



FACULTAD DE INGENIERÍA  
Carrera de **INGENIERÍA EMPRESARIAL**

“MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL BASADO  
EN LEAN MANAGEMENT PARA LA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA HMF  
SISTEMAS Y CONTROL DE FLUIDOS, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Ingeniera Empresarial**

**Autores:**

Khiara Alessandra Carrillo Melendez  
Yenifer Mejía Lopez

**Asesor:**

Mg. Lic. Juan L. Sotomayor Burga  
<https://orcid.org/0000-0001-8415-4522>

Lima - Perú

2023

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>ERICK HUMBERTO RABANAL CHAVEZ</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	<b>JOSUE JOEL RIOS HERRERA</b>
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	<b>JUAN LUIS SOTOMAYOR BURGA</b>
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

### TESIS CARRILLO Y MEJIA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

- |          |  |                |
|----------|--|----------------|
| <b>1</b> | <p>MARIA RUIZ AMURRIO, UNAI ELORZA, GARY LINNEUSSON, NOEMI ZABALETA ETXEBARRIA. "IDENTIFICATION OF THE FACTORS WHICH INFLUENCE EMPLOYEE COMMITMENT USING SYSTEMS THINKING", DYNA, 2018</p> <p>Publicación</p>  | <b>3</b> %     |
| <b>2</b> | <p>"Artificial Intelligence, Computer and Software Engineering Advances", Springer Science and Business Media LLC, 2021</p> <p>Publicación</p>   | <b>1</b> %     |
| <b>3</b> | <p>Carles Rostan, Francesc Sidera, Jèssica Serrano, Anna Amadó, Eduard Vallès-Majoral, Moisès Esteban, Elisabet Serrat. "Fostering theory of mind development. Short- and medium-term effects of training false belief understanding / Favorecer el desarrollo de la teoría de la mente. Efectos a corto y medio plazo de un entrenamiento en comprensión de la falsa creencia", Infancia y Aprendizaje, 2014</p> <p>Publicación</p> | <b>&lt;1</b> % |

**Tabla de Contenido**

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Hipótesis	16
1.4.1. Hipótesis general	16
1.4.2. Hipótesis específicas	17
1.5. Justificación	17
1.5.1. Metodológica	17
1.5.2. Social	17
1.5.3. Práctica	18
1.5.4. Teórica	18
1.6. Marco teórico	19
1.6.1. Antecedentes	19

1.6.2. Bases Teóricas	20
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	<b>28</b>
2.1. Tipo de investigación	28
2.2. Población y muestra	29
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	31
2.5. Aspectos éticos	33
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>48</b>
4.1. Limitaciones	48
4.2. Interpretación comparativa	48
4.3. Implicancias	53
4.4. Conclusiones	54
4.5. Recomendaciones	55
<b>REFERENCIAS</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>70</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Técnicas e instrumentos empleados para recolectar y analizar los datos .....	30
<b>Tabla 2</b> Cuadro comparativo de los resultados de estudios realizados con los resultados del presente estudio .....	51

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Fases de la investigación .....	32
<b>Figura 2</b> Comparación de la planificación de la empresa 2021 – 2022 .....	36
<b>Figura 3</b> Comparación de la organización de la empresa 2021-2022.....	37
<b>Figura 4</b> Comparación de la dirección de la empresa 2021-2022 .....	37
<b>Figura 5</b> Comparación del control de la empresa 2021-2022.....	38

## RESUMEN

El presente trabajo de tesis, se enfoca en mejorar la gestión administrativa de una empresa del sector servicios mediante el desarrollo de un modelo de gestión empresarial basado en Lean Management. Las dimensiones claves del modelo son la planificación, organización, dirección y control: debido a que se desea mejorar estos aspectos a través de indicadores. Además, la investigación ha tenido un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, dado que se busca determinar a través de un análisis inferencial si el modelo propuesto genera cambios significativos. Esto es desarrollado a través de la técnica del análisis documental, y el instrumento de investigación, el cual es la ficha de registro, en donde se compara el antes y el después del modelo propuesto en la empresa. De igual manera, se logra obtener los resultados mediante el uso del software SPSS-23, revelando que todos los valores de significancia asociados con las hipótesis superan el umbral de 0,05, con una confianza de prueba del 95%, empleando la prueba de Wilcoxon. A través de estos hallazgos, se concluye que la implementación de un modelo de gestión empresarial basado en Lean Management tiene un impacto significativo en la administración de la empresa HMF Sistemas y control de Fluidos 2022.

