en cada área identificada.</p>

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría problema: Gestión operativa					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	<p>Son acciones realizadas para que la empresa siga existiendo y pueda sobrevivir al siguiente día. Sin el nivel operativo la organización no avanza, no se mueve, no crece, es decir, como la gasolina para el auto, sin ella no funciona el motor y no camina.</p>	<p>La gestión de operacion es se orienta al diseño en la forma de hacer las actividade s dentro de la empresa para conseguir cumplir las expectativ as que el cliente espera del producto o servicio ofertado</p>	<p>Define como un proceso en virtud del cual mediante la utilizació n de unos determina dos recursos materiale s y humanos (inputs), a los cuales se les aplica una cierta tecnologí a obtenemo s unos bienes o servicios (resultado ).</p>	<p>se le define a la gestión operativa como “Modelo de gestión compuesto por procesos y tareas dirigidos al progreso de las entidades, todo ello con el objetivo de incrementar su capacidad para obtener el logro de sus políticas y distintos objetivos operativos</p>	<p>la gestión operativa, es desplegar los recursos y capacidad para lograr los diversos resultados concretado s. El cual requiere de objetivos realizables (alineado con los requisitos y en énfasis en la sociedad),</p>

<p>Parfraseo</p>	<p>Es un conjunto de actividades con la finalidad de mantener la organización eficaz, así mismo la pieza importante en la organización es el nivel operativo, porque sin ello no se llegaría a un objetivo trazado con las distintas áreas relacionadas.</p>	<p>La gestión de operacion es está dirigida a diseñar cómo se llevan a cabo las actividade s en la empresa para satisfacer las expectativ as que los clientes tienen del producto o servicio brindado.</p>	<p>Lo define como una técnica donde se da utilidad de algunos recursos materiale s y humanos con la finalidad de obtener un resultado óptimo para el beneficio de la organizac ión.</p>	<p>Se identifica como una herramienta de gestión en combinación de: procesos y tareas para el beneficio de las organizaciones , con la finalidad de obtener un objetivo de incremento de logros en distintas áreas de la organización.</p>	<p>Nos define la gestión operativa es una separación de los recursos y el espacio, con la única finalidad de obtener diversas soluciones, para la realización de una mejora continua en las organizacio nes.</p>
<p>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</p>	<p>(Daruma, 2017)</p>	<p>(Barrios et al., 2019)</p>	<p>(Anaya, 2016)</p>	<p>(krajewski &amp; Ritzman, 2000)</p>	<p>(Arnoletto, 2014)</p>

Redacción final	<p>a (2017) afirma que la gestión operativa. Es un conjunto de actividades con la finalidad de mantener la organización eficaz, así mismo la pieza importante en la organización es el nivel operativo, porque sin ello no se llegaría a un objetivo trazado con las distintas áreas relacionadas. Así mismo (Durango, 2014) nos indica que se considera un grupo de mezcla de acciones que están asociados para una mejoría en la organización, con una finalidad de obtener diferentes objetivos de cada área de la organización. Como también Anaya (2016) lo define como una técnica donde se da utilidad de algunos recursos materiales y humanos con la finalidad de obtener un resultado óptimo para el beneficio de la organización. Por otra parte (krajewski &amp; Ritzman, 2000) lo identifica como una herramienta de gestión en combinación de: procesos y tareas para el beneficio de las organizaciones, con la finalidad de obtener un objetivo de incremento de logros en distintas áreas de la organización. Finalmente, La gestión de operaciones está dirigida a diseñar cómo se llevan a cabo las actividades en la empresa para satisfacer las expectativas que los clientes tienen del producto o servicio brindado. Barrios et al., (2019)</p>					
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Subcategoría 1:		Subcategoría 2:		Subcategoría 3:	
	COORDINACIÓN		CREDIBILIDAD		FLEXIBILIDAD DE PROCESO	
Construcción de los indicadores	I 1	Planificación de actividades	I 5	Evaluación y desempeño	I9	Remuneración del personal
	I 2	Organigrama	I 6	Control de trabajo	I1 0	Abastecimiento de equipo y materiales
	I 3		I 7	Condiciones de trabajo	I1 1	Responsabilidad social
	I 4		I 8		I1 2	
Cita textual de la subcategoría	La estrategia es una herramienta de dirección que permite		son considerados como procesos clave inciden		Es la forma en la que una organización, puede	

