



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Automatización de procesos en Cocos Burger, Chorrillos 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Regalado Huamuro, Hilder (orcid.org/0000-0002-3679-6608)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento.

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a Dios y a mi madre, pues sin la sabiduría de mi padre celestial no lo había logrado porque el me acompaña y me guía en mi camino. A mi madre por su esfuerzo me manera ilimitada de día tras días para convertirme en un excelente profesional.

Agradecimiento

Mi agradecimiento se dirige a Dios quien me ha guiado mi camino y me ha dirigido por el camino correcto para realizar mis estudios. También agradecer a todos mis profesores que tuve la oportunidad de ser su alumno, a mis padres y amigos por motivarme cada día para lograr esta meta.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización	10
3.3. Escenario de estudio	10
3.4 Participantes.....	11
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.6. Procedimientos.....	11
3.7 Rigor científico.....	12
3.8 Método de análisis de datos	12
3.9 Aspectos Éticos	12
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	33

Resumen

La tesis tuvo como objetivo general fue conocer la característica de la automatización de procesos en la empresa Cocos Burger, Chorrillos 2022. ya que es de suma importancia para el buen funcionamiento de dicha organización. Por otro lado, dentro de la metodología de esta tesis tiene como método, el enfoque cualitativo, de tipo básico, diseño no experimental, método inductivo. Por consiguiente, se tiene una muestra de 3 participantes dentro de ellos tenemos aun experto en automatización de procesos, un cliente de la empresa y un trabajador de la empresa, en donde se tiene como instrumento la entrevista mediante una guía de instrumento para recopilar información, la cual estuvo conformada por 10 preguntas, el cual será validado por el juicio de tres expertos. Así mismo también se tuvo como resultados que la automatización de procesos le ayudará a la empresa a ser más eficaz y eficiente en la ejecución de los procesos, ayudándole a tener productos de calidad. Por último, se concluyó que, si la empresa Cocos Burger aplica la automatización de procesos en sus actividades, la organización se convertirá más eficiente en la ejecución de sus procesos. Así mismo optimizará la calidad de sus productos y cuando se presenten dificultades será muy fácil identificar donde se encuentra el problema para poder darle la solución correcta.

Palabras clave: Calidad, Automatización, Procesos

Abstract

The general objective of the thesis was to know the characteristic of the automation of processes in the company Cocos Burger, Chorrillos 2022, since it is of the utmost importance for the proper functioning of said organization. On the other hand, within the methodology of this thesis it has as a method, the qualitative approach, basic type, non-experimental design, inductive method. Therefore, there is a sample of 3 participants, among them we have an expert in process automation, a client of the company and a worker of the company, where the interview is used as an instrument through an instrument guide to collect information, which was made up of 10 questions, which will be validated by the judgment of three experts. Likewise, it was also found that the automation of processes will help the company to be more effective and efficient in the execution of processes, helping it to have quality products. Finally, it was concluded that if the Cocos Burger company applies process automation in its activities, the organization will become more efficient in the execution of its processes. Likewise, it will optimize the quality of your products and when difficulties arise, it will be very easy to identify where the problem is in order to give you the correct solution.

Keywords: Quality, automation, processes

I. INTRODUCCIÓN

La automatización de procesos son estrategias fundamentales para el buen desempeño de las organizaciones en sus actividades, que corrige múltiples fallas de eficiencia y eficacia en los procesos de las empresas. Por ello los empresarios que conducen sus organizaciones que pueden ser pequeñas, medianas y grandes empresas utilizan esta estrategia para ser más competentes en el mercado ofreciéndoles productos con altos estándares de calidad por ende la satisfacción total de sus necesidades de una manera muy sencilla de sus consumidores.

Lo que genera la automatización de procesos es un crecimiento empresarial y desarrollo de un país porque las empresas podrán competir con empresas extranjeras de igual a igual porque cuenta a su disposición a utilizar la tecnología muy avanzada para que sus procesos sean más rápidos donde obvian la presencia humana por tecnología de nivel top, que a la organización ayudara a tener mayor aprovechamiento del tiempo y reducción de costos.

En el ámbito internacional la automatización de procesos es un debate de las todas las organizaciones por ello han optado por adoptar cambios empresariales, Frey & Osborne (2017) Nos explica que la automatización en los próximos años para desenas de ocupaciones en América latina será muy utilizada mediante robots o llamada la inteligencia artificial para tener una facilidad de automatización de tareas basadas en la reducción de tiempo y costo pue así reduciendo la sobreproducción de los productos y evitar que sobre muchos insumos. Así mismo en Colombia la cámara de comercio de Medellín (2019) Nos menciona que la automatización de los procesos consiste en la implementación de la tecnología avanzada que nos ayudara a tener mejor control de las operaciones, así poder controlar la producción y las actividades del equipo humano.

En el ámbito nacional según M. Cristian (2017) en su investigación nos menciona que la implementación del software llamado Tarea tiene como finalidad automatizar sus procesos en los equipos pesados así teniendo un control de todos sus procesos y brindando su información en tiempo real. Para ello se tiene

que romper la barrera de operar de la manera tradicional a optar por la forma moderna usando la tecnología para que sus procesos sean más rápidos

Así mismo Le Clair, Cullen & King (2017) mencionan que al automatizar procesos permite a los negocios aplicar robots mediante su software ayudara reducir el personal en algunas áreas de trabajo. Los robots interactúan mediante un proceso centrado en las computadoras mediante una interfaz del usuario del software que respalda dicho proceso

A nivel local podemos decir si las empresas no implementan la automatización de procesos en sus actividades sería un gran problema al momento de satisfacer las necesidades de los consumidores, porque no ofrecerán productos de calidad, tardaran más tiempo sus procesos, tendrán alto número de personal que exceden a lo que producen. Es así que las empresas no podrán ser competentes en el mercado y podríamos decir que nunca tendrán el crecimiento empresarial que las empresas lo aplican. En nuestro país los empresarios lo ven a la automatización de procesos como un gasto innecesario para su empresa, tienen mucho miedo a innovar sus procesos y a reemplazar la presencia humana por el uso de tecnología. La empresa Cocos Burger tiene 15 años en el mercado operando y sus procesos siempre han sido de manera tradicional lo que lo ha llevado a tener muchos problemas como siendo una empresa poca eficiente al momento de producir teniendo cuellos de botella, sobre producción de productos, personal excedente y no ha logrado tener un crecimiento como se planifico a inicios de su creación.

Ante lo expuesto, en la tesis de investigación se formuló los siguientes problemas de investigación.

El **problema general** fue: ¿Cuál es la característica de la automatización de procesos en Cocos Burger, Chorrillos 2022?, así mismo, los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la característica de la velocidad de procesos en Cocos Burger, Chorrillos 2022? (b) ¿Cuál es la característica de la mano de obra calificada en Cocos Burger, Chorrillos 2022?, (C) ¿Cuál es la característica de la gestión de cotizaciones en Cocos Burger, Chorrillos 2022?

La tesis de investigación presento sus **justificaciones** teóricas, práctica, económica, metodológica y social.

En la tesis, propuso investigar la evolución de los conceptos teóricos en los se basa la teoría de G. Baena (2014) nos explica que la justificación teórica está relacionada al interés del investigador en profundizar más sus conocimientos teóricos acerca del tema en investigación. Por lo que se empleó teorías y conceptos de automatización de procesos para dar solución a la problemática de la empresa Cocos Burger, así mismo poder brindar la veracidad necesaria de la tesis.

Así mismo en esta tesis presento la justificación practica que nos permitió brindar toda la información muy importante acerca de la automatización de procesos y que es muy valiosa para la empresa para mejorar sus actividades de producción. Así pueda aumentar sus niveles de productividad y calidad de sus productos.

En la tesis también pusimos a detallar su justificación económica que tiene como finalidad dar a conocer a la empresa como a través de la automatización de procesos la empresa tendrá una reducción de gastos y por ende la maximización de sus ingresos.

En la tesis también investigamos su justificación metodológica que tuvo un enfoque cualitativo de tipo de diseño básico no experimental, teniendo como herramienta la entrevista mediante un cuestionario con la finalidad de obtener información relevante acerca de la automatización de procesos en la organización.

Así mismo en la tesis presentamos la justificación social, que el resultado de la tesis de la variable automatización de procesos servirá como material de consulta para investigaciones en relación a dicha variable.

El objetivo general fue conocer la característica de la automatización de procesos en la empresa Cocos Burger, Chorrillos, 2022, así mismo los objetivos específicos. Así mismo los objetivos específicos.

los **objetivos específicos** fueron (a) conocer la característica de la velocidad de procesos en Cocos Burger, chorrillos, 2022 (b) conocer la característica de la mano de obra calificada en Cocos Burger, Chorrillos2022? (c) conocer la característica de la gestión de cotizaciones en Cocos Burger, Chorrillos 2022?

II. MARCO TEÓRICO

En el ambiente internacional, en Cuba, Fernando, Randy, Alberto, Andreis & julio (2022) En su artículo llamado Metodología para la automatización de procesos tecnológicos en la industria farmacéutica cubana nos menciona el uso de tecnología de software reducen el tiempo de desarrollo, aportan gran flexibilidad y eficiencia en las operaciones, que tienen un mejor manejo de trazabilidad de los procesos y facilitan el trabajo. Por lo tanto es muy importante el empleo de mecanismos y herramientas que ayudan a tener una influencia positiva entre las máquinas y el hombre para generar muy alta productividad.