**PALABRAS CLAVES:** Lean Management, gestión administrativa, procesos, mejora continua, gestión empresarial.

## ABSTRACT

This investigation focuses on improving the administrative management of a service sector company through the development of a business management model based on Lean Management. The key dimensions of the model are planning, organization, direction, and control, as improvement in these aspects is desired through the use of indicators. Additionally, the research has taken a quantitative applied approach, aiming to determine through inferential analysis whether the proposed model generates significant changes. This is carried out using the documentary analysis technique and the research instrument, which is the record sheet, comparing the before and after of the proposed model in the company. Likewise, results are obtained using SPSS-23 software, revealing that all significance values associated with the hypotheses exceed the threshold of 0.05, with a test confidence level of 95%, applying the Wilcoxon test. Based on these findings, it is concluded that the implementation of a business management model based on Lean Management has a significant impact on the administration of HMF Sistemas y control de Fluidos 2022.

**PALABRAS CLAVES:** Lean Management, administrative management, processes, continuous improvement, business management.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## Referencias

- ACRIP Nacional. (2020, 4 de julio). *La Gestión del Cambio y la Agilidad Organizacional*. [ACRIP NACIONAL]. <https://www.acripnacional.org/la-gestion-del-cambio-y-la-agilidad-organizacional/>
- Arias, J., Villasís, M. y Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Awad, M, Hashem, A., y Naguib, H. (2022). The impact of lean management practices on economic sustainability in services sector. *Sustainability*, 14(15), 1-27.  
<https://doi.org/10.3390/su14159323>
- Ahrholdt, D. (2016). Enhancing Service Loyalty: The Roles of Delight, Satisfaction, and Service Quality. *Sage Journals Home*, 56(4).  
<https://doi.org/10.1177/0047287516649058>
- Ayaad, O., Al-Dewiri, R., Kasht, L., Qaddumi, B., y Ayaad, O. (2022). Adopting lean management in quality of services, cost containment, and time management. *Asian Pacific Journal of Cancer Prevention*, 23(8), 2835-2842.  
<https://doi.org/10.31557/apjcp.2022.23.8.2835>
- Bezaz, L. (2015). *Analyse de l'impact du Lean Management sur la performance des organisations : une méta-analyse* (Tesis de maestría)

- Bustamante, J. (2015). Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios. *Estudios Gerenciales*, 31(136),299-309. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21241145007>  
[https://constellation.uqac.ca/4073/1/Bezzaze\\_uqac\\_0862N\\_10255.pdf](https://constellation.uqac.ca/4073/1/Bezzaze_uqac_0862N_10255.pdf)
- Caldas, M., Carrión, A. y Heras, A. (2017). Gestión administrativa. En: E. Caldas, R. Carrión y A. Heras (Eds.), *Empresa e iniciativa emprendedora* (pp. 239-242). Editex. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-ukpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA239&dq=gesti%C3%B3n+administrativa&ots=QhRPtXby9K&sig=7cnX7Nm5dOpK04T5X2PtzIMJ4a0#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20administrativa&f=false>
- Cámara de comercio de Lima. (2018, 10 de diciembre). Urge aumentar la competitividad de mypes. *Eventos*, 46-48.  
[https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r857\\_3/eventos%202.pdf](https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/r857_3/eventos%202.pdf)
- Canales, J. y Huahualuque, W. (2019) *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LLANMAXXIS DEL PERÚ SAC. , EN EL PERÍODO 2017*. [Tesis de título profesional, Universidad Peruana las Américas]. Repositorio Universidad Las Américas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/663/TESIS-GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, N. (2018, July 10). BID: ¿Por qué la productividad se ha estancado en el Perú? *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/bid-productividad-estancado-peru-noticia-534584-noticia/?ref=ecr>

Castro, E. (2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas. *Ciencias económicas*, 28(1), 247-276.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/download/7073/6758/>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación.

<https://www.academia.edu/download/36805674/1-Variables.pdf>

Ceñedo, F. y Pérez, C. (2021). Modelo de gestión administrativa para proponer

procesos de industrialización del cacao. *Ciencia y Tecnología*, 21(30), 57-68.

<http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/articulo/view/442/539>

Charoon, R., Harrington, H., Voehl, F. y Wiggin, H. (2015). Introducción al Lean

management. En: Taylor & Francis (Eds.), *The Lean Management Systems*

*Handbook* (pp.1-26). CRC Press.