	<p>la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la empresa, a través de una interacción proactiva de la organización con su entorno y el uso de procedimientos y técnicas con un basamento científico empleadas de manera repetitiva e integral.</p>	<p>directamente en el grado de satisfacción del cliente. Por lo tanto, permiten relacionar a las empresas con sus consumidores o clientes.</p>	<p>manejar sus recursos y servicios, ofreciendo una visión competitiva frente al mercado</p>
	<p>La estrategia se constituye en un aspecto muy importante en las decisiones que deben tomar las personas que tienen a cargo la gestión de una organización, en la que hay recursos de todo tipo que deben ser utilizados en forma óptima para cumplir con las políticas y metas trazadas.</p>	<p>se manifiestan en la interacción del sujeto con su entorno, por lo cual corresponden al nivel de funcionamiento superficial, y concretamente cotidiano dentro de los límites de la mismidad del sistema y de los procesos de mantenimiento.</p>	<p>La economía es la ciencia que estudia la dinámica de creación, distribución y gasto del ingreso nacional (PIB) en una economía durante un periodo de tiempo determinado.</p>
Parfraseo	<p>Ronda (2021) nos define como, una estratégica de</p>	<p>Quiroa (2021) indica la operatividad en</p>	<p>Para Porto y Gardey (2008) la economía es la estructura</p>

	<p>dirección que permite una pronta solución en las necesidades que requiere al público identificado a quien está liderado esta función en la empresa.</p>	<p>una entidad es conocido como, un desarrollo clave y prioritario, porque va de la mano con satisfacción del cliente, por lo cual nos accede a tener una interacción entre la empresa y sus compradores.</p>	<p>donde la empresa puede usar los servicios y recursos, brindando una percepción competente frente a los mercados.</p>
	<p>Así mismo Sierra (2013) indica que, la estrategia se establece como una figura muy importante en cada toma de decisiones que realizan las personas que tienen el puesto en la empresa.</p>	<p>Yáñez (2005) expresa la operatividad es la interacción de la persona con su entorno, que pertenece al nivel de desempeño y concreto de actividad con la vida cotidiana dentro de los límites identificables del sistema y de los desarrollos de mantenimiento.</p>	<p>Así mismo Vargas (2006) nos indica que la economía es la técnica que asiste a la creación, repartición y el egreso nacional durante un tiempo establecido.</p>
<p>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</p>	<p>(Ronda, 2021) (Sierra, 2013)</p>	<p>(Quiroa M. , 2021) (Yáñez, 2005)</p>	<p>(Porto &amp; Gardey, 2008) (Vargas, 2006)</p>
<p>Redacción final</p>	<p>Ronda (2021) nos define como, una estratégica de</p>	<p>Quiroa (2021) indica la operatividad en</p>	<p>Para Porto y Gardey (2008) la economía es la estructura</p>

	<p>dirección que permite una pronta solución en las necesidades que requiere al público identificado a quien está liderado esta función en la empresa. Así mismo Sierra (2013) indica que, la estrategia se establece como una figura muy importante en cada toma de decisiones que realizan las personas que tienen el puesto en la empresa.</p>	<p>una entidad es conocido como, un desarrollo clave y prioritario, porque va de la mano con satisfacción del cliente, por lo cual nos accede a tener una interacción entre la empresa y sus compradores. Así mismo Yáñez (2005) expresa la operatividad es la interacción de la persona con su entorno, que pertenece al nivel de desempeño y concreto de actividad con la vida cotidiana dentro de los límites identificables del sistema y de los desarrollos de mantenimiento.</p>	<p>donde la empresa puede usar los servicios y recursos, brindando una percepción competente frente a los mercados. Así mismo Vargas (2006) nos indica que la economía es la técnica que asiste a la creación, repartición y el egreso nacional durante un tiempo establecido.</p>
--	---	--	--

## Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Teoría Burocrática</li> <li>. Teoría comportamiento organizacional</li> <li>. Teoría de sistemas</li> </ul>	<p>guarda relación con la gestión operativa, debido que los objetivos finales se tienen que lograr para alcanzar de manera eficiente y eficaz la pronta mejoría de la organización.</p> <p>guarda relación con la gestión operativa, en las distintas probabilidades que se encuentren los procesos y de esa manera, realizar una toma de decisiones adecuadas para llegar al objetivo trazado como organización.</p> <p>La teoría de sistema guarda relación con la gestión operativa en cada objetivo identificado en la organización con la finalidad de obtener como resultado positivo en cada área identificad</p>
Redacción final	<p>En el presente estudio se identificó el uso de tres teorías muy importantes: a) La teoría burocrática quien guarda relación con la gestión operativa, debido que los objetivos finales se tienen que lograr para alcanzar de manera eficiente y eficaz para la pronta mejoría de la organización se obtendría un resultado óptimo para cada área identificada de la organización. Así mismo se usó b) La teoría comportamiento organizacional donde guarda relación con la gestión operativa en las distintas probabilidades que se encuentren los procesos, ya el comportamiento organizacional es un pilar muy indispensable en la organización para una mejora continua frente a un problema identificado y de esa manera, realizar una toma de decisiones adecuadas para llegar al objetivo trazado. Finalmente se usó la C) Teoría de sistemas donde se identifica que guarda relación con la gestión operativa, porque es capaz de identificar los objetivos prioritarios de la organización, así mismo es capaz de asignar correctamente las responsabilidades, como también es capaz de identificar indicadores y finalmente es capaz de identificar las metas operativas más apropiadas con la finalidad de obtener como resultado positivo y/u optimo en cada área identificada.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<p>. se regenerará una pronta mejoría en la gestión operativa mediante el uso de una propuesta de solución.</p>	<p>En el respectivo estudio se vera la mejoría en la gestión operacional permitiendo que se cuente con una herramienta de gestión para cada área identificada.</p> <p>Se logrará una mejoría en el tiempo indicado para cada requerimiento que pida el encargado directo de la organización</p> <p>Se logrará una pronta mejoría en los requerimientos anticipados de cada Docentes</p> <p>Se logrará una mejoría satisfactoria en los requerimientos anticipados en las confirmaciones de pagos.</p> <p>Se obtendrá una mejora en la falta de coordinación entre operaciones y finanzas para la entrega de requerimientos a tiempo.</p>
<p>Redacción final</p>	<p>Como importancia del estudio practico</p> <p>Mediante este presente estudio practico conllevaría a la obtención de una pronta mejoría en la gestión operacional, mediante a una propuesta de implementación de una herramienta de gestión requiere de manera inmediata por los ineficientes resultados que se obtiene en la organización. Al realizar esta implementación se obtendría una pronta solución frente a cada requerimiento que indique el encargado directo de la organización. Como también se obtendrá una mejoría satisfactoria para los requerimientos anticipados de cada docente. No obstante, se tendrá una mejoría en los requerimientos anticipados respecto a las confirmaciones de pago. Y, por último, se obtendrá una mejoría en las dos áreas importantes (operaciones y finanzas) para que brinden las soluciones solicitadas.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?
<p>. permite profundizar el estudio utilizando un enfoque Cualitativos y cuantitativos.</p> <p>Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas</p>	<p>Mediante el uso de cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a las organizaciones. Además, se empleará la herramienta Atlas. Ti v9 para poder realizar las redes entre las subcategorías del problema principal para poder conocer los problemas clínicos que afectan a la organización.</p> <p>Revisando los aportes científicos según los enfoques se validó que a nivel nacional existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo. Por lo tanto, el presente estudio se efectuará utilizando el enfoque mixto que permitirá que futuros estudiantes puedan tener una fuente oh marco teórico de respaldo. con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</p>
Redacción final	<p>En el presente estudio metodológico estará sujeta al enfoque mixto se estará reuniendo datos cualitativos y cuantitativos. Con la finalidad de obtener un resultado de la problemática que se haya encontrado en la empresa y de esa manera, encontrar una pronta solución. Para ello se realizará la entrevista a personas identificadas que será de mucha ayuda para este estudio, con la finalidad de obtener un resultado real y específico de la problemática oh falencias que tiene la empresa, de esa manera, buscar una pronta mejoría con la implementación de una herramienta estratégica, Finalmente este estudio será de un gran apoyo a futuros estudiantes y de esa manera, sea un ejemplo de orientación de cómo realizar sus trabajos de investigación holística.</p>

CP: GESTION OPERATIVA

Propuesta de mejora continua en la desorganización en la Gestión operativa de la empresa Montalvos SAC,

Problema general	Objetivo general
¿Como Propuesta de mejora continua en la desorganización en la Gestión operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022?	Determinar una estrategia de mejora continua en la desorganización en la Gestión operativa de la empresa del rubro de belleza Lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE1. ¿Cuál es el diagnóstico de la gestión operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022?	Determinar en qué situación se encuentra la gestión operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022
PE2. ¿Cuáles son los factores a mejorar de la gestión operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022?	Plantear los elementos a mejorar de la gestión operativa de la empresa del rubro de belleza, Lima 2022

Lima 2022

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación mixta por su amplia proyección problemática no tiene como meta “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” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 532)	Este enfoque permite desarrollar una investigación a profundidad para una comprensión amplia de los objetos de estudio, a diferencia de trabajar de forma excluyente ambos enfoques.	Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio

<p>Parfraseo</p>	<p>Según (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014) nos hace mención que la investigación mixta no está para sustituir a la investigación cuantitativa ni a la cualitativa, su finalidad de esta investigación mixta es emplear todas las fortalezas que se obtiene de las dos investigaciones de esa manera, no se obtenga mucha relevancia sus debilidades de ambos.</p>	<p>Según (Carhuancho I., Nolazco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019) nos da a conocer como concepto la investigación mixta que es un sistema donde nos ayuda a evaluar y estudiar de raíz cada objetivo identificado.</p>	<p>Según (Sampieri, Fernández, &amp; Baptista, 2014) Nos indique que el enfoque mixto es un sistema que realiza un acopio del cualitativo y cuantitativo con la finalidad de obtener mayor claridad al realizar el estudio con profundidad de la organización identificada.</p>
<p>Evidencia de la referencia utilizando Ms Word</p>	<p>(Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p>	<p>(Carhuancho I. , Nolazco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019)</p>	<p>(Sampieri, Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p>
<p>Redacción final</p>	<p>Según (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014) Nos hace mención que la investigación mixta no está para sustituir a la investigación cuantitativa ni a la cualitativa, su propósito de esta investigación es emplear todas las</p>		