En Colombia, Jaime, Jorge & Sebastián (2020) en su artículo llamado Implementación de RPA para la automatización de procesos en administración del personal en la compañía nacional de Empaques S.A, nos explica que la RPA tiene un gran potencial para mejorar la realización de tareas muy complejas y trabajosas. Para automatizar procesos el RPA tienen la función de ejecución de tareas más rápidas con la finalidad que no se pierda mucho tiempo y las empresas tengan muchos beneficios con el uso de esta metodología.

En México B. Inzunza (2020) en su artículo llamado Imaginarios de la robotización, la automatización desde la perspectiva del empleado la autora hace una referencia a la cuarta revolución industrial y que muchos empleados tienen la perspectiva de desocupación con la llegada de la tecnología en aras de la robotización. Lo cual menciona que los principales hallazgos indican que la tecnología es deseable en cuanto sirve de apoyo al trabajo del empleado mas no para reemplazarlo. Por ello es recomendable que los empleados se capaciten más en sus funciones para así estar a la altura de la tecnología.

En Colombia, J. Arbeláez & J. Juan (2019) En su artículo titulado Intervención tecnológica para automatizar una máquina termofomadora por vacío de una sola estación mencionan que la automatización facilita elaborar el rediseño de los sistemas mecánicos y neumáticos y de los sistemas eléctricos. también para control para la fabricación de plásticos, la cual menciona que con la termo formadora automatizada fue posible el

funcionamiento secuencial para el trabajo en serie con temperaturas controladas en niveles superior de calentamiento, así mismo ayuda a reducir el nivel de consumo de energía y una adecuada interacción entre maquina y operario.

En el contexto nacional en Piura C. Reyes & D. Candela (2020) en su trabajo de investigación llamado Automatización robótica de procesos en banca que tuvo como finalidad la aplicación de sistemas de automatización procesos que fue realizado en la universidad de Piura. Teniendo como objetivo analizar la automatización de procesos en el banco, de igual modo en su investigación menciona que la automatización robótica ayuda a reducir el tiempo de las tareas y funciones para el aumento de la productividad.

En Lima S. Balbín & C. Montañes (2020) en su tesis titulado la automatización de procesos y control integrado de equipos en el edificio Merphology en Lima, que tuvo como objetivo general demostrar de qué manera ayuda mejorar la seguridad de los habitantes del edificio la aplicación de automatización y control de los equipos electrónicos, así mismo tuvo como conclusión que la automatización tiene un gran aporte a respuesta rápida para cuidar la integridad de las personas.

En Lima Munguía. B (2021) En su tesis titulada la automatización de procesos y su comportamiento del consumidos en una empresa de la Molina,2021. En donde menciona que si la aplicación es adecuada en la automatización de procesos en los clientes tendrá resultados positivos en la fidelización de los mismos, con ello la empresa aumentará la cartera de clientes.

En Piura Fiestas. K (2019) en su tesis titulada automatización proceso de abastecimiento de combustible en el grifo Lauros II S.A.C. donde menciona que su investigación tuvo un resultado aceptable en la que teniendo un mejor orden de distribución y recorte de procesos el grifo fue abastecido con más cantidades de combustible y con ello también aumento la productividad de los trabajadores superando los indicadores de las ventas, en conclusión si efectivamente la automatización ayuda a ser más solventes con los clientes al momento de satisfacer necesidades.

En Ica Medina. A (2021) en su tesis titulada la aplicación robótica para automatizar los procesos para mejorar las operaciones industriales en el sector agroindustrial, Ica, 2021. El autor menciona que tuvo como objetivo de investigación determinar el nivel de mejora de procesos en todas las operaciones industriales en dicho sector. Así mismo también explica teniendo como resultado que la implementación de la automatización robótica ayuda a mejorar en gran nivel las operaciones el sector agroindustrial, teniendo como evidencia aumento de producción de frutas en los campos de cultivo.

en el medio local, la automatización de procesos no ha sido tomada en cuenta por no tener conocimiento del gran potencial que tiene esta herramienta que ayuda mejorar todas las actividades de le empresa Cocos Burger, convirtiéndole en una organización muy eficaz y eficientemente en la reducción de tiempos de producción, de personal, de insumos y espacios para la producción de sus productos en ellos le ayuda satisfacer a tiempo las necesidades de los clientes.

Con respecto a las teorías relacionadas al tema según Vilanova. R (2015) Menciona que la automatización de procesos lo describe como un conjunto de métodos y procedimientos para reemplazar a los operadores humanos en las tareas complejas, también la define como la implementación de la automática al control de los procesos industriales

Otra de las teorías de automatización de procesos es de García. E (1999) Nos explica que la automatización de procesos que no debemos relacionarlo con el proceso de los productos, también debemos incluirlo en la distribución de los mismos, con llegando los productos a sus destinos en óptimas condiciones y el tiempo planificado.

Por último, la teoría según Córdoba. E (2006) nos menciona que la automatización de procesos industriales se considera el ordenamiento de la información en las empresas para que posteriormente se puedan tomar las decisiones correctas y en el momento adecuado, para así poder incorporarlo a la informática en los procesos de la empresa. Así mismo la estrategia es de minimizar la presencia humana en el desarrollo de funciones en la organización.

En relación a las tres teorías, la automatización de procesos se dice que es una herramienta muy importante para las empresas por que ayuda a tener un mejor orden de tiempo de producción, reducción de costos, reducción de personal y maximizar los ingresos de la empresa. Con ello ayudaría a cumplir con todos los objetivos de la empresa que se plantea en un tiempo determinado.

Así mismo la automatización de procesos ayuda a seleccionar los insumos de calidad y el personal calificado con ello la obtención de productos con altos estándares de calidad, a consecuencia se podrá satisfacer las necesidades de los consumidos y su fidelización en las empresas.

En relación a los enfoques conceptuales encontramos el concepto de la automatización de procesos y se dividen por subcategorías es decir la automatización de procesos: velocidad de procesos, mano de obra calificada y gestión de cotizaciones.

Como concepto general la variable automatización de procesos, López. K (2015) menciona que la automatización de procesos debe ser aplicada en las organizaciones como una herramienta primordial para la realización de sus actividades, con ello teniendo mejores resultados

Subcategoría 1 velocidad en los procesos: Según, Kate. k (2022) dice que la velocidad de los procesos es la rapidez de los procesos en las organizaciones es ser muy eficaz y eficientemente en la producción de productos.

Ciclo de producción: Según Montoyo. A (2012) menciona que el ciclo de producción consiste en el tiempo que lleva la transformación de los productos primarios en productos terminados, en donde se hace usos de recursos humanos, insumos y tecnología.

Rendimiento de calidad: Según Polo. D (2022) Explica que el rendimiento de calidad lo define el nivel del producto en que cumple con las expectativas del consumidor, así ayudando a resolver sus problemas en el menor posible de una manera muy sencilla para poder satisfacer su necesidad.

Tiempo de entrega: según Cortes. D (2022) dice que es tiempo que pasa desde que el cliente solicita el producto hasta el momento que recibe su producto. También se aplica para los proveedores es el tiempo que transcurre es hacer llegar los insumos solicitados.

Subcategoría mano de obra calificada: según Pérez. W (2015) menciona que la mano de obra calificada significa la calidad del personal con la que cuesta la empresa para la realización de sus actividades, donde se cuenta con los recursos humanos idóneos siendo muy productivos.

Desempeño: Según Aamodt (2010) dice que es el principal motivo que justifica demasiado interés de como los colaboradores se esfuerzan en producir más para cumplir con los objetivos de la organización.

Compromiso: según Martines. P (2020) Menciona que es el compromiso como un colaborador con componentes actitudinales y comportamentales, que implica entusiasmo, pasión, energía y esfuerzo. Estos hacen que la experiencia de trabajar sea muy positiva y que es muy favorable para la empresa porque el colaborador se compromete a cumplir con las expectativas laboral.

Liderazgo: según Aguirre. G (2017) nos menciona que es la capacidad que tiene una persona para influir sobre otras en grupo para así poder lograr metas propuesta en un tiempo determinado.

Subcategoría 3 gestión de cotizaciones: Según Franco. L (2006) nos explica que la gestión de cotizaciones es la actividad que consiste en buscar toda la información adecuada sobre su valor monetario de los productos o servicios que se requieren adquirir. Teniendo como objetivo para tener una mejor planificación financiera para sus proyectos inversión.

Presupuesto: según Gonzales María (2021) dice que es una metodología de planificación financiera en donde una persona o empresa destina una cierta cantidad de dinero para cumplir sus metas durante en un tiempo determinado

Riesgo: según Ludeña. J (2022) dice que la incertidumbre que se produce a raíz de una inversión lo que hace que por diferentes sucesos el retorno del dinero ya no sea la cantidad esperada, por ello la recomendación es analizar bien antes invertir dinero para no pasar con momentos de incertidumbre.

Rentabilidad: según Guillermo Westreicher (2022) nos explica que es el margen de ganancia de una inversión que obtiene una empresa después de una inversión en un proyecto de negocio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. El enfoque fue cualitativo de acuerdo con el autor Sánchez. F (2019) dice que este tipo de investigación está enfocada en sustentar las evidencias hacia un análisis profundo del problema de investigación teniendo como finalidad estudiarlo y aplicarlo mediante el uso de métodos y técnicas derivada de sus conceptos del método inductivo.

