



CTSCAFE PARA CIUDADANOS.....

<http://www.ctscafe.pe>

ISSN 2521-8093



Volumen VII- N° 19 Marzo 2023

<http://www.ctscafe.pe>

Lima - Perú

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen VII- N° 19 Marzo 2023

ISSN 2521-8093



La gestión de operaciones como ventaja competitiva en las Mypes del rubro de hotelería en el distrito de Comas, Lima, Perú para el periodo 2023.

Sr. Luis Loyola Lavado

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Correo Electrónico: luis.loyola4@unmsm.edu.pe

Srta. Steissy Meza Ramos

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Correo Electrónico: steissy.meza@unmsm.edu.pe

Resumen: La presente investigación está orientada a analizar si la gestión de operaciones y sus respectivos modelos están siendo fundamentales para las Mypes de la industria hotelera en el distrito de Comas, en Lima, Perú y así poder definir si esta gestión de operaciones significa una ventaja competitiva para las empresas antes mencionadas. Se logró identificar 649 Mypes de la industria hotelera en el distrito de Comas, de las cuales se tomó una muestra de 386. Se aplicó una encuesta estructurada a los encuestados, o a la muestra, según las variables e indicadores descritos; Los resultados obtenidos se dan por el conocimiento y tipo de gestión de operaciones que se ejecuta en cada Mype. Del análisis y discusión de los resultados se concluye que se obtuvo con un nivel de confianza del 95% que las Mypes hoteleras de la comuna de Comas son conscientes que la gestión de operaciones es una ventaja competitiva, sin embargo, también se concluye que, en cuanto a nivel de conocimiento y aplicación de la dirección de operaciones, el 13% de los encuestados reconoce la existencia muy extendida de la dirección de operaciones.

Palabras claves: Operaciones/ Ventaja competitiva/ Mype de hotelería.

Abstract: The present investigation is oriented to analyze if the operations management and its respective models are being fundamental for the Mypes of the hotel industry in the district of Comas, in Lima, Peru and in this way to be able to define if this operations management means a competitive advantage for the aforementioned companies. It was possible to identify 649 Mypes from the hotel industry in the district of Comas, and a sample of 386 was taken from them. A structured survey was applied to the respondents, or the sample, according to the variables and indicators described; The results obtained are given for the knowledge and type of operations management that is executed in each Mype. From the analysis and discussion of the results, we conclude that it was obtained with a 95% confidence level that the hotel mypes of the Comas district are aware that operations management is a competitive advantage, however, it is also concluded that, as soon as At the level of knowledge and application of operations management, 13% of those surveyed recognize the very widespread existence of operations management.

Keywords: Operations/ Competitive advantage/ Hotel Mype

Résumé : La présente enquête est orientée pour analyser si la gestion des opérations et ses modèles respectifs sont fondamentaux pour les Mypes de l'industrie hôtelière dans le district de Comas, à Lima, au Pérou et ainsi pouvoir définir si cette gestion des opérations signifie un avantage concurrentiel pour les sociétés précitées. Il a été possible d'identifier 649 Mypes de l'industrie hôtelière dans le district de Comas, dont un échantillon de 386. Une enquête structurée a été appliquée aux répondants, ou à l'échantillon, selon les variables et les indicateurs décrits ; Les résultats obtenus sont donnés par la connaissance et le type de gestion des opérations exécutées dans chaque Mype. De l'analyse et de la discussion des résultats, il est conclu qu'il a été obtenu avec un niveau de confiance de 95% que l'hôtel Mypes de la commune de Comas est conscient que la gestion des opérations est un avantage concurrentiel, cependant, il est également conclu que, dans Concernant le niveau de connaissance et d'application de la gestion des opérations, 13% des personnes interrogées reconnaissent l'existence généralisée de la gestion des opérations.

Mots-clés: Opérations/ Avantage concurrentiel/ Hospitalité Mype.