Cordero, Z. (2009). La Investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con

evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155-165.

<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Córdova, J., García, N., Puicón, V. y Merino, M. (2022). Gestión administrativa

durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú.

*Revista Ciencias Sociales*, 28(3), 294-305.

<https://www.redalyc.org/journal/280/28071865020/html/>

Cohen, N. y Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?:

Instrumentos de registro. Buenos Aire, Argentina. CLACSO

Cuatrecasas, L. (2012). Organización de la producción y dirección de operaciones. En:

A. Díaz (Ed.), *Gestión de la producción Modelos. Lean Management*. (pp. 79-

93). Diaz de Santos.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cdGCExRHsVUC&oi=fnd&pg=P>

A79&dq=influencia+del+lean+management+en+la+gestion+administrativa&ots=7HekCILiw&sig=eJGLRZQPy0M9B2s6YufKAD2rIV4#v=onepage&q&f=fa  
lse

Cuatrecasas, L., y Fortuny, J. (2007). El diagrama O-T. Una herramienta visual para la optimización de procesos en entornos Lean. *International Conference on Industrial Engineering & Industrial Management - CIO 2007*, 1(1), 1237-1246.

[http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2007/lean\\_manufacturin  
g//1237\\_1246.pdf](http://www.adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2007/lean_manufacturin<br/>g//1237_1246.pdf)

Cuatrecasas, Ll. (2010). *Lean Management: la gestión competitiva por excelencia*. Profit Editorial.

Dextre, J. y Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y negocios*, 7(14), 69-80.

<https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>

Díaz, A., Martín, R., Jimenez, J., García, E., Hernández, S., y Rodríguez, C. (2012). Torre de Hanoi: datos normativos y desarrollo evolutivo de la planificación.

*European Journal of Education and Psychology*, 5(1), 79-91.

<https://www.redalyc.org/pdf/1293/129324775007.pdf>

Economía LR. (2021. 10 de abril). Sector servicios podría retroceder 2,8% en el primer trimestre del 2021. *La República*, 1-6.

<https://larepublica.pe/economia/2021/04/10/sector-servicios-podria-retroceder-28-en-el-primer-trimestre-del-2021/>

Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente: Estrategias del Servicio*. Vértice.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=M5yGtQ5m4yAC&oi=fnd&pg=>

[PA48&dq=calidad+de+servicio+&ots=Fl7pozKNOO&sig=454oMInGMXfTgCcg7bF2hJSid7Q#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22930)

Espinoza, N. (2018). *Aplicación de Lean Management para mejorar la calidad de servicio en el área administrativa del colegio Miguel de Cervantes, Puente Piedra, 2018* [Tesis de título profesional, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio digital institucional – UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22930>

Espinoza, J. y Vallejos, C. (2021). CALIDAD DE SERVICIO EN INSTITUCIONES PRIVADAS y PÚBLICAS: REVISIÓN SISTEMÁTICA. *Tzhoeco*, 13(2), 84-93. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>

Fernández, L. (2005). ¿Cuáles son las técnicas de recogida de información?

<https://www.ub.edu/idp/web/sites/default/files/fitxes/ficha3-cast.pdf>

Fundación CETMO. (2006). *Medir la satisfacción de los clientes. En Ministerio de Fomento, Manual de Apoyo para la implementación de la gestión de la calidad según norma UNE-EN 13816* (pp. 1-23). Ministerio de Fomento.

Fuster, L. (2020). *Impacto de las metodologías Lean Service, Lean Six sigma y Lean Management en el sector consultoría y servicio* [Tesis de Bachiller, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP-Institucional.

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18231/FUSTER\\_ROJAS\\_LUIS\\_IMPACTO\\_METODOLOGIAS\\_LEAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18231/FUSTER_ROJAS_LUIS_IMPACTO_METODOLOGIAS_LEAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, E. y Serrano, C. (2003). Competitividad y eficiencia. *Estudios de Economía Aplicada*, 21(3), 423-450. <https://www.redalyc.org/pdf/301/30121302.pdf>

Garg, R., Talwar, Y., y Garg, N. (2022). Application of lean management after audit of Medical Records Department in a COVID19 dedicated center during the

COVID pandemic. *Medical Journal Armed Forces India*, 1(1), 1-7.