3.1.2. El tipo de estudio fue básico. De acuerdo con Escudero. C (2017) nos explica que este tipo de estudio se caracteriza por esta enfocada únicamente en fundamentos teóricos, destinado exclusivamente a la búsqueda del conocimiento teórico sobre el problema.

3.1.3. Su diseño de la investigación fue no experimental Según Arispe. C (2020) Nos dice este tipo de investigación de tesis consiste en la no manipulación de la sub categoría, los fenómenos se observan de manera natural para que posteriormente sean analizados. Teniendo en cuenta que el investigador no puede incitar a la variación alguna.

3.1.4 El corte fue transversal descriptivo porque el autor anterior menciona que es un estudio descriptivo por que describen la frecuencia de la investigación en una población definida y que se recolectan información de interés en la población definida.

3.2. Categorías, sub categorías y matriz de categorización

La tesis de la investigación 1 categoría con 3 sub categoría

La categoría es la automatización de procesos en cuanto a sus subcategorías son las siguientes: velocidad de procesos, mano de obra calificada, gestión de cotizaciones. Para resaltar que cada subcategoría se dividió en 3 partes cada uno. Así misma la técnica utilizar es la entrevista, que estuvo conformado por 10 preguntas.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio fue en Chorrillos- Lima, la tesis de investigación tuvo como escenario el local de la empresa Cocos Burger que se encuentra en la

avenida Ariosto Matellini # 350. los sujetos de estudio estuvieron conformados por un experto en automatización de procesos, un cliente de la empresa y colaborador de la empresa.

3.4 Participantes

Respecto a los participantes de la tesis de estudio fueron 3 personalidades, siendo los siguientes 1 experto en automatización de procesos, 1 cliente de la empresa y 1 colaborador de la empresa. los mismos que accedieron en responder 10 preguntas que se le preguntaron en relación a la categoría en investigación

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: Entrevista

Según el autor Folgueiras. P (2016) Señala que la entrevista es una técnica que permite recoger información de un tema en específico que se encuentra en investigación, la información se obtiene mediante la forma virtual o presencial que lo desarrollan mínimo 2 personas, una de ellas cumple el rol de entrevistador y el otro de entrevistado generando entre ambos una interacción del tema en estudio.

Esta metodología de recolección de datos fue realizada mediante una guía de entrevista que estuvo conformado por 10 preguntas relacionadas a la categoría, subcategorías y sus partes que lo conformaron.

3.6. Procedimientos

Para demostrar la validez del instrumento se realizó una entrevista a los tres participantes que fueron: 1 experto en automatización de procesos, 1 cliente de la empresa y 1 colaborador de la empresa. Donde respondieron las preguntas planteadas de manera cordial cumpliendo con el esquema con la finalidad que dicha entrevista nos brindara toda la información necesaria. La guía de la entrevista estuvo conformada por 10 preguntas relacionadas al tema de estudio automatización de procesos en Cocos Burger-Chorrillos, 2022.

Técnica: Entrevista

Se realizaron preguntas relacionadas al problema general y los problemas específicos mediante una guía de entrevista los participantes seleccionados para brindar información respecto al tema de investigación.

3.7 Rigor científico

El rigor científico consistió en la validez del instrumento a través del criterio de juicio de expertos para su aprobación y que serán firmados por estos profesionales. De la misma manera la confiabilidad fue desarrollada a través de una guía de entrevista.

3.8 Método de análisis de datos

Instrumento 1: Entrevista

La información de las entrevistas estuvo corroborada mediante el análisis de categorización y meta síntesis por medición del método inductivo.

Según Pérez. A (2017) el método inductivo es una forma de razonamiento en la que los conocimientos de casos particulares pasaremos a un paso más general de la investigación. Asimismo este método ha sido muy efectivo a lo largo de la historia para avanzar del conocimiento científico, cambiando a un paradigma positivista en las investigaciones, pues pasando de evidencias empíricas a unas evidencias científicas.

3.9 Aspectos Éticos

Según Gonzales. M (2002) dice que los aspectos éticos en el ejercicio de la tesis de investigación fueron relacionados aplicar conocimientos y prácticas de conducta ética por parte del investigador, por lo que podemos decir que se relaciona a la aplicación de valores en la investigación.

Los aspectos éticos en la investigación fueron de gran importancia porque ayuda a plasmar la información de manera original propio del autor, sin que tener que incurrir en faltas de plagio. La información es netamente académica

es priorizar principios y valores por encima de la mala conducta de parte del autor. Asimismo, la información relevante es creación propia para los usos académicos de la investigación por que se mantendrá en reserva la identidad de los participantes del estudio. Por otro lado, los juicios que se resaltarán al terminar con los resultados serán de carácter propio del autor de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

De acuerdo con el primer objetivo específico el cual fue, conocer la característica de la velocidad de procesos en la empresa cocos Burger, Chorrillos- Lima, 2022. en la cual se dividió en 3 partes o subcategorías, siendo los siguientes: ciclo de producción, rendimiento de calidad y tiempo de entrega. De modo que los resultados y respuestas de los entrevistados en la empresa Cocos Burger sirvieron de gran aporte para el propósito de la tesis en investigación.

En relación a las entrevistas realizadas de acuerdo al ciclo de producción en la gestión de velocidad en los procesos en la empresa cocos Burger, desde la perspectiva del experto en automatización procesos, El menciona que si afecta significativamente al no tener un buen diseño de ciclo de producción y que tienden a malograste los insumos, así mismo genera demoras en el tiempo de entrega de los pedidos a sus clientes. Así mismo el cliente menciona lo siguiente si el ciclo de producción no está bien diseñado no solo afectará la velocidad de procesos, sino que la empresa podrá cumplir con las necesidades de los clientes en el momento que se requiere. De igual modo el trabajador de la empresa menciona que si afecta en el tiempo de producción directamente que puede ser muy prolongado por ende aumentando la espera del consumidor. Dichas declaraciones pueden ser vistas en el siguiente párrafo.

“...sí afecta significativamente al no tener un buen diseño de ciclo de producción y que tienden a malograste los insumos, así mismo genera demoras en el tiempo de entrega de los pedidos a sus clientes...” (E1)

“...Si el ciclo de producción no está bien diseñado no solo afectará la velocidad de procesos, sino que la empresa podrá cumplir con las necesidades de los clientes en el momento que se requiere...” (E2)

“que si afecta en el tiempo de producción directamente que puede ser muy prolongado por ende aumentando la espera del consumidor” (E3)

Con respecto a las entrevistas realizadas en relación al rendimiento de calidad en la gestión de la velocidad en los procesos en la empresa Cocos Burger, el experto en automatización de procesos menciona lo siguiente que la empresa ya viene teniendo mejoras y por ende los resultados con el respaldo de los clientes ayuda a ejecutar adecuadamente la gestión de la velocidad de procesos. Así mismo el cliente expreso lo siguiente que desde su punto de vista de cliente la empresa no cumple con el rendimiento de calidad porque suelen demorar en la preparación de los platillos y muchas veces no cumple con los altos estándares de calidad en sus clientes. Así mismo el trabajador menciona lo siguiente que no, porque el personal realiza múltiples funciones que en ocasiones no le permiten concentrarse en su totalidad y avanzar con sus actividades en donde se cumplan con los procesos de manera muy eficientemente. Dichas declaraciones pueden ser visualizadas en el siguiente párrafo.

“...si, ya que se ve mejoras en los resultados con el respaldo de los clientes es un indicador que la empresa está ejecutando adecuadamente la gestión de la velocidad de procesos...” (E1)

“...Desde mi punto de vista de cliente la empresa no cumple con el rendimiento de calidad porque suelen demorar en la preparación de los platillos y muchas veces no cumple con los altos estándares de calidad en sus clientes...” (E2)

“...no, porque el personal que tiene cumple con varias funciones que a veces no le permite concentrarse y avanzar con los procesos...” (E3)

De acuerdo a las entrevistas realizadas en relación al tiempo de entrega en la gestión de velocidad en los procesos en la empresa Cocos Burger, el experto en automatización de procesos menciona lo siguiente que si influye el tiempo de entrega de los productos si está mal diseñado donde si demoran más el impacto que se tendrá es el crecimiento de la empresa ya que los clientes no suelen esperar mucho tiempo por un producto, esto se resalta en los resultados generando perdidas de clientes y económicas como consecuencia de la mala gestión del tiempo de entrega. Así mismo el cliente menciona lo siguiente que en la actualidad los clientes son más exigente con el tiempo, por

ello si influye mucho el tiempo de entrega porque no nos gusta mucho esperar porque tenemos un montón de actividades que realizar, la recomendación a la empresa es diseñar bien sus procesos. Por otro lado, el colaborador de la empresa expreso lo siguiente, que si influye directamente en el cliente porque su experiencia en adquirir un producto en Cocos Burger es insatisfecha cuando el tiempo de entrega es prolongado y por ende decide no regresar más, donde es un cliente perdido para la empresa. Dichas manifestaciones pueden ser visualizadas en el siguiente párrafo.