1. Introducción

Las Mypes o Pymes en el Perú y las ciudades que concentran gran cantidad de personas tienden a ser empresas que están expuestas a múltiples efectos del mercado ya sean positivos o negativos. En muchos casos dependiendo de la situación suelen ser positivos como las oportunidades de crecimiento que pueden tener de acuerdo con el segmento de mercado al cual se dediquen y por otro lado tenemos los efectos negativos como su condición de informal, el tema contable, la declaración de impuestos, etc. De todas estas características encontramos la competencia en el mercado, que muchas veces es causante de un crecimiento exponencial o decaimiento; dentro de ello la gestión de operaciones se abre camino y se configura a priori como una gran oportunidad para estas empresas de obtener una ventaja competitiva y poder diferenciarse en el mercado a través de una gestión eficaz de las operaciones, al optimizar el uso de los recursos, mejorar la eficiencia y la productividad, y brindar servicios consistentes y de alta calidad a los clientes. Al monitorear de cerca y mejorar continuamente los procesos, la administración de operaciones puede ayudar a una pequeña empresa de servicios a reducir costos, aumentar los ingresos y lograr una ventaja competitiva sobre los competidores. Además, la gestión de operaciones también puede ayudar a una pequeña empresa de servicios a ser más receptiva a las necesidades cambiantes de los clientes y las condiciones del mercado, permitiéndole seguir siendo competitiva y crecer a largo plazo.

Marco teórico

Antecedentes

Al buscar en la red se encuentran escasas fuentes sobre la gerencia de operaciones en oypes, sin embargo, podemos rescatar algunos trabajos que se explican a continuación.

Internacionales

García et al. (2020) en su artículo de investigación “Investigación de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas”, cuyo objetivo fue analizar las técnicas de administración de operaciones y su impacto con el desenvolvimiento de las empresas de Aguascalientes en México. Los resultados mostraron que usar técnicas de gestión de operaciones tiene un impacto positivo en el desenvolvimiento de las empresas encuestadas a nivel elemental. En conclusión, la gerencia de operaciones representa un fundamento en la situación de las empresas que necesitan mayor adopción de administración del conocimiento en contextos, lo cual ayuda a elevar su desempeño y a mostrarse competitiva con empresas globales extranjeras

Espinoza (2018) en su tesis titulada “Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras” para optar por la maestría en administración de empresas, cuyo objetivo fue analizar el estado actual del proceso de compra en una empresa de fabricación de empaques, con el fin de proponer indicadores de gestión que estén acordes con el giro del negocio, generando información relevante que contribuya con la mejora continua del proceso. Esta publicación concluyó que el uso de indicadores sigue siendo popular en el seguimiento y evaluación del proceso productivo y la gestión empresarial, además de ser centrales para la organización y establecer sistemas de recompensa en el trabajo, y encontró que el personal de compras carecía de las herramientas necesarias para su independencia y confianza en la evaluación de su liderazgo, también muestra la insatisfacción de los usuarios internos de dicho departamento.

Nacionales

Martinez (2018) en su tesis “Sistema de gestión de la microempresa. El caso de la Empresa Distribuidora de Gas Chino”, el cual se centró en la creación de un sistema de empresa Distribuidora de Gas Chino en la ciudad de Chiclayo, y el resultado es que este estudio ha permitido crear un sistema que tiene una visión completa en cada uno de los subsistemas de la Empresa, dando como resultado una propuesta que le permitirá a la Empresa administrar de manera eficaz y eficiente, para adaptarse a las condiciones cambiantes y ser rentable en el tiempo.

Bravo (2021) en su investigación “Gestión empresarial chiclayanas Mypes en tiempos de Covid-19: Metodología de investigación desde la teoría de sistemas”, el objetivo principal fue brindar respuestas sobre cómo gestionar los pequeños empresarios en Mypes Chiclayo durante el Covid19, a partir de la metodología de investigación desde la teoría de sistemas, la cual concluyó que se conocía a Mypes chiclayan. teoría gerencial, según la gestión considerada por los microempresarios, cinco de cada nueve encuestados confían en sus familias para la toma de decisiones, la cooperación se define principalmente por el poder de la familia y el liderazgo del responsable del negocio.

Locales

Bravo (2021) en su tesis “Gestión empresarial chiclayanas Mypes en tiempos de Covid-19: Metodología de investigación desde la teoría de sistemas”, el objetivo principal fue brindar respuestas sobre cómo gestionar los pequeños empresarios en Mypes Chiclayo durante el Covid19, a partir de la metodología de investigación desde la teoría de sistemas, la cual concluyó que se conocía a Mypes chiclayan. teoría gerencial, según la gestión considerada por los microempresarios, cinco de cada nueve encuestados confían en sus familias para la toma de decisiones, la cooperación se define principalmente por el poder de la familia y el liderazgo del responsable del negocio.