	<p>fortalezas que se obtiene de las dos investigaciones de esa manera, no se obtenga mucha relevancia sus debilidades de ambos. Así mismo afirma (Carhuacho I., Nolzco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019) la investigación mixta es un sistema donde nos ayuda a evaluar y estudiar de raíz cada objetivo identificado. Por último, (Sampieri, Fernández, &amp; Baptista, 2014) Nos indique que el enfoque mixto es un sistema que realiza un acopio del cualitativo y cuantitativo con la finalidad de obtener mayor claridad al realizar el estudio con profundidad de la organización identificada. En conclusión, este presente estudio se utilizará el enfoque mixto, se utilizará la encuesta para los 15 trabajadores de la empresa Montalvos para la parte cuantitativa y se llevará a cabo la entrevista a la gerencia general, operaciones, finanzas, recursos humanos y docentes, para el enfoque cualitativo.</p>
--	--

Sintagma Holístico			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Refiere que “La investigación holística debe ser global más que analítico. Interesa más el todo para comprender las partes. Si se reducen y extraen categorías de</p>	<p>El sintagma es percibido como un proceso de investigación e indagación direccionadas hacia interacciones inquebrantables recurrentes. Por ello, el sintagma requiere estudio,</p>	<p>Barrera (2010) argumentó que la holística es percibida como la condición englobante de la diversidad del conocimiento humano que permite la vigencia de las ideas y predispone</p>

	<p>análisis de los datos no es fragmentar el fenómeno sino para comprenderlo en su globalidad. Por ello, se emplean categorías morales (que incluyen una gran variedad de aspectos), más que moleculares (las que no se pueden descomponer en otras más pequeñas”. (p. 150)</p>	<p>investigación, apertura y comprensión que permita generar posibilidades de mejora del conocimiento mediante investigaciones pertinentes</p>	<p>de un sentido significativo a la vida de las personas.</p>
<p>Parafraseo</p>	<p>Según Tójar (2006) Nos indica que la investigación holística debe llevar a cabo de manera general con la finalidad de estudiar de manera profunda para obtener un estudio ya no de manera</p>	<p>Según Hurtado (2015) Nos indica que el sintagma es un conjunto de investigación dirigidas a una relación des ligante, se propuso se necesita de distintos procesos para que</p>	<p>Según Barrera (2010) Nos define la holística como una categoría global donde se puede obtener distintas percepciones de cada estudio que uno puede realizar.</p>

	específica sino general.	permita originar un estudio conveniente.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Tojar, 2006)	(Hurtado J. , 2015)	(Barrera, 2010)
Redacción final	<p>Según el estudio realizado nos da a conocer Tójar (2006) Nos indica que la investigación holística debe llevar a cabo de manera general con la finalidad de estudiar de manera profunda para obtener un estudio ya no de manera específica sino general, Así mismo Hurtado (2015) El sintagma es un conjunto de investigación dirigidas a una relación des ligante, se propuso se necesita de distintos procesos para que permita originar un estudio conveniente. Así mismo Barrera (2010) nos define la holística como una categoría global donde se puede obtener distintas percepciones de cada estudio que uno puede realizar. Finalmente, Tójar (2006) Nos indica que la investigación holística debe llevar a cabo de manera general con la finalidad de estudiar de manera profunda cada problemática oh falencia que tenga la organización para obtener un estudio ya no de manera específica sino general.</p>		

Tipo de investigación Básica		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de	la investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar (modificar, mantener, reformar o cambiar radicalmente algún aspecto de la realidad

	<p>la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto</p>	<p>social). Es el tipo de investigación que realiza de ordinario el trabajador o promotor social; en general, comprende todo lo concerniente al ámbito de las tecnologías sociales que tienen como finalidad producir cambios inducidos y/o planificados con el objeto de resolver problemas o de actuar sobre algún aspecto de la realidad social</p>
<p>Parafraseo</p>	<p>(Lozada, 2014) la investigación aplicada busca la creación de los conocimientos de herramientas estratégicas para la implementación frente a los problemas que tiene la organización, así mismo se puede indicar que esta investigación está demostrada esencialmente en</p>	<p>Así mismo (Ezequiel, 1995) la investigación básica o también llamada aplicada entiende todo relacionado a las tecnologías que tienen como propósito crear modificaciones planificadas con el propósito de solucionar aquellos problemas que aquejan en la organización.</p>

	las teorías y los productos.	
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Lozada, 2014)	(Ezequiel, 1995)
Redacción final	Según (Lozada, 2014)nos indica que la investigación aplicada busca la creación de los conocimientos de herramientas estratégicas para la implementación frente a los problemas que tiene la organización, así mismo se puede indicar que esta investigación está demostrada esencialmente en las teorías y los productos. Así mismo afirma (Ezequiel, 1995)la investigación básica oh también llamada aplicada entiende todo relacionado a las tecnologías que tienen como propósito crear modificaciones planificadas con el propósito de solucionar aquellos problemas que aquejan en la organización	