“...que, si influye en el crecimiento de la empresa ya que los clientes no suelen esperar mucho tiempo por un producto, lo cual tiene impacto en los resultados generando perdidas de clientes y económicas por consecuencia de la mala gestión del tiempo de entrega...” (E1)

“...en la actualidad yo como cliente soy más exigente con el tiempo, por ello si influye mucho el tiempo de entrega porque no nos gusta mucho esperar porque tenemos un montón de actividades que realizar, la recomendación a la empresa es diseñar bien sus procesos...” (E2)

“... que si influye en el cliente porque queda insatisfecho cuando el tiempo de entrega es prolongado y por ende ya no quiere regresar, generando perdida para la empresa...” (E3)

En relación con el segundo objetivo específico el cual fue conocer la característica de la mano de obra calificada en Cocos Burger-Chorrillos,2022. Con respecto a la tesis en investigación, se dividieron en 3 partes o subcategorías emergentes, que son las siguientes: desempeño, compromiso y liderazgo. Por ello, las respuestas de los participantes entrevistados en la empresa Cocos Burger serán de gran aporte para el propósito de la tesis en investigación.

En relación a las entrevistas realizadas en relación al desempeño en la mano de obra calificada, el experto en automatización de procesos menciona lo siguiente que las acciones que realiza la empresa es capacitación continua para que exista un clima laboral saludable, que además cuentan con herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, también menciona que

siempre hay charlas de inducción de desempeño productivo para que los colaboradores de la empresa puedan ejercer un trabajo eficazmente. Del mismo modo el cliente menciona lo siguiente que su recomendación es que la empresa implemente capacitaciones de desempeño laboral para así poder capturar a los mejores talentos para el desarrollo de sus actividades. Así mismo el colaborador de la empresa expuso lo siguiente, que el gerente general de la empresa siempre capacita a todos los colaboradores para que sean más productivos, donde cuiden mejor los recursos y sus actividades sean resueltas más rápidas así pueden agregar valor a la organización.

Dichas declaraciones las podemos visualizar en el siguiente párrafo.

“...Capacitación continua, que exista un buen clima laboral, cuentan con herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, siempre hay charlas de inducción y prevención para que trabajador pueda ejercer un su trabajo eficazmente...” (E1)

“...Recomendación es que la empresa implemente capacitaciones de desempeño laboral para así poder capturar a los mejores talentos para el desarrollo de sus actividades...” (E2)

“...el gerente general de la empresa siempre capacita a todos los colaboradores para que sean más productivos, donde cuiden mejor los recursos y sus actividades sean resueltas más rápidas así pueden agregar valor a la organización...” (E3)

De acuerdo con las entrevistas realizadas en relación al compromiso en la mano de obra calificada en Cocos Burger, se encontraron los siguientes resultados y los entrevistados mencionaron lo siguiente. El experto en automatización de procesos menciona que no solo es suficiente el compromiso de los colaboradores para tener mano de obra calificada sí que requiere de una buena gestión de talento humano, incluyéndolo capacitaciones constantes, motivación e inculcarlos los valores de la empresa. Del mismo modo el cliente menciona lo siguiente que desde mi punto de vista como cliente no solo basta tener el compromiso del colaborador hacia la empresa si no que hay otros aspectos que influyen más en obtener mano de

obra califica, por ejemplo, tener conocimiento en las actividades que se desempeña cada colaborador, la actitud que tenga el colaborador para trabajar, etc. Así mismo el colaborador de la empresa expuso lo siguiente, donde el compromiso de los colaboradores es la parte más importante que se requiere para tener una mano de obra calificada y menciono que se tiene que capacitar constantemente a los colaboradores para tener un servicio de calidad. Dichas declaraciones se pueden observar en el siguiente párrafo.

“...no, para contar con la mano obra calificada se requiere de una buena gestión de talento humano con capacitaciones de inducción, motivación e inculcar los valores de la empresa...” (E1)

“...Desde mi punto de vista como cliente solo basta tener el compromiso del colaborador hacia la empresa si no que hay otros aspectos que influyen más en obtener mano de obra califica, por ejemplo, tener conocimiento en las actividades que se desempeña cada colaborador, la actitud que tenga el colaborador para trabajar, etc....” (E2)

“...el compromiso de los colaboradores es la parte más importante que se requiere para tener una mano de obra calificada, además recalcar que las capacitaciones tienen que ser constantes a los colaboradores para tener un servicio de calidad...” (E3)

En relación a las entrevistas realizadas en relación al liderazgo en la mano de obra calificada, se obtuvieron los siguientes resultados y todos los participantes entrevistados mencionaron lo siguiente. El experto en automatización de procesos expuso que, si influye mucho el liderazgo en el desarrollo personal de cada colaborador, generándolo un impacto positivo para el desarrollo de sus actividades permitiéndoles lograr sus objetivos establecidos. Del mismo modo el cliente dijo lo siguiente que si en las organizaciones no hay líderes para manejar equipos de trabajo no se garantiza que haya mano de obra calificada porque algunos colaboradores les falta ese incentivo de un líder para producir mejor. También el colaborador de la empresa expuso lo siguiente que, si influye ya que si hay un líder que incentive a sus compañeros de trabajo, los mismos pondrán de su parte para

el desarrollo de las actividades donde la empresa será la beneficiada. Dichas declaraciones pueden ser visualizadas en el siguiente párrafo

“...si, influye en el desarrollo personal de cada colaborador, generando un impacto positivo para el desarrollo de las actividades que les permite lograr los objetivos establecidos...” (E1)

“...Si en las organizaciones no hay lideres para manejar equipos de trabajo no se garantiza que haya mano de obra calificada porque algunos colaboradores les falta ese incentivo de un líder para producir mejor...” (E2)

“...creo que sí, ya que si hay un líder que guie e incentive a sus compañeros de trabajo estos pondrán todo de su parte lo cual sería beneficioso para la empresa...” (E3)

En relación al tercer objetivo específico el cual fue conocer la característica de la gestión de cotizaciones en Cocos Burger- Chorrillos, 2022. Con respecto a la tesis se dividió en 3 partes o subcategorías emergentes, siendo las siguientes: presupuesto, riesgo y rentabilidad. En donde las respuestas de los entrevistados en la empresa Cocos Burger fueron de gran aporte para el propósito de la tesis en investigación.

En cuanto a las entrevistas realizadas de acuerdo al presupuesto en la gestión de cotizaciones, se encontraron respuestas muy importantes. El experto en automatización de procesos expuso lo siguiente que es muy importante, pero si realizas una buena gestión de presupuesto la empresa tendrá crecimiento económico. Así mismo menciono que el presupuesto se reflejara en una buena planificación y ejecución de sus proyectos a invertir. De igual modo el cliente menciono lo siguiente que es muy importante el presupuesto para la empresa para poder tener un orden financiero, con ello podrá cotizar y comparar precios de lo que se piensa adquirir con todas esas acciones tendrá una buena gestión de cotizaciones. Así mismo el colaborador de la empresa expuso lo siguiente que, es fundamental tener bien claro la cantidad de presupuesto a destinar a sus actividades teniendo en cuenta los costos y gastos que se incurren para realización de sus actividades. Dichas declaraciones pueden ser visualizadas en el siguiente párrafo.

“...es importante, pero si realizas una buena gestión de presupuesto la empresa tendrá crecimiento económico y se reflejará en una buena planificación de sus proyectos a invertir...” (E1)

“...Claro, es muy importante el presupuesto para la empresa para poder tener un orden financiero, con ello podrá cotizar y comparar precios de lo que se piensa adquirir con todas esas acciones tendrá una buena gestión de cotizaciones...” (E2)

“...que se debe incluir todos los costos y gastos que se incurren en la realización de las actividades de la empresa...” (E3)

Con respecto a las entrevistas realizadas en relación al riesgo en la gestión de cotizaciones en la empresa Cocos Burger, se encontraron los siguientes resultados mediante los participantes elegidos. Donde el experto en automatización expuso lo siguiente que el riesgo influye negativamente cuando no se ha previsto un factor económico, además cuando no ha podido dar solución en el momento adecuado por ello es importante tomar decisiones estratégicamente para que no afecte el desarrollo de la empresa. De igual modo el cliente expuso lo siguiente que el riesgo se convierte en una amenaza para una empresa cuando la decisión que tomo no se tuvo en cuenta muchos factores que pueden influir negativamente en la inversión a consecuencia de ello el proyecto puede estar en peligro de fracaso. Por ende, ya no se practicaría bien la gestión de cotizaciones. Así mismo también el colaborador menciono lo siguiente que el riesgo si afecta no solo en lo económico sino también en el mercado haciendo un énfasis en la competencia si no se plantea estrategia de diferenciación, calidad y buen servicio la empresa correrá el riesgo de perder ante su competencia, por ello se recomienda hacer un estudio de mercado adecuado y marcar la diferencia como empresa. Dichas declaraciones pueden ser visualizadas en el siguiente párrafo.