Conceptos fundamentales

Variable independiente

Empresa, gestión y contexto

Si hablamos de empresa, según Andrade en el Diccionario de economía, la empresa “es una persona jurídica creada con capital que, además del trabajo de su fundador, puede emplear a un número determinado de trabajadores. traducir las actividades industriales en ventas o prestación de servicios.

Ahora vemos que la empresa tiene diferentes partes, dependiendo del objeto que se muestre. Tenemos que, según el trabajo o el tipo de negocio, pueden provenir del sector primario, secundario o superior, así como de la industria, el comercio y los servicios. Ahora, dependiendo del origen del capital, tenemos empresas independientes, privadas, públicas y mixtas. En cuanto a organización y derecho, tenemos empresas privadas, empresas o sociedades y corporaciones u organismos públicos. Las empresas en función de su tamaño pueden ser microempresas, medianas empresas y grandes empresas . Dependiendo de su área de trabajo, contamos con empresas locales, nacionales e internacionales. Finalmente, en términos de participación de mercado y empresas, tenemos una empresa ambiciosa, una empresa única, un líder y un seguidor.

Objetivos

Según Glueck (1997), “Los objetivos empresariales son las metas de una organización que quiere alcanzar a través de su existencia y actividades”. Nos ayudan a motivar a los empleados, desarrollar nuestros planes futuros, medir nuestro progreso y crear una base para establecer presupuestos.

A continuación, tenemos los tipos de proyectos empresariales, podemos clasificarlos según sus características:

En forma general y específica

Según su duración: a corto, mediano y largo plazo

Medido por el crecimiento: cantidad y calidad

Dependiendo del ámbito de uso: económicos, humanos, naturales y sociales.

Variable dependiente

Gestión de operaciones de la empresa

En cualquier área de la empresa, la persona encargada, sea el empresario o un colaborador con poder de decisión, se va a ver en la necesidad de tomar decisiones, las cuales corresponden a las operaciones. La gestión de operaciones comprende doce áreas estratégicas: 1. Diseño del servicio o producto, 2. Administración de la calidad, 3. Diseño del proceso y la capacidad, 4. Pronósticos o administración de la demanda, 5. Localización, 6. Diseño de la distribución, 7. Recursos humanos y diseño del trabajo, 8. Administración de la cadena de suministro, 9. Inventarios, 10. Planeamiento de la producción, 11. Programación a corto plazo y 12. Mantenimiento.

Administración de la demanda

El arreglo de pronósticos es el ingenio y la enseñanza de adivinar eventos futuros, aunque en el sitio de pronósticos asimismo se requiere del criterio de la administración, en el chapoteo los administradores se apoyan en herramientas y métodos matemáticos muy sofisticados; una deducción de profecía endeudamiento seleccionarse con guardaespaldas para el uso personal que se le pretende dar, pues no existe una deducción mundial de profecía para todas las situaciones. Casi siempre los pronósticos resultan ser incorrectos; es cotilla que las ventas sean iguales al símbolo exacto de la predicción, y a menudo un reducido nerviosismo respecto del profecía puede absorberse por una altitud adicional de capacidad, inventarios o reprogramación de órdenes, sin embargo, las variaciones fuertes pueden portear estragos en los presupuestos, Schroeder, Meyer y Rungtusanatham (2011).

60

Gestión de la calidad

La calidad en los servicios como en los bienes puede enfocarse desde la compra de recursos necesarios para obtener los productos hasta en la percepción del producto final. Frasser, Lenders y Flynn (2012) cuando se refieren a la calidad en la administración del suministro nos dicen que la calidad ha sido siempre una preocupación importante, su definición tradicional significaba que el producto o servicio debía cumplir las especificaciones. Para la administración total de la calidad, este concepto se amplió para representar una combinación de filosofía corporativa y de herramienta de calidad encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes; en su contexto más amplio, la calidad puede determinar la capacidad de una organización para sobrevivir y prosperar en los años por venir. A medida que el sector de servicios crece en muchas economías, los desafíos especiales de definir, medir y asegurar su calidad son causa de una preocupación cada vez mayor para los administradores del suministro. Los desafíos incluyen adaptar y aplicar las herramientas de la calidad como filosofía de eficiencia de las operaciones de servicios; relativizando la calidad brindada, la validez de un proveedor de algún servicio puede ser mejor, igual o menor que la de sus competidores. Finalmente, el concepto de valor significa que los productos o servicios de una organización son inseparables de los procesos utilizados para producirlos. Centrarse en un producto o servicio sin aprender cómo funciona puede perder la clave para la mejora continua.