<https://doi.org/10.1016/j.mjafi.2022.04.015>

Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*, 4(8), 23-35.

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

Godoy, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Laboral*, 4(8), 23-35. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148002.pdf>

Henríquez, G., Pineda, G., y Portillo, J. (2007). *Diseño de un modelo de aplicación del sistema lean management (administración esbelta), para las pequeñas y medianas empresas del subsector turismo, en la rama hotelería de el Salvador*. (Tesis de título profesional).

[https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1940/1/Dise%C3%B1o\\_de\\_un\\_modelo\\_de\\_aplicaci%C3%B3n\\_del\\_sistema\\_Lean\\_Management\\_%28administraci%C3%B3n\\_esbelta%29%2C\\_para\\_las\\_peque%C3%B1as\\_y\\_medianas\\_empresas.pdf](https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1940/1/Dise%C3%B1o_de_un_modelo_de_aplicaci%C3%B3n_del_sistema_Lean_Management_%28administraci%C3%B3n_esbelta%29%2C_para_las_peque%C3%B1as_y_medianas_empresas.pdf)

Hernández, A. y Carpio. N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 1(1), 76-79.

<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Iborra, M., Dasí, A., Dolz, C. y Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directiva: La propiedad, la dirección y el gobierno de la empresa*. Paraninfo, SA.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=X9v7CAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=concepto+de+direcci%C3%B3n+&ots=wJeaJFV908&sig=2uRjuX60mfCkIvQKS->

[BYG74aMhY#v=onepage&q=concepto%20de%20direcci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=X9v7CAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR19&dq=concepto+de+direcci%C3%B3n+&ots=wJeaJFV908&sig=2uRjuX60mfCkIvQKS-BYG74aMhY#v=onepage&q=concepto%20de%20direcci%C3%B3n&f=false)

INCAE Business School. (2018, 20 de noviembre). *La agilidad y otras siete claves urgentes para los negocios futuros (de hoy)* [INCAE Business school].

<https://www.incae.edu/es/blog/2018/11/20/la-agilidad-y-otras-siete-claves-urgentes-para-los-negocios-futuros-de-hoy.html>

INEI (2020, 11 de setiembre). EN LIMA METROPOLITANA EL 75,5% DE LAS EMPRESAS SE ENCUENTRAN OPERATIVAS. *Instituto Nacional de Estadística e Informática*, 1-2.

<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-128-2020-inei.pdf>

jain, P. y Aggarwal, V. (2017). The effect of perceived service quality on customer Satisfaction. *Pranjana: The Journal of Management Awareness*, 20(2), 29.  
doi:10.5958/0974-0945.2017.00013.9

Julio, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Investigación en Ciencias de la Administración*, 4(16), 272-283.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621965988007>

Klein, L., Vieira, K., Feltrin, T., Pissutti, M. y Ercolani, L. (2022). The influence of lean management practices on process effectiveness: a quantitative study in a public institution. *SAGE Open*, 12(1), 1-14.

<https://doi.org/10.1177/21582440221088837>

Koolk, B., Dirks, P. y Bogt, H. (2019, 12 de abril). *La motivación de los empleados como motor del rendimiento* (insights).

<https://www.ie.edu/insights/es/articulos/la-motivacion-de-los-empleados-como-motor-del-rendimiento/>

- Kotler, P., Bowen, J., y Makens, J. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7.a ed.). 1-658 <http://103.7.177.7/handle/123456789/205342>
- Lai, C. y Nguyen, M. (2017). Factors Affecting Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty Of Mobile Phone Service Providers In Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*, 10(2), 75-85.  
<http://ir.lib.isu.edu.tw/retrieve/103915/21849.pdf>
- Lefebvre, M., Clauss, A., Jouin, G., Lesauvage, F., Caron, J., Kikmoune, S., y Gourieux, B. (2017). Lean management en pharmacie hospitalière: intégration dans la démarche qualité des essais cliniques. *Le Pharmacien Hospitalier et Clinicien*, 52(3), 285–292. <https://doi.org/10.1016/j.phclin.2017.01.116>
- Lopez, B., y Arnued, K. (2020). *Aplicación del lean management para mejorar la productividad del taller de carrocería y pintura en la empresa Autonort Trujillo S.A.C. (TESIS DE TITULO PROFESIONAL.)*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO.
- López, C. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto, 2019* [Tesis para doctorado, Universidad Nacional de San Martín].  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM\\_39e3421e79492f25b5ac5d3b3a44a0fb](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNSM_39e3421e79492f25b5ac5d3b3a44a0fb)
- Lopez, R. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa: El muestreo no probabilístico, Universitat Autònoma de Barcelona.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de Futuro*, 13(1), 1-23. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