“...Cuando no ha podido dar una solución de riesgo en el momento adecuado, para ello es importante tomar decisiones estratégicamente para que no afecte el desarrollo de la empresa...” (E1)

“...El riesgo se convierte en una amenaza para una empresa cuando la decisión que tomo no se tuvo en cuenta muchos factores que pueden influir negativamente en la inversión a consecuencia de ello el proyecto puede estar en peligro de fracaso. Por ende, ya no se practicaría bien la gestión de cotizaciones...” (E2)

“...el riesgo si afecta no solo en lo económico sino también en el mercado haciendo un énfasis en la competencia si no se plantea estrategia de diferenciación, calidad y buen servicio la empresa correrá el riesgo de perder ante su competencia, por ello se recomienda hacer un estudio de mercado adecuado y marcar la diferencia como empresa...” (E3)

Con respecto a las entrevistas realizadas en relación a la rentabilidad en la gestión de cotizaciones, donde se encontraron los siguientes resultados gracias a las expresiones de nuestros participantes entrevistados, por ello el experto en automatización de procesos menciona lo siguiente, que es fundamental llevar un buen control financiero en cada área de la empresa así formando los eslabones que componen una buena gestión de cotizaciones donde la empresa tendrá bien ordenando sus finanzas y optimizar sus ingresos por ende un crecimiento económico. Así mismo también el cliente expuso lo siguiente que si no hay una buena gestión de cotizaciones no hay rentabilidad, por ello es importante que el área de finanzas de la empresa debe estar muy bien preparado para tomar decisiones financieras en la que se juega el crecimiento económico de la empresa. Del mismo modo el colaborador de la empresa menciona lo siguiente que la rentabilidad que obtenga la organización es el reflejo de una buena gestión de cotizaciones y que gracias a esta metodología le ayudo mucho a la organización a tener muy bien definido sus finanzas. Además, lo más importante es que gracias a esta gestión la empresa podrá tener el crecimiento económico donde le convierta en una empresa muy competente en el mercado. Dichas declaraciones se pueden observar en el siguiente párrafo.

“...que es fundamental llevar un buen control financiero en cada área de la empresa así formando los eslabones que componen una buena gestión de cotizaciones donde la empresa tendrá bien ordenando sus finanzas y optimizar sus ingresos por ende un crecimiento económico...” (E1)

“...Si, claro si no hay una buena gestión de cotizaciones no hay rentabilidad, por ello es importante que el área de finanzas de la empresa debe estar muy bien preparado para tomar decisiones financieras en la que se juega el crecimiento económico de la empresa...” (E2)

“...que la rentabilidad que obtenga la organización es el reflejo de una buena gestión de cotizaciones y que gracias a esta metodología le ayude mucho a la organización a tener muy bien definido sus finanzas. Además, lo más importante es que gracias a esta gestión la empresa podrá tener el crecimiento económico donde le convierta en una empresa muy competente en el mercado...”

En relación al objetivo general el cual fue conocer la característica de la automatización de procesos en Cocos Burger-Chorrillos,2022. En cuanto a las entrevistas realizadas a los participantes en relación al objetivo general, se pudieron recoger una información muy importante donde el experto en automatización de procesos menciona lo siguiente que la automatización de procesos le ayudará a la empresa a ser más eficiente en la ejecución de los procesos, también menciona que con mucha facilidad podrá identificar las fallas en sus procesos y le permitirán dar solución inmediata. Del mismo modo el cliente expuso lo siguiente La característica de la automatización de procesos es optimizar la calidad de los productos, así mismo reduce los tiempos y esfuerzos en la producción, también mejora la productividad reduciendo costos y minimiza los datos. Por otro lado, el colaborador menciona lo siguiente que le ayudara a la empresa en el ahorro de tiempo en sus procesos por lo cual el cliente final quedara muy satisfecho, también le ayudara a reducir su personal lo que genera más ingresos para la empresa. Dichas declaraciones pueden ser visualizadas en el siguiente párrafo.

“...que la automatización de procesos le ayudará a la empresa a ser más eficiente en la ejecución de los procesos, también menciono que con mucha facilidad podrá identificar las fallas en sus procesos y le permitirán dar solución inmediata...” (E1)

“...la automatización de procesos es optimizar la calidad de los productos, así mismo reduce los tiempos y esfuerzos en la producción, también mejora la productividad reduciendo costos y minimiza los datos...” (E2)

“...le ayudara a la empresa en el ahorro de tiempo en sus procesos por lo cual el cliente final quedara muy satisfecho, también le ayudara a reducir su personal lo que le genera más ingresos para la empresa...” (E3)

DISCUSIÓN

En relación a la discusión, se presentó ordenadamente la discusión de los resultados obtenidos de una manera ordenada por categoría, subcategorías y sus partes. Donde se contrastó con los autores citados en la parte del marco teórico de la tesis.

SUBCATEGORIA 1: VELOCIDAD EN LOS PROCESOS

En esta subcategoría pudimos visualizar que la velocidad en los procesos en la empresa Cocos Burger, se encontraron funcionando de manera poco profesional encontrando fallas en las actividades de los procesos como mermas en la producción, retraso en la producción y productos con baja calidad. Lo más rescatable es que todos estos puntos son muy importantes para el correcto crecimiento de la empresa. Estando de acuerdo con Kate. K (2022) en su investigación expreso que la velocidad en los procesos está enfocada en la rapidez de los procesos en las organizaciones que lleva a ser muy eficaz y eficientemente en la producción de productos. En relación al ciclo de producción, se encontró falencias, donde si no plantea un correcto diseño de ciclo de producción tienden a demorar más en preparar los productos. Así mismo corren el riesgo a que se malogren los insumos, lo cual la empresa no estará en

condiciones de satisfacer las necesidades del cliente en la manera y el momento que lo requiere. A su vez Montoyo. A (2012) en su investigación sostuvo que el ciclo de producción consiste en el tiempo menor posible que lleva la transformación de las materias primas en productos terminados, donde hacen uso de insumos, recursos humanos y recursos tecnológicos teniendo un diseño de actividades a realizar. En relación al rendimiento de calidad, ha sido perjudicial para la empresa porque el personal que cuenta tiene que realizar múltiples actividades lo que lleva a no tener un rendimiento de calidad porque tienen mucha desesperación por hacer rápido sus actividades y se olvidan de calidad de los productos. Estando de acuerdo con Polo. D (2022) en su investigación explica que el rendimiento de calidad define el nivel del producto en las que se cumple con las expectativas del consumidor, así ayudándole a resolver sus problemas en el menor tiempo posible de una manera muy sencilla la satisfacción de sus necesidades. Finalmente, en cuanto al tiempo de entrega, este fue el más influyente en el cliente, donde expresaron que son muy exigentes con el tiempo cuando realizan un pedido de un producto. Además, si tardan demasiado el cliente se incomoda y tienden a no regresar ya con lo que la empresa debe implementar métodos que le ayuden a procesar más rápidos sus productos así cumplir con las exigencias del consumidor. Así como también, Cortes. D (2022) en su investigación menciona que el tiempo de entrega trata desde que el cliente solicita el producto hasta el momento que recibe, donde se sugiere que sea un tiempo razonable donde sea muy favorable para el cliente. También se aplica para los proveedores de insumos que tienen que cumplir con los insumos realizados.

SUBCATEGORIA 2: MANO DE OBRA CALIFICADA

Es esta subcategoría pudimos encontrar que, si cuenta con una mano de obra calificada porque la empresa realiza capacitaciones constantes a sus colaboradores en relación a ser más productivos, a cuidar los insumos y la calidad del producto, pues así la empresa agrega valor a la buena gestión del talento humano. Se concuerda con Pérez. W (2015) en su investigación expresa que la mano de obra calificada está relacionada con la calidad del personal que cuenta la organización para el desarrollo de sus actividades. Donde la mayoría de las

organizaciones recluta personal idóneo. Con relación al desempeño laboral se encontró que, la organización está sujeta a capacitar de manera continua a sus colaboradores para poder aumentar el nivel de productividad de sus productos. A su vez Aamodt (2010) en su investigación explica lo siguiente que el desempeño laboral es el principal motivo que justifica el nivel de interés de como los colaboradores se esfuerzan en producir más con la finalidad de cumplir con los objetivos de la organización. Con relación al compromiso laboral los entrevistados expresaron lo siguiente que hay detalles que la organización que tiene que mejorar, recalcando lo siguiente que no es suficiente tener el compromiso del colaborador para el éxito de la organización, la sugerencia es que la empresa tiene que ir capacitando de manera constante a sus colaboradores para que sean más eficaces y eficientes en la producción de sus productos. Estando de acuerdo con Martines. P (2020) en su investigación menciona que el compromiso de un colaborador ante la organización está enfocada al comportamiento para realizar las tareas que pueden ser con muy buena actitud, así como mala actitud, implicando al entusiasmo, pasión, entrega, esfuerzo y aplicación de sus conocimientos. Esto hace que la experiencia de trabajar sea muy positiva y siendo muy favorable para la organización porque el colaborador se compromete a cumplir con las expectativas laborales. En relación al liderazgo los entrevistados concordaron que la empresa si cuenta con un buen liderazgo en todas las áreas de trabajo porque cada líder siempre incentiva a sus compañeros a dar siempre lo mejor de su parte hacia la empresa convirtiéndolos en colaboradores proactivos. Así mismo Aguirre. G (2017) en su investigación menciona que el liderazgo es la capacidad que tiene una persona para influir en una o varias personas con la finalidad de cumplir con las metas planteadas en el tiempo establecido.