Diseño de investigación proyectiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Es un estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas	consiste en la elaboración de una propuesta, un plan o procedimiento..., como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de una

	acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional.	institución..., en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, de los procesos explicativos y de las tendencias futuras
Parfraseo	Según (Rodríguez D. , 2019) nos da a conocer que la investigación proyectiva se basa en la búsqueda de resultados de cada problema encontrado, de esa manera, obtener una solución óptima para una mejora continua que se necesita en la organización.	Así mismo (Hurtado de barrera, Metodología de la investigación - 4ta edición., 2010) nos firma que la investigación proyectiva se basa en formular una estrategia de solución frente a la problemática oh necesidad que requiera en un área oh áreas de la organización, con una finalidad de obtener un resultado esencial frente a las necesidades que se requiere en el momento.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Rodríguez D. , 2019)	(Hurtado de barrera, Metodología de la investigación - 4ta edición., 2010)
Redacción final	Según (Rodríguez D. , 2019) nos da a conocer que la investigación proyectiva se basa en la	

	<p>búsqueda de resultados de cada problema encontrado, de esa manera, obtener una solución óptima para una mejora continua que se necesita en la organización. Así mismo (Hurtado de barrera, Metodología de la investigación - 4ta edición., 2010) nos firma que la investigación proyectiva se basa en formular una estrategia de solución frente a la problemática oh necesidad que requiera en un área oh áreas de la organización, con una finalidad de obtener un resultado esencial frente a las necesidades que se requiere en el momento.</p>
--	--

Método de investigación 1 - Analítico			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Este método consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre éstas”, es decir, es un método de investigación,</p>	<p>Procedimiento que consiste en aislar, diferenciar y distinguir los elementos de un fenómeno para poder revisarlos ordenadamente, cada uno por separado.</p>	<p>Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.</p>

	que consiste en descomponer el todo en sus partes, con el único fin de observar la naturaleza y los efectos del fenómeno.		
Parfraseo	Según Gómez (2012). Nos indica que el método analítico es la sustracción de una parte y todo, con la finalidad de analizar de manera separada y llegar al objetivo trazado.	Según Carlessi, Romero & Mejía (2018) Nos afirma que el método de investigación analítico es un medio donde se tiene que diferenciar cada componente que se obtiene en el estudio y de esa manera, obtener un resultado ordenado	Según Bernal (2010) Nos afirma que es un método donde el elemento de estudio se tiene que descomponer todas las partes con la finalidad de estudiar de manera minuciosa.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gómez, Metodología de la investigación , 2012)	(Carlessi, Romero, & Mejía , 2018)	(Bernal, Metodología de la investigación

			3era edición, 2010)
Redacción final	<p>Para Gómez (2012). Nos indica que el método analítico es la sustracción de una parte y todo, con la finalidad de analizar de manera separada y llegar al objetivo trazado. Así mismo Carlessi, Romero &amp; Mejía (2018) Nos indica que el método de investigación analítico es un medio donde se tiene que diferenciar cada componente que se obtiene en el estudio y de esa manera, obtener un resultado ordenado. Finalmente, Bernal (2010) Nos afirma que es un método donde el elemento de estudio se tiene que descomponer todas las partes con la finalidad de estudiar de manera minuciosa.</p>		

Método de investigación 2 - Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la	El método deductivo parte de la ley general, a la que se llega mediante la razón, y de ella se deducen consecuencias lógicas aplicables a la realidad.	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

	deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular.		hechos. Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.
Parafraseo	Para Gómez (2012) nos afirma que el método deductivo es un proceso equitativo que inicia de lo general y finaliza en el individual.	Según Marqués (2004) nos indica que el método deductivo también parte el elemento de estudio de lo global a lo específico con la finalidad de llegar al objetivo real.	Según Carlessi, Romero & Mejía (2018) no hace mención y lo afirma que el método deductivo parte de método de estudio general y se concluye en el individual con el propósito de obtener una conclusión clara y específica.

Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gómez, Metodología de la investigación, 2012)	(Marqués, 2004)	(Carlessi, Romero, & Mejía, 2018)
Redacción final	Según Gómez (2012) nos afirma que el método deductivo es un proceso equitativo que inicia de lo general y finaliza en el individual. Así mismo Marqués (2004) nos indica que el método deductivo también parte el elemento de estudio de lo global a lo específico con la finalidad de llegar al objetivo real. Finalmente, Carlessi, Romero & Mejía (2018) no hace mención y afirma que el método deductivo parte de método de estudio general y se concluye en el individual con el propósito de obtener una conclusión clara y específica		

Método de investigación 3 - Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización	El método inductivo se ha desarrollado desde la postura que valora la experiencia como punto de partida para la	Es un método de conocimiento que va de una proposición particular y deriva en una proposición general, es decir, va de

	<p>que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten. De manera específica, “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales.</p>	<p>generación del conocimiento, es decir, se parte de la observación de la realidad para, mediante la generalización de la observación, formular la ley.</p>	<p>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.</p>
<p>Parafraseo</p>	<p>Según Gómez (2012) Nos indica que el método inductivo es un método de sistematización que inicia de un estudio individual y concluye en el general.</p>	<p>Según Marqués (2004) Nos afirma que el método de la investigación inductivo parte de elemento de estudio individual y concluye en el</p>	<p>Según Carlessi, Romero &amp; Mejía (2018) concluye que el método de investigación inductivo es una herramienta donde comienza los</p>

		objetivo general con la finalidad de obtener un resultado trazado.	estudios en el específico y concluye con el estudio general para llegar a un objetivo universal,
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gómez, Metodología de la investigación , 2012)	(Marqués, 2004)	(Carlessi, Romero, & Mejía , 2018)
Redacción final	Para Gómez (2012) Nos indica que el método inductivo es un método de sistematización que inicia de un estudio individual y concluye en el general. Así mismo Marqués (2004) Nos afirma que el método de la investigación inductivo parte de elemento de estudio individual y concluye en el objetivo general con la finalidad de obtener un resultado trazado. Finalmente, Carlessi, Romero& Mejía (2018) concluye que el método de investigación inductivo es una herramienta donde comienza los estudios en el específico y concluye con el estudio general para llegar a un objetivo universal.		

#### CUANTITATIVA

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	40 trabajadores de toda la sede central.

Lugar, espacio y tiempo	Área de marketing, operaciones, docentes. Correspondiente al mes de marzo 2022
Muestra	40
Resumen de la población	Para el presente estudio, la población corresponde a 40 trabajadores de toda la sede central, Correspondiente al mes de marzo 2022 en la empresa Montalvox s.a.c.

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	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.	Es una técnica donde “la información debe ser obtenida a través de preguntas a otras personas. se diferencian, en la encuesta no se establece un diálogo con el entrevistado y el grado de interacción es menor”	Procedimiento que se realiza en el método de encuesta por muestreo en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada.
Parafraseo	Según Bernal (2010) nos da a conocer que la técnica de la encuesta es una de las más utilizadas en una investigación	Según Hurtado (2000) nos menciona que la técnica de la recopilación de datos mediante una encuesta es muy común y	Según Carlessi, Romero & Mejía (2018) afirma que la es una técnica muy conocida, porque se realizada a través de un formulario de

	oh elemento de estudio.	su finalidad es la realización de las preguntas al entrevistados pero el grado de fluidez verbal es mínimo.	preguntas con la finalidad de obtener una muestra designada y de esa manera, poder sacar un resultado fiable.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Hurtado J. , Metodología de la investigación holística, 2000)	(Carlessi, Romero, & Mejía , 2018)
Redacción final	<p>Revisando los aportes de Bernal (2010) nos da a conocer que la técnica de la encuesta es una de las más utilizadas en una investigación oh elemento de estudio. Así mismo Hurtado (2000) nos menciona que la técnica de la recopilación de datos mediante una encuesta es muy común y su finalidad es la realización de las preguntas al entrevistados pero el grado de fluidez verbal es mínimo. Y concluye Carlessi, Romero &amp; Mejía (2018) Afirmando que la es una técnica muy conocida, porque se realizada a través de un formulario de preguntas con la finalidad de obtener una muestra designada y de esa manera, poder sacar una un resultado fiable.</p>		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información.	Técnica indirecta de recogida de datos. Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar. Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet.	Se basan en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas. Sus contextos pueden ser: autoadministrados, entrevista personal o telefónica, vía internet
Parfraseo	Hurtado (2000) Nos	(Carlessi, Romero, &	(Hernández, & Fernández, &

	menciona que el cuestionario es un instrumento que reúne un listado de preguntas importantes que podrán ser utilizados con los entrevistados y de esa manera, llegar a recopilar la información que se necesita.	Mejía, 2018) Nos menciona que es una técnica de interrogación donde se puede realizar de manera directa o indirecta con la finalidad de recolectar la información requerida.	Baptista, 2014) afirma que es un instrumento de cuestionarios donde las preguntas pueden ser abiertas o cerradas, presencial o virtual. con la única finalidad de obtener un resultado que se requiere.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado J. , Metodología de la investigación holística, 2000)	(Carlessi, Romero, & Mejía , 2018)	(Hernández, & Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2014)
Redacción final	Para Hurtado (2000) Nos menciona que el cuestionario es un instrumento que reúne un listado de preguntas importantes que podrán ser utilizados con los entrevistados y de esa manera, llegar a recopilar la información que se necesita.		