Gestión de inventarios

Frasser, Lenders y Flynn (2012) afirman que la cantidad y la entrega están correlacionadas; si pide menos, la entrega se realiza con más frecuencia; si se planea más, la entrega no es muy efectiva. Cualquier esquema de evaluación del desempeño de un proveedor incluye la cantidad y la entrega como método estándar de evaluación. Para garantizar la entrega de [grupo o cantidad de bienes] a tiempo, es importante conocer el tiempo requerido para completar cada parte de la compra. Reducir el tiempo del ciclo y optimizar el flujo de bienes e información puede resultar en una entrega oportuna. Para la gestión de la cadena de suministro, los procesos dependientes del tiempo influyen en la cantidad de decisiones que vinculan directamente el flujo de bienes y servicios con el inventario (materias primas, trabajo en curso y productos terminados).

Capacidad de operaciones

En casi todas las organizaciones, especialmente en las empresas manufactureras, la productividad es una medida del ritmo de producción y suele medirse como un producto o el resultado de un proceso en un determinado periodo de tiempo. Las empresas que utilizan una tasa variable suelen ser organizaciones de servicios especializados. Los hospitales suelen medir la capacidad en función del número de camas, Chapman (2006). En la planificación o gestión energética, otro término común es carga de proceso. La carga es el trabajo liberado y planificado para un proyecto en un momento dado, la capacidad es la capacidad para cumplir con esa carga. En términos generales, la planificación de la capacidad es el proceso que consiste en reconciliar la diferencia entre la capacidad disponible del proceso y la capacidad requerida para administrar de manera apropiada una carga, con el objetivo de satisfacer los tiempos de producción para el cliente específico cuyos pedidos representan la carga. Una vez que la carga y la capacidad disponible se miden, el proceso de planificación requiere que el responsable de la planificación ajuste esta última para atender la carga o, en algunos casos, ajustar la carga a la capacidad disponible. En el último caso (ajuste de carga) suele existir muy poca flexibilidad en la capacidad disponible. Tal vez resulte imposible modificar la capacidad disponible sobre todo en el corto plazo. Casi todas las compañías intentarán ajustar la capacidad para atender la carga, a fin de mantener un alto nivel de servicio respecto de las necesidades de los clientes.

Servicios

Lira (2009) según obras:

Con el paso del tiempo, la atención al cliente eficiente y eficaz en las áreas de venta de las pequeñas, medianas y grandes empresas es cada vez más eficaz y necesaria; así como en las organizaciones e incluso en nuestra vida cotidiana, se relaciona con quienes somos todos, desde los bienes y servicios hasta la imagen que presentamos a los demás. El entorno en evolución del mundo actual ofrece nuevas ideas para comprar o vender servicios, convirtiéndolos en activos valiosos ahora, brindando así una comprensión más amplia de los beneficios del servicio al cliente.

Ventaja competitiva

Bateman y Snell (2009) señalan que la organización competirá con otras empresas por contratos y clientes. Para sobrevivir a la competencia y sobresalir, debe comportarse de tal manera que pueda mantener una ventaja sobre otros competidores, de modo que otros quieran pagarle, comprarle algo y hacer negocios con usted también. Quiere ser elegido, no candidato. Para sobrevivir y prosperar, los gerentes en el mundo de hoy deben pensar y actuar sabiamente, porque los negocios son un entorno competitivo, debe proporcionar a sus clientes un valor que supere a los competidores. Las ventajas competitivas son el resultado de la innovación, la calidad, el servicio, la rapidez y el coste.