SUBCATEGORIA 3: GESTIÓN DE COTIZACIONES

En esta subcategoría los entrevistados mencionaron que la gestión de cotizaciones en la empresa Cocos Burger que, si cuentan con las personas idóneas para desempeñar esta área y que su gestión la vienen desarrollando de la mejor manera con la finalidad que la empresa tenga el mejor crecimiento económico. Estando de acuerdo con Franco. L (2006) en su investigación

menciona que la gestión de cotizaciones es una de las actividades más importantes de la organización que consiste en buscar toda la información necesaria sobre su valor monetario de los insumos, máquinas y servicios de personal que se piensan adquirir así teniendo la mejor planificación financiera para sus proyectos. En relación al presupuesto de acuerdo con los entrevistados se encontró bien definido esta parte porque la empresa siempre destina el dinero adecuado para la compra de materiales, máquinas y el sueldo de los trabajadores llevándole a tener un excelente orden financiero. Estando de acuerdo con Gonzales. M (2021) en su investigación menciona que el presupuesto es la metodología de planificación financiera en donde una persona o una empresa destina una cierta cantidad de dinero para adquirir algo que necesita para el desarrollo de sus actividades. En relación al riesgo los entrevistados concordaron que puede influir negativamente en la empresa cuando la misma no ha previsto factores que pueden influir en las decisiones tomadas en las inversiones que se realizan y se complica más cuando no dan solución al problema en el momento adecuado, donde afectara monetariamente a la empresa. Estando de acuerdo con Ludeña. J (2022) en su investigación menciona que el riesgo es la incertidumbre que se produce a raíz de una inversión ya que por diferentes sucesos del entorno empresarial lo que lleva a estar en peligro el regreso del dinero invertido, por ello la recomendación es analizar bien todos los factores que se involucran en las actividades que se realiza. En relación a la rentabilidad los entrevistados concordaron que la empresa si ha tenido una rentabilidad moderada y un crecimiento económico.

Además, se constató que la empresa si minimiza gastos lo que lleva a optimizar las ganancias estas acciones le lleva a mejorar sus servicios para sus clientes. Estando de acuerdo con Westreicher. G (2022) en su investigación menciona que la rentabilidad es el fruto de la buena gestión de cotizaciones y es el margen de ganancia que se obtiene después de una inversión realizada en un tiempo determinado.

V. CONCLUSIONES

Primera, se concluye que la velocidad en los procesos en la empresa Cocos Burger ha estado funcionando de manera poco profesional en cuanto a la calidad de los productos, el tiempo de producción y exceso de mermas durante todo el tiempo que viene operando la empresa. Así también, otro de los causantes es la falta de la implementación de automatización de procesos que no sido tomada en cuenta como una herramienta más eficiente para tener mejores resultados. Por ello, se debe implementar dicha herramienta por el bien de la organización.

Segunda, se concluye que la mano de obra calificada en la automatización de procesos de la empresa Cocos Burger está bien nutrida porque los líderes de cada área están capacitando de manera continua a sus colaboradores para ser más productivos, cuidar mejor los recursos y en la calidad de los productos, además la organización siempre recluta personal habilidades blandas para el desarrollo de sus actividades.

Tercera, se concluye que la gestión de cotizaciones en la automatización de procesos en la empresa Cocos Burger esta funcionando de manera profesional porque cuenta con las personas idóneas en el área de finanzas y que vienen desarrollando de la mejor manera sus funciones para que la empresa tenga un excelente crecimiento económico.

Cuarta, se concluye que, si la empresa Cocos Burger aplica la automatización de procesos en sus actividades, la organización se convertirá más eficiente en la ejecución de sus procesos. Así mismo optimizará la calidad de sus productos y cuando se presenten dificultades será muy fácil identificar donde se encuentra el problema para poder darle la solución correcta.

VI. RECOMENDACIONES

Primera, se recomienda a la empresa Cocos Burger aplicar la velocidad en los procesos de manera profesional para poder tener un buen diseño de sus procesos que tiene que realizar con la finalidad de obtener productos con altos estándares de calidad pues así poder satisfacer las necesidades de sus clientes en el momento correcto.

Segunda, se recomienda a la empresa Cocos Burger seguir capacitando a sus colaboradores para poder tener la mejor mano de obra calificada, pues así tendrá una ventaja sobre sus competidores. Además, tendrá colaboradores muy comprometidos con la organización y siendo muy productivos agregando valor a los objetivos de la empresa.

Tercera, se recomienda a la empresa Cocos Burger a seguir aplicando las herramientas financieras para poder seguir teniendo la mejor gestión de cotizaciones que le permitirá a la organización a tener el crecimiento económico que planifica lograr a corto, mediano y largo plazo.

Cuarta, se le recomienda a la empresa Cocos Burger aplicar la automatización de procesos para ser una empresa muy eficiente y eficaz en sus procesos, donde le ayudara ahorrar más tiempo y dinero en sus operaciones. Además de ello la empresa podrá maximizar sus ingresos esto le ayudará a ser un empres muy competitiva en el mercado.

REFERENCIAS

- Aamodt (2010). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Aguirre, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las pymes de Machala
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Arispe, C. (2020). La investigación científica
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Inzunza, B. (2020). Imaginarios de la robotización. La automatización desde la perspectiva del empleado
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=2d751c40-f449-421d-9716-cb017aad4a8c%40redis>
- Benavides, A. (2021) Unidad De Análisis - Muestra
<https://es.scribd.com/document/529109007/UNIDAD-DEANALISISmuestra>
- Reyes, B. & Candela, D. (2020) Robotic Process Automation (RPA) en banca: asegurando la sostenibilidad del modelo de automatización
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4934/MDE_2043.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Cámara de Comercio de Medellín (2019). Automatización de los procesos industriales. Recuperado de:
<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/DiagnosticoEmpresariaI.aspx>
- Córdoba. E (2006) Manufactura y automatización
<https://www.redalyc.org/pdf/643/64326315.pdf>
- Cortes, D. (2022). Logística tiempo de entrega
<https://www.ceupe.com/blog/queeseltiempo-de-entrega.html>
- Escudero, C. (2017). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introduccion%20a%20la%20investigacioncientificadefica.pdf>
- Fernando, Randy, Alberto, Andreis & Julio (2022) Metodología para la automatización de procesos tecnológicos en la industria farmacéutica cubana
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=2d751c40-f449-421d-9716-cb017aad4a8c%40redis>
- Frey & Osborne (2017). Automatizaciones regionales

<https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-economias-regionales/recuadros/%7BE3665296-DCDE-78FD-54CB-0420E1CD9A36%7D.pdf>

Fiestas, K. (2019). propuesta de Automatización del abastecimiento del combustible para mejorar la productividad de los trabajadores en el Grifo Lauros II S.A.C. Sechura
2019https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66145/Fiestas_RKL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Folgueiras, P. (2016). la entrevista
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

García, E. (1999). Automatización de procesos industriales.
https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/ba85b785-46cb-49e6a006a8626d4177e1/TOC_4116_01_01.pdf?guest=true

Westreicher, G. (2022). Rentabilidad económica (ROA)
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-economica.html>

Gonzales, M. (2021). Presupuesto. Qué es, importancia, elementos, características, tipos y componentes <https://www.gestiopolis.com/presupuesto-que-es-importancia-elementos-tipos/>

Gonzales, M. (2002) Aspectos éticos de la investigación cualitativa <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

Arbeláez, J & Juan, J. (2019) titulado Intervención tecnológica para la reconversión y automatización de una maquina termoformada por vacío, de una sola estación
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=23&sid=2d751c40f449-421d-9716-cb017aad4a8c%40redis&bdata=Jmxbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#db=egs&AN=137635564>

Jaime, Jorge & Sebastián (2020) implementación RPA para la automatización de procesos en administración del personal en compañía nacional de

Empaques S.A
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=2d751c40f449-421d-9716-cb017aad4a8c%40redis>

Kate, k. (2022) velocidad de procesos <https://www.understood.org/esmx/articles/processing-speed-what-you-need-to-know> López, P. (2004). Población Muestra Y Muestreo http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012

- Ludeña, J. (2022). Riesgo financiero
<https://economipedia.com/definiciones/riesgofinanciero.html>
- Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Martines, P. (2020). Variables predictoras del compromiso laboral y académico en trabajadores y estudiantes de una universidad peruana
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657896120
- Medina, A. (2021). Automatización robótica de procesos en la mejora de las operaciones industriales en el sector Agroindustrial, Ica 2021
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85276/Medina_DA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoyo, A. (2012) proceso de producción
https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19047/1/Tema_4__Proceso_de_produccion.pdf
- Muñoz, C. (2017). Implementación del software Tareo para mejorar el tiempo del seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria pesada, en la empresa Assac (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de
<http://hdl.handle.net/11537/12366>
- Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/01208160ean8200179.pdf>
- Pérez, W. (2015). Externalidades de la mano de obra calificada y estados estacionarios múltiples en una economía abierta pequeña
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ete/v82n328/2448-718X-ete-8232800787.pdf>
- Polo, D. (2022). Rendimiento en la calidad de un producto o servicio
<https://www.gestionar-facil.com/rendimiento-en-la-calidad/>
- valbín, B. & Montañés, C. (2020). automatización del proceso de control integrado de equipos electrónicos y electromecánicos para mejorar la capacidad de respuesta del área mantenimiento en el edificio Merphology en Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53838/Balbin_OSS.%20Monta%c3%b1ez_MCA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. México:
Limusa https://www.academia.edu/29308889/Tamayo_Mario_El_Proceso_De_La_Investigacion_Cientifica_pdf