	<p>Así mismo (Carlessi, Romero, &amp; Mejía, 2018) Nos menciona que es una técnica de interrogación donde se puede realizar de manera directa oh indirecta con la finalidad de recolectar la información requerida. Finalmente (Hernández, Fernández, &amp; Baptista, 2014) Afirma que es un instrumento de cuestionarios donde las preguntas pueden ser abiertas oh cerradas, presencial oh virtual. con la única finalidad de obtener un resultado que se necesita.</p>
--	---

Procedimiento Cuantitativo	
Paso 1:	Se desarrollará la construcción del cuestionario que compren 20 pregunta sobre la Gestión Operativa
Paso 2:	Se desarrollará la encuesta mediante Google formularios a los 15 trabajadores del operaciones, gerencia, finanzas y docentes.
Paso 3:	Se afianzo la información de los 15 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26
Paso 4:	Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más álgidos.
Paso 5:	Se desarrollo la interpretación mediante la estadística descriptiva.

Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	<p>Generalmente, y sobre todo cuando se cuenta con importante cantidad de datos, es necesario comenzar el análisis estadístico con un proceso de exploración o minería de datos. En la etapa exploratoria se utilizan métodos para estudiar la distribución de los valores de cada variable y las posibles relaciones entre variables, cuando existen dos o más variables relevadas.</p>	<p>es la distribución de frecuencias, método para organizar y resumir datos, que son ordenados indicándose el número de veces que se repite cada valor. Esta distribución puede realizarse con las variables medidas desde el nivel nominal hasta el de razón.</p>
Parfraseo	<p>Balzarini, y otros (2011) Nos menciona que la estadística descriptiva al realizar el estudio se tiene que desarrollar un análisis estadístico con un desarrollo exploratorio, porque es donde se estudia mayormente cada</p>	<p>Monje (2011) Afirma que es un método de organización de datos donde se puede visualizar la cantidad de veces que puede repetirse los valores.</p>

	variable que tiene el elemento de estudio para obtener mayores posibilidades de relaciones entre ellos.	
Evidencia de la referencia utilizando	(Balzarini, y otros, 2011)	(Monje, Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa- guía didáctica., 2011)
Redacción final	<p>Para Balzarini, y otros (2011) Nos menciona que la estadística descriptiva al realizar el estudio se tiene que desarrollar un análisis estadístico con un desarrollo exploratorio, porque es donde se estudia mayormente cada variable que tiene el elemento de estudio para obtener mayores posibilidades de relaciones entre ellos. Como también Monje (2011) Afirma que es un método de organización de datos donde se puede visualizar la cantidad de veces que puede repetirse los valores. En conclusión, podemos confirmar que la estadística descriptiva es un método esencial para un trabajo de investigación, porque nos ayuda en obtener los resultados de manera específica.</p>	

## CUALITATIVA

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa Montalvox S.a.c
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área de Operaciones, gerencia, marketing, docentes, RRHH

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)			
Criterios	P1	P2	P3

Sexo	M	F	F
Edad	67	32	28
Profesión	Gerente	Jefe de Operaciones	Jefe de RRHH
Rol (función)	Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa. Organización de los recursos de la empresa Fijar objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la empresa. Liderar	Gestionar la estrategia de mercado. Gestión de recursos y logística. Optimización de procesos. Supervisión del equipo de trabajo Implementación de políticas.	Seguimiento el proceso de reclutamiento. Supervisar proceso de contratación. Gestionar los cambios. Brindar apoyo para acceder a nuevos mercados
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos			

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Ander Egg (1987) citado por Hurtado (2000), sostuvo que la entrevista “supone la interacción verbal entre dos o más personas. Es una conversación, en la cual, una persona (el entrevistador) obtiene información de	Cita Técnica de investigación basada en la interacción personal de tipo comunicativo, que tiene como objetivo central obtener información básica para la concreción de una investigación previamente diseñada y en función de las	Se basa en un diálogo, dirigido por el entrevistador, encaminado a obtener información sobre el tema investigado; el diálogo implica, en este caso, diversos cuestionamientos planteados al entrevistado.