2. Material y métodos

La investigación es de tipo descriptiva, correlacional y explicativa. Conforme a lo expuesto por Bernal (2016), es descriptiva porque se recoge y valora la información de las variables, correlacional debido a que se analiza el grado de interacción entre ellas y explicativa dado que se va a explicar la causa de las variaciones. El diseño es no experimental transversal, dado que la recolección de todos los datos se da en un solo momento. Asimismo, se encuestó a un total de 386 habitantes del distrito de Comas en la ciudad de Lima, tomándoles una prueba que consto de 5 preguntas, se obtuvo con un nivel de confianza del 95%.

Para la solución de la problemática se optó por realizar una división en 2 fases:

62

1. La primera fase: Es descriptiva, debido a que, se presentan las variables conformadas por las características propias del rubro del negocio.
2. La segunda fase: Se busca valorar la magnitud de la información obtenida de nuestros encuestados, relacionando las variables de ventaja competitiva y gestión de operaciones en los negocios que estamos analizando.

3. Resultados

Prueba de hipótesis específica 1

“Las Mypes del rubro de hotelería en el distrito de Comas, Lima, Perú; perciben a la gestión de operaciones como una ventaja competitiva”

Esta primera hipótesis específica gira entorno a conocer la percepción de todo las personas que conforman nuestra muestra, es decir, el personal que labora en los distintos negocios a los cuales hemos encuestado en los distintos niveles desde los administradores a los empleados cada uno aportando desde su perspectiva e implicancia dentro de la cadena productiva que significa estas Mypes de servicios.

Las pruebas se desarrollan planteando dos escenarios uno antes de que las personas encuestadas conozcan sobre la gerencia de operaciones y otro donde volvemos a mapear su opinión posterior a proporcionarles un afiche con los principios básicos de la gerencia de operaciones y sus principales beneficios.

Tabla N°1: Mapeo de percepción hacia nuestra primera hipótesis.

Consideras a la gestión de operaciones como una ventaja competitiva			Total
Antes	Nada de acuerdo	347	386
	Muy de acuerdo	39	
Después	Nada de acuerdo	42	386
	Muy de acuerdo	344	

Fuente: elaboración propia

Prueba de hipótesis específica 2

“Qué nivel de conocimiento y ejecución se percibe acerca de los modelos de operaciones existentes en las Pymes del rubro de hotelería en el distrito de Comas, Lima, Perú”

La segunda hipótesis específica gira en torno a conocer dos variables una tan importante como la otra, iniciamos con el nivel de conocimiento que se tiene sobre los modelos de operaciones a todos los niveles laborales de la Pyme y el grado de ejecución de dichos modelos que es lo más importante, ya que esto último reflejará los beneficios que obtendremos de la gestión de operaciones como tal. Y poder elaborar una conclusión en función a ello, sobre si es de beneficio o rentable para este tipo de negocios la implementación de la gestión de operaciones.

63

Tabla N°2: Mapeo de percepción hacia nuestra primera hipótesis.

Categoría	Valoración
Nada de acuerdo.	1
Regularmente de acuerdo.	2
Muy de acuerdo.	3

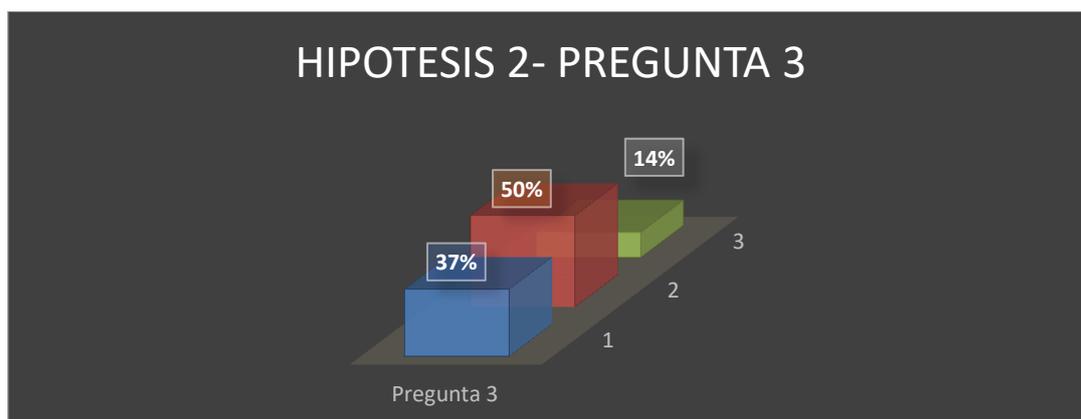
Fuente: elaboración propia

Tabla N°3: Mapeo de percepción hacia nuestra primera hipótesis.