ANEXOS

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

CATEGORIA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	SUBCATEGORIAS	SUBCATEGORIAS EMERGENTES	INSTRUMENTO
AUTOMATIZACION DE PROCESOS	<p>Generales ¿Cuál es la característica de la automatización de procesos en Cocos Burger- Chorrillos 2022?</p> <p>Específicos ¿Cuál es la característica de la velocidad de procesos en Cocos Burger-Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la característica de la mano de obra calificada en Cocos Burger, Chorrillos 2022?</p> <p>¿Cuál es la característica de la gestión de cotizaciones en Cocos Burger, Chorrillos 2022?</p>	<p>Específicos Conocer la característica de la velocidad de procesos en Cocos Burger-Chorrillos 2022</p> <p>Conocer la característica de la mano de obra calificada en Cocos Burger-Chorrillos 2022</p> <p>Conocer la característica de la gestión de cotizaciones en Cocos Burger-Chorrillos 2022</p>	Velocidad de procesos	Ciclo de producción	¿De qué manera cree usted que al no tener bien diseñado el ciclo de producción afecta la velocidad de procesos en la empresa Cocos Burger?
				Rendimiento de calidad	¿Usted cree que actualmente la empresa Cocos Burger viene teniendo un buen rendimiento de calidad gracias a la velocidad de procesos?
				Tiempo de entrega	¿Como cree que influye el tiempo de entrega de los productos a sus clientes si la velocidad de procesos está mal diseñada en la empresa cocos Burger?
	<p>Objetivo General Conocer la característica de la automatización de procesos en Cocos Burger- Chorrillos 2022</p>	<p>Mano de obra califica</p>	Desempeño	¿Qué acciones realiza la empresa para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores para tener una excelente mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?	
			Compromiso	¿Diga usted si solo el compromiso de los colaboradores es suficiente para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?	
			Liderazgo	¿Usted cree que el buen liderazgo influye mucho en la actitud de los colaboradores para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?	
	<p>Gestión de cotizaciones</p>	Presupuesto	Considera usted ¿que el presupuesto es fundamental para tener una buena gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger		
		Riesgo	¿De qué manera el riesgo se convierte en una amenaza e influye negativamente la gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger?		
		Rentabilidad	Considera usted ¿que gracias a la gestión de cotizaciones la empresa cocos Burger tendrá una buena rentabilidad en el futuro?		
				¿Cuál son los beneficios de la automatización de procesos para la empresa cocos Burger lo aplique en sus actividades?	

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

PROBLEMAS	OBJETIVOS	UNIDAD TEMATICA	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	METODOLOGIAS
Generales ¿Cuál es la característica de la automatización de procesos en Cocos Burger- Chorrillos 2022? Específicos ¿Cuál es la característica de la velocidad de procesos en Cocos Burger-Chorrillos 2022? ¿Cuál es la característica de la mano de obra calificada en Cocos Burger, Chorrillos 2022? ¿Cuál es la característica de la gestión de cotizaciones en Cocos Burger, Chorrillos 2022?	Generales Conocer la característica de la automatización de procesos en Cocos Burger- Chorrillos 2022 Específicos Conocer la característica de la velocidad de procesos en Cocos Burger- Chorrillos 2022 Conocer la característica de la mano de obra calificada en Cocos Burger- Chorrillos 2022 Conocer la característica de la gestión de cotizaciones en Cocos Burger- Chorrillos 2022	Automatización de procesos	Velocidad de procesos	-Ciclo de producción -Rendimiento de calidad -Tiempo de entrega	Enfoque: Cualitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista
			Mano de obra calificada	-Desempeño -Compromiso -Liderazgo	
			Gestión de cotizaciones	-Presupuesto -Riesgo -Rentabilidad	

GUÍA DE ENTREVISTA

Automatización de procesos en Cocos Burger, Chorrillos 2022

Buenos días, estoy realizando mi investigación de tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración empresarial, es por ello que estoy realizando una guía de entrevista con interrogantes por lo cual desearía que me responda con la mayoría sinceridad posible

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la investigación? Por favor. Marque con x su respuesta.	SI	NO
--	-----------	-----------

Nombre del entrevistado	Entrevistado 1 (E1)
Fecha de nacimiento	05/05/1993
Hora de inicio	12.00 PM
Hora de termino	1.00PM
Ocupación	Lic. Administración de empresas
Sexo del entrevistado	Masculino
Lugar de entrevista	En la empresa Cocos Burger

I. SOBRE VELOCIDAD DE PROCESOS

¿De qué manera cree usted que al no tener bien diseñado el ciclo de producción afecta la velocidad de procesos en la empresa Cocos Burger?

Sí afecta significativamente, al no contar con una buena rotación tienden a malograrse así mismo genera demoras en el tiempo de entrega de los pedidos para sus clientes.

¿Usted cree que actualmente la empresa Cocos Burger viene teniendo un buen rendimiento de calidad gracias a la velocidad de procesos?

Sí, ya que se ve mejoras en los resultados con el respaldo de los clientes es un indicador que la empresa está ejecutando adecuadamente la gestión de la velocidad en los procesos.

¿Cómo cree que influye el tiempo de entrega de su productos sus clientes si la velocidad de procesos está mal diseñada en la empresa cocos Burger?

Influye en el crecimiento de la empresa ya que los clientes no suelen esperar mucho tiempo por un producto, esto incide en los resultados generando pérdidas de clientes y económicas como consecuencia de una mala gestión

II. SOBRE MANO DE OBRA CALIFICADA

¿Qué acciones realiza la empresa para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores para tener una excelente mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

Capacitación continua, que exista un buen clima laboral, cuentan con herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, siempre hay charlas de inducción y prevención para que cada colaborador pueda ejercer su trabajo eficazmente.

¿Diga usted si solo el compromiso de los colaboradores es suficiente para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

No, para contar con la mano de obra calificada requiere de una buena gestión del talento humano, con capacitaciones, inducción, motivación, inculcar los valores de la empresa.

¿Usted cree que el buen liderazgo influye mucho en la actitud de los colaboradores para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

Sí, influye en el desarrollo personal de cada colaborador, generando un impacto positivo para el desarrollo de las actividades que les permite lograr los objetivos establecidos.

III. GESTIÓN DE COTIZACIONES

Considera usted ¿que el presupuesto es fundamental para tener una buena gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger? Es importante, pero si realizas una buena gestión de la empresa el presupuesto es sólo el resultado de una buena planificación y ejecución.

¿De qué manera el riesgo se convierte en una amenaza e influye negativamente la gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger?

Cuando no has podido dar una solución en el momento adecuado, para ello es importante tomar decisiones estratégicamente para que no afecte en el desarrollo de la empresa.

Considera usted ¿que gracias a la gestión de cotizaciones la empresa cocos Burger tendrá una buena rentabilidad en el futuro?

Es fundamental llevar un buen control en cada área de la empresa forma parte de los eslabones que componen una buena gestión organizacional para tener un desarrollo continuo.

¿Cuál es la característica de la automatización de procesos para la empresa cocos Burger lo aplique en sus actividades? La automatización te permite ser eficiente en la ejecución de los procesos. Con mucha facilidad puedes identificar las fallas que te permite dar una solución inmediata.

Nombre del entrevistado	Entrevistado 2 (E2)
Fecha de nacimiento	30/03/1996
Hora de inicio	2.00 pm
Hora de termino	3.00pm
Ocupación	Cliente de la empresa
Sexo del entrevistado	M
Lugar de entrevista	Chorrillos

I. SOBRE VELOCIDAD DE PROCESOS

¿De qué manera cree usted que al no tener bien diseñado el ciclo de producción afecta la velocidad de procesos en la empresa Cocos Burger?

Si el ciclo de producción no está bien diseñado no solo afectará la velocidad de procesos, sino que la empresa podrá cumplir con las necesidades de los clientes en el momento que se requiere.

¿Usted cree que actualmente la empresa Cocos Burger viene teniendo un buen rendimiento de calidad gracias a la velocidad de procesos?

Desde mi punto de vista de cliente la empresa no cumple con el rendimiento de calidad porque suelen demorar en la

preparación de los platillos y muchas veces no cumple con los altos estándares de calidad en sus clientes.

¿Cómo cree que influye el tiempo de entrega de su productos sus clientes si la velocidad de procesos está mal diseñada en la empresa cocos Burger?

en la actualidad yo como cliente soy más exigente con el tiempo, por ello si influye mucho el tiempo de entrega porque no nos gusta mucho esperar porque tenemos un montón de actividades que realizar, la recomendación a la empresa es diseñar bien sus procesos.

II. SOBRE MANO DE OBRA CALIFICADA

¿Qué acciones realiza la empresa para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores para tener una excelente mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

La recomendación es que la empresa implemente capacitaciones de desempeño laboral para así poder capturar a los mejores talentos para el desarrollo de sus actividades.

¿Diga usted si solo el compromiso de los colaboradores es suficiente para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

Desde mi punto de vista como cliente solo basta tener el compromiso del colaborador hacia la empresa si no que hay otros aspectos que influyen más en obtener mano de obra calificada, por ejemplo, tener conocimiento en las actividades que se desempeña cada colaborador, la actitud que tenga el colaborador para trabajar, etc.

¿Usted cree que el buen liderazgo influye mucho en la actitud de los colaboradores para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

Si en las organizaciones no hay líderes para manejar equipos de trabajo no se garantiza que haya mano de obra calificada porque algunos colaboradores les falta ese incentivo de un líder para producir mejor.