	otras personas (entrevistados), acerca de una situación o tema determinados con base en ciertos esquemas o pautas”	dimensiones que se pretenden estudiar. Las entrevistas pueden ser: estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas.	
Parafraseo	Según (Hurtado, 2000) nos indica que la técnica de entrevista es tener una relación verbal entre el entrevistador y el entrevistado, dado que se puede interactuar con dos personas a más, respecto al cuestionario pactado.	Así mismo (Carlessi, Romero, & Mejía , 2018) nos da a conocer como una técnica de comunicación, que tiene como finalidad de conseguir información esencial para el estudio anticipadamente diseñada.	Finalmente (Monje, Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa- guía didáctica., 2011) afirma la entrevista como un dialogo entre el entrevistador y el entrevistado, respecto al tema que se requiere investigar y buscar el objetivo de la problemática.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado J. , Metodología de la investigación holística, 2000)	(Carlessi, Romero, & Mejía , 2018)	(Monje, Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa- guía didáctica., 2011)
Redacción final	Según (Hurtado, 2000) nos indica que la técnica de entrevista es tener una relación verbal entre el entrevistador y el entrevistado, dado que se puede interactuar con dos personas a más, respecto al cuestionario pactado. Así mismo (Carlessi, Romero, & Mejía , 2018) nos da a conocer como una técnica de comunicación, que tiene como finalidad de conseguir información esencial para el estudio anticipadamente diseñada Finalmente (Monje, Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa- guía didáctica., 2011) afirma la entrevista como un dialogo entre el entrevistador .		

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se construye la guía de entrevista y se recopila los EEFF
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de A, B, C
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento Word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
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
Cita textual	Uso de múltiples fuentes o estrategias en el estudio de un mismo fenómeno. Estrategia que se aplica en la investigación cualitativa para tratar de generalizar y confirmar los hallazgos haciendo una combinación de múltiples acercamientos referidos a un mismo fenómeno. Uso de más de un método, observador o sitio, para que brinden una verificación adicional del recuento del primer observador.	Por triangulación se entiende la combinación de métodos y se esquematiza cuatro tipos de triangulación: 1) de información -uso de diferentes fuentes para obtener una misma información; 2) de investigadores-uso de varios investigadores para recabar la misma información; 3) de teorías -uso de múltiples perspectivas para la interpretación de una misma información; y 4) de métodos- el uso de por lo menos dos métodos o técnicas diferentes para recolectar información sobre un mismo problema.
Parfraseo	(Carlessi, Romero, & Mejía, 2018) nos define el método de triangulación es una herramienta de diversos estudios, con una finalidad de obtener una verificación adicional de la estadística respecto a la primera persona.	Así mismo (Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)nos afirma que el método de la triangulación es la unión de diferentes métodos y se relaciona en cuatro tipos : 1) se recopila informaciones de distintas fuentes para la obtener como resultado la misma información, 2) se investiga varios investigadores, y el resultado se obtenga la misma información, 3)

		búsqueda de varias teorías para la obtención del mismo resultado, 4) recopilación de información de varios métodos oh herramientas para obtener como resultado la misma información respecto a la problemática.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Carlessi, Romero, & Mejía , 2018)	(Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)
Redacción final	(Carlessi, Romero, & Mejía , 2018) nos define el método de triangulación es una herramienta de diversos estudios, con una finalidad de obtener una verificación adicional de la estadística respecto a la primera persona. Así mismo (Pineda, Alvarado, & Canales, 1994)nos afirma que el método de la triangulación es la unión de diferentes métodos y se relaciona en cuatro tipos : 1) se recopila informaciones de distintas fuentes para la obtener como resultado la misma información, 2) se investiga varios investigadores, y el resultado se obtenga la misma información, 3) búsqueda de varias teorías para la obtención del mismo resultado, 4) recopilación de información de varios métodos oh herramientas para obtener como resultado la misma información respecto a la problemática.	

Aspectos éticos	
APA	Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 40 trabajadores de una población de 15,
Data	Se trabajo con la data consolidad en Excel y SPSS

Autoguardado DT\_C\_Romero Ramirez Rosali Noemi RF9 Buscar (Alt+Q) ALUMNO - GINO LORENZO VICUÑA HIRRE

Archivo Inicio Insertar Dibujar Diseño Disposición Referencias Correspondencia Revisar Vista Ayuda Acrobat

Editor Sinónimos Contar palabras Leer en voz alta Comprobar accesibilidad Traducir idioma Nuevo comentario Eliminar Anterior Siguiente Mostrar comentarios Control de cambios Mostrar revisiones Panel de revisiones Seguimiento Aceptar Rechazar Anterior Siguiente Comparar Bloquear autores Restringir edición Ocultar entrada de lápiz

Revisión Vez Accesibilidad Idioma Comentarios Comentar

188

**Editor**

Puntuación del Editor **99%**

Redacción formal

**Correcciones**

Ortografía	15
Gramática	10

**Refinamientos**

Claridad	1
Concisión	1
Lenguaje formal ES	<input checked="" type="checkbox"/>
Puntuación EN	<input checked="" type="checkbox"/>
Vocabulario EN	<input checked="" type="checkbox"/>

**Similitud**

Comprobar la similitud con orígenes en línea.

**Conclusiones**

Estadísticas del documento

Página 189 de 189 42871 palabras Español (Perú) Predicciones de texto: activado Accesibilidad: es necesario investigar meet.google.com comparte una ventana. [Dejar de compartir](#) [Ocultar](#)

16°C Nublado 19:52 5/07/2022