Preguntas	Opciones
Pregunta 3 Dentro de las categorías defina el nivel de conocimiento de los modelos de operaciones.	Nada de acuerdo (1)
	Regularmente de acuerdo (2)
	Muy de acuerdo (3)
Pregunta 4 Dentro de las categorías defina el nivel de ejecución de algún modelo de operaciones en su negocio.	Nada de acuerdo (1)
	Regularmente de acuerdo (2)
	Muy de acuerdo (3)

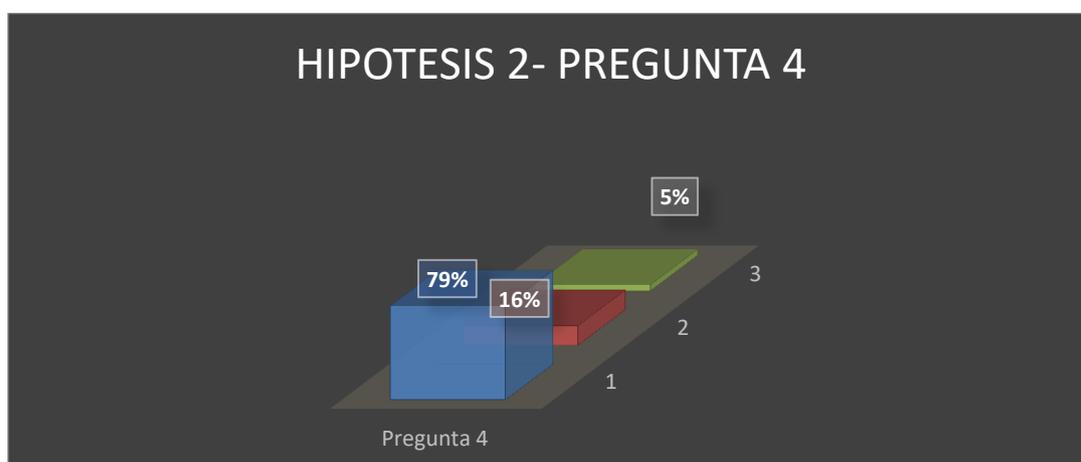
Fuente: elaboración propia

Figura N°1: Mapeo de percepción segunda hipótesis – pregunta 3.



Fuente: elaboración propia

Figura N°2: Mapeo de percepción segunda hipótesis – pregunta 4.



Fuente: elaboración propia

64

4. Discusión

Prueba de hipótesis específica 1

“Las Mypes del rubro de hotelería en el distrito de Comas, Lima, Perú; perciben a la gestión de operaciones como una ventaja competitiva”

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la información brindada a los encuestados sobre las ventajas de la gestión de operaciones genera una mejor valoración sobre su ejecución y uso.

Esta aceptación o mejor valoración del concepto luego de la información sobre las ventajas de este se sustenta en los beneficios que le puede otorgar a una Pyme, que se verán reflejados principalmente en la producción con relación a la logística haciendo más eficiente todo este proceso y finalmente más competitiva a la empresa.

Prueba de hipótesis específica 2

“Qué nivel de conocimiento y ejecución se percibe acerca de los modelos de operaciones existentes en las Pymes del rubro de hotelería en el distrito de Comas, Lima, Perú”

Sobre el nivel de conocimiento y ejecución de la gestión de operaciones mapeados en los encuestados podemos afirmar según los gráficos de los encuestados. Primero sobre el nivel de conocimiento que el 50 % de los encuestados afirman que en la empresa que labora el nivel de conocimiento que percibe sobre la gerencia de operaciones es intermedio, el 37 % percibe que no se cuenta con los conocimientos en cuestión y solo un 13% reconoce la existencia muy bien extendida de la gerencia de operaciones.

Caso similar se experimenta con el otro factor que es la ejecución del modelo planteado a nivel de conocimientos donde el 79 % de los encuestados afirman que en la empresa que labora el nivel de ejecución de la gestión de operaciones es escasa o de muy baja percepción, el 16 % percibe que el nivel de realización es intermedio y solo un 5% reconoce la ejecución muy bien extendida de la gerencia de operaciones.

Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis específica 1

Se utilizó la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, con un nivel de confianza del 95%, para ello se plantaron las siguientes:

Ho: La información brindada a los encuestados no genera una mejor valoración sobre la gerencia de operaciones en el distrito de Comas, Lima, Perú.

Ha: La información brindada a los encuestados genera una mejor valoración sobre la gerencia de operaciones en el distrito de Comas, Lima, Perú.

Figura N°4: Muestra los resultados de las preguntas planteadas en esta hipótesis.

Estadísticas descriptivas

Muestra	N	Mediana
Dif-P	386	2

Fuente: elaboración propia

Figura N°5: Muestra los resultados de las preguntas planteadas en esta hipótesis.

Prueba

Hipótesis nula $H_0: \eta = 0$

Hipótesis alterna $H_1: \eta \neq 0$

Número

de Estadística

Muestra	prueba de Wilcoxon	Valor p
Dif-P	319	49920.00 0.000

Fuente: elaboración propia

Usando la tabla de distribución normal la probabilidad $P(X \leq Z) = 0.000$; Como el valor $p < 0.025$, se acepta la hipótesis alterna.

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la información brindada a los encuestados sobre las ventajas de las bloquetas genera una mejor valoración sobre el precio de las bloquetas en el distrito de Comas en el periodo 2022.

5. Conclusiones

El nivel de conocimiento sobre la gestión de operaciones y el uso real de métodos y conceptos de gestión de calidad, consciente o colaborativamente, determina que la gestión de operaciones es captada como una ventaja competitiva en el rubro hotelero de Comas. Si consideramos esta situación, el desempeño tiene una influencia o nivel sobre otros resultados de Mypes, y este es un argumento que apoya la hipótesis específica 1. De acuerdo con la hipótesis específica 2, podemos afirmar que las empresas hoteleras en el distrito de Comas se tienen pocas Mypes con un amplio conocimiento en la gerencia de operaciones, asimismo, se sabe que es el 5% que aplica métodos gerenciales de operaciones. También, se sabe que la tercera parte de la muestra tiene un conocimiento intermedio en gerencia de operaciones.

6. Agradecimiento

Agradecemos a toda la plana docente de la Facultad de Ingeniería Industrial; por su guía y ayuda durante todo nuestro proceso formativo. Asimismo, expresamos nuestra eterna gratitud nuestras familias, ya que, ellos son el principal motivo, más aún en estos tiempos donde los momentos son cada vez más pasajeros y efímeros.

7. Literatura citada

Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. (4ª ed.). Pearson.

Bravo. (2021). Gestión empresarial de Mypes chiclayanas en tiempos del COVID-19: Un enfoque exploratorio desde la teoría de sistemas [Tesis]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Espinoza. (2018). Análisis del proceso de compras para diseñar una propuesta de indicadores de gestión que permita mejorar los procesos del área de compras [Tesis]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

García, S. M., López-Torres, G. C., De Jesús Pérez Ramos, M., & García, R. R. (2020). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresas. Revista De Ciencias Sociales. <https://doi.org/10.31876/racs.v27i1.35301>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.)

- Martínez.** (2018). Sistema de gestión para una microempresa. Caso empresa distribuidora de gas chino [Tesis]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Administración de Empresas.
- Sapag, N., Sapag, N. y Sapag, M.** (2014). Preparación y evaluación de proyectos. (6ª ed.)
- Sinti, J.** (2018). Examen suficiencia profesional investigación de mercados ii [Para optar el título profesional de licenciado en administración]. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6211/Jorge_Informe_T%3%adtulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres.** (2018). La gestión estratégica y su relación con la competitividad de las Mypes del centro comercial e industrial Gamarra [Tesis]. Universidad San Ignacio de Loyola.

REVISTA DE INVESTIGACIÓN MULTIDISCIPLINARIA



<http://www.ctscafe.pe>

Volumen VII- N° 19 Marzo 2023

138

*Contáctenos en nuestro correo electrónico
revistactscafe@ctscafe.pe*

Página Web:

<http://ctscafe.pe>

Blog:

<https://ctscafeparaciudadanos.blogspot.com/>

Facebook

<https://www.facebook.com/Revista-CTSCafe-1822923591364746/>