III. GESTIÓN DE COTIZACIONES

Considera usted ¿que el presupuesto es fundamental para tener una buena gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger?

Claro, es muy importante el presupuesto para la empresa para poder tener un orden financiero, con ello podrá cotizar

y comparar precios de lo que se piensa adquirir con todas esas acciones tendrá una buena gestión de cotizaciones.

¿De qué manera el riesgo se convierte en una amenaza e influye negativamente la gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger?

El riesgo se convierte en una amenaza para una empresa cuando la decisión que tomo no se tuvo en cuenta muchos factores que pueden influir negativamente en la inversión a consecuencia de ello el proyecto puede estar en peligro de fracaso. Por ende, ya no se practicaría bien la gestión de cotizaciones.

Considera usted ¿que gracias a la gestión de cotizaciones la empresa cocos Burger tendrá una buena rentabilidad en el futuro?

Si, claro si no hay una buena gestión de cotizaciones no hay rentabilidad, por ello es importante que el área de finanzas de la empresa debe estar muy bien preparado para tomar decisiones financieras en la que se juega el crecimiento económico de la empresa.

¿Cuál es la característica de la automatización de procesos en la empresa cocos Burger- Chorrillos 2022?

La característica de la automatización de procesos es optimizar la calidad de los productos, así mismo reduce los tiempos y esfuerzos en la producción, también mejora la productividad reduciendo costos y minimiza los datos.

Nombre del entrevistado	Entrevistado 3 (E3)
Fecha de nacimiento	14/07/1994
Hora de inicio	2:20 PM
Hora de termino	3.00PM
Ocupación	Colaborador de la empresa
Sexo del entrevistado	Masculino
Lugar de entrevista	Cocos Burger

I. SOBRE VELOCIDAD DE PROCESOS

¿De qué manera cree usted que al no tener bien diseñado el ciclo de producción afecta la velocidad de procesos en la empresa Cocos Burger?

Sí afecta significativamente, al no contar con una buena rotación tienden a malograrse así mismo genera demoras en el tiempo de entrega de los pedidos para sus clientes.

¿Usted cree que actualmente la empresa Cocos Burger viene teniendo un buen rendimiento de calidad gracias a la velocidad de procesos?

Sí, ya que se ve mejoras en los resultados con el respaldo de los clientes es un indicador que la empresa está ejecutando adecuadamente la gestión de la velocidad en los procesos.

¿Cómo cree que influye el tiempo de entrega de su productos sus clientes si la velocidad de procesos está mal diseñada en la empresa cocos Burger?

Influye en el crecimiento de la empresa ya que los clientes no suelen esperar mucho tiempo por un producto, esto incide en los resultados generando pérdidas de clientes y económicas como consecuencia de una mala gestión.

II. SOBRE MANO DE OBRA CALIFICADA

¿Qué acciones realiza la empresa para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores para tener una excelente mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

Capacitación continua, que exista un buen clima laboral, cuentan con herramientas necesarias para realizar un buen trabajo, siempre hay charlas de inducción y prevención para que cada colaborador pueda ejercer su trabajo eficazmente.

¿Diga usted si solo el compromiso de los colaboradores es suficiente para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

No, para contar con la mano de obra calificada requiere de una buena gestión del talento humano, con capacitaciones, inducción, motivación, inculcar los valores de la empresa.

¿Usted cree que el buen liderazgo influye mucho en la actitud de los colaboradores para tener mano de obra calificada en la empresa cocos Burger?

Sí, influye en el desarrollo personal de cada colaborador, generando un impacto positivo para el desarrollo de las actividades que les permite lograr los objetivos establecidos.

III. GESTIÓN DE COTIZACIONES

Considera usted ¿que el presupuesto es fundamental para tener una buena gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger?

Es importante, pero si realizas una buena gestión de la empresa el presupuesto es sólo el resultado de una buena planificación y ejecución.

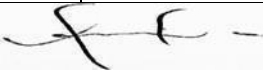
¿De qué manera el riesgo se convierte en una amenaza e influye negativamente la gestión de cotizaciones en la empresa cocos Burger?

Cuando no has podido dar una solución en el momento adecuado, para ello es importante tomar decisiones estratégicamente para que no afecte en el desarrollo de la empresa.

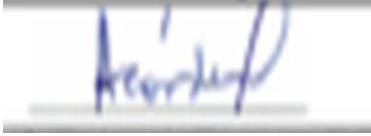
Considera usted ¿que gracias a la gestión de cotizaciones la empresa cocos Burger tendrá una buena rentabilidad en el futuro?

Es fundamental llevar un buen control en cada área de la empresa forma parte de los eslabones que componen una buena gestión organizacional para tener un desarrollo continuo.


¿Cuál es la característica de la automatización de procesos para la empresa cocos Burger lo aplique en sus actividades? La automatización te permite ser eficiente en la ejecución de los procesos. Con mucha facilidad puedes identificar las fallas que te permite dar una solución inmediata.

Título de la tesis: Automatización de procesos en Cocos Burger, Chorrillos, 2022							
Apellidos y Nombres del investigador: Regalado Huamuro, Hilder							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. DAVILA ARENAZA VICTOR							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	Partes	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	Velocidad de procesos	Ciclo de producción	Utiliza herramientas para medir el tiempo de producción de los productos.		X		
		Rendimiento de calidad	Tiene metodologías para mejorar la calidad de los productos.		X		
		Tiempo de entregas	Mantiene un tiempo razonable de entrega de los productos a los clientes.		X		
	Mano de obra calificada	Desempeño	Tiene unas buenas estrategias para que sus colaboradores sean productivos.		X		
		Compromiso	Existen buenas relaciones de compromiso por parte de los trabajadores con la empresa.		X		
		Liderazgo	Existen buenos líderes para el desarrollo de las actividades.		X		
	Gestión de cotizaciones	Presupuesto	Manteniendo un orden y solvente presupuesto.		X		
		Riesgo	Utilizan metodologías para medir riesgos de inversión.		X		
		Rentabilidad	Mantiene un crecimiento económico.		X		
			Utiliza las herramientas adecuadas para tener un buen orden financiero.		X		
		Firma del experto:	Fecha: __15/06__ / __22__				

Título de la tesis: Automatización de procesos en Cocos Burger Chorrillos,2022							
Apellidos y Nombres del investigador: REGALADO HUAMURO, HILDER							
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
CATEG	SUBCATEGORIA	Partes	ITEM PREGUNTA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	Velocidad de procesos	Ciclo de producción	Utiliza herramientas para medir el tiempo de producción de los productos.	X			
		Rendimiento de calidad	Tiene metodologías para mejorar la calidad de los productos.	X			
		Tiempo de entregas	Mantiene un tiempo razonable de entrega de los productos a los clientes.	X			
	Mano de obra calificada	Desempeño	Tiene unas buenas estrategias para que sus colaboradores sean productivos.	X			
		Compromiso	Existen buenas relaciones de compromiso por parte de los trabajadores con la empresa.	X			
		Liderazgo	Existen buenos lideres para el desarrollo de las actividades.	X			
	Gestión de cotizaciones	Presupuesto	Manteniendo un orden y solvente presupuesto.	X			
		Riesgo	Utilizan metodologías para medir riesgos de inversión.	X			
		Rentabilidad	Mantiene un crecimiento económico.	X			
			Utiliza las herramientas adecuadas para tener un buen orden financiero.	X			

 Firma del experto	Fecha: __17/07__ / __22__		
--	------------------------------	--	--

Título de la tesis: Automatización de procesos en Cocos Burger, Chorrillos, 2022								
Apellidos y Nombres del investigador: REGALADO HUAMURO, HILDER								
Apellidos y Nombres del experto: Dr. ALVA ARCE, ROSEL CESAR								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PARTES	ITEM PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS	Velocidad de procesos	Ciclo de producción	Utiliza herramientas para medir el tiempo de producción de los productos.		X			
		Rendimiento de calidad	Tiene metodologías para mejorar la calidad de los productos.		X			
		Tiempo de entregas	Mantiene un tiempo razonable de entrega de los productos a los clientes.		X			
	Mano de obra calificada	Desempeño	Tiene unas buenas estrategias para que sus colaboradores sean productivos.		X			
		Compromiso	Existen buenas relaciones de compromiso por parte de los trabajadores con la empresa.		X			
		Liderazgo	Existen buenos líderes para el desarrollo de las actividades.		X			
	Gestión de cotizaciones	Presupuesto	Manteniendo un orden y solvente presupuesto.		X			
			Riesgo	Utilizan metodologías para medir riesgos de inversión.		X		
			Rentabilidad	Mantiene un crecimiento económico.		X		
				Utiliza las herramientas adecuadas para tener un buen orden financiero.		X		

<p>Firma del experto:</p> 	<p>Fecha: <u>17</u>/<u>07</u>/<u>22</u></p>	
---	---	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRANZA ESTELA TEODORO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Automatización de procesos en Cocos Burger, Chorrillos 2022", cuyo autor es REGALADO HUAMURO HILDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRANZA ESTELA TEODORO : 08074405 ORCID: 0000-0002-4752-6072	Firmado electrónicamente por: TCARRANZAE el 20- 11-2022 19:48:18

Código documento Trilce: INV - 0983191