- Martínez, D. y Milla, A. (2012). *Metas estratégicas: Metas estratégicas*. Madrid, España. Díaz de Santos.
- [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YR\\_OCG02BFMC&oi=fnd&pg=PA19&dq=importancia+de+tener+metas&ots=4xcwowbhcD&sig=6bgNT4SntnD3jOT\\_vgj6PQDCn00#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YR_OCG02BFMC&oi=fnd&pg=PA19&dq=importancia+de+tener+metas&ots=4xcwowbhcD&sig=6bgNT4SntnD3jOT_vgj6PQDCn00#v=onepage&q&f=false)
- Masaquiza, T., Palacios, A. y Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Uisrael*, 7(3), 51-64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Meléndez, H. (2017, 8 de febrero). *La agilidad estratégica: un nuevo paradigma empresarial* [ESAN].
- <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/02/08/la-agilidad-estrategica-un-nuevo-paradigma-empresarial/>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Merlo, E., Reinoso, N., Rubino, M., y Ruggeri, Y. (2013). Los costos y la toma de decisiones – Aplicación práctica a una pequeña empresa.
- [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5240/merlofinal.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5240/merlofinal.pdf)
- Minakova, A., y Koroleva, E. (2019). Lean management implementation at municipal level: opportunities, conditions, barriers. *SHS web of conferences*, 62(2), 1-4
- <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202003>
- Montes, G. (2014, 24 de febrero). Cómo pasar de ser una empresa competente a una competitiva (artículo publicado en gestión. Revista de Economía) [ENAE].

[https://www.enaes.es/blog/como-pasar-de-ser-una-empresa-competente-una-competitiva?\\_adin=02021864894#gref](https://www.enaes.es/blog/como-pasar-de-ser-una-empresa-competente-una-competitiva?_adin=02021864894#gref)

Mousalli, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa. *Revista researchgate*, 1(1), 1-38. [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa)

Murali, S., Pugazhendhi, S. y Muralidharan, C. (2016). Modelling and investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty – a case study of home appliances business. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30(1), 67-83.  
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.01.001>.

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/s0717-95022017000100037>

Pedraza, K. (2018). Lean management para la mejora de la atención al cliente en la empresa distribuidora Copacabana S.R.L. Huánuco, periodo 2017. (Tesis para título profesional).  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1053/PEDRAZAC%20Karina.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Peña, K., Sanchez, M. y Sancan, L. (2022) Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(1), 120-131.  
10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131

Plata, L. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica: Justificación del tema de investigación científica*. Palibrio.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Q-GCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=justificacion+de+una+investigacion>

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UqqqNUQwX-QC&oi=fnd&pg=PA11&dq=por+que+cumplir+con+los+objetivos&ots=tUevFH9zLw&sig=SJlvIIZBUD4nX5zCAQ8MNoZgkzU#v=onepage&q=por%20que%20cumplir%20con%20los%20objetivos&f=false>

Ponce, A. (2005). *Administración por objetivos: Concepto de la Administración*.

Limusa. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UqqqNUQwX-QC&oi=fnd&pg=PA11&dq=por+que+cumplir+con+los+objetivos&ots=tUevFH9zLw&sig=SJlvIIZBUD4nX5zCAQ8MNoZgkzU#v=onepage&q=por%20que%20cumplir%20con%20los%20objetivos&f=false>

Ramos, C. (2021). DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL. *Revista Ciencia América*, 10(1), 1-7.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7890336.pdf>

Rete, O. (2018). La inserción del Modelo de Gestión Lean Management en la realidad actual de las empresas. *Revista de Ciencia Empresariales y Sociales*, 1(1), 180-191.

<https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/empresarialesysociales/article/download/501/482/>

Ricalde, M. (2016). *Proceso administrativo: Introducción a la administración*. UNID.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TYHDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=Tiempo+del+proceso+administrativo&ots=porjrlZBIT&sig=1scu6QKYjBj2qDfyA3H9U7VgBX8#v=onepage&q=Tiempo%20del%20proceso%20administrativo&f=false>

Romani, G., Romani, N. y Roque, N. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras*. CIDE.

[https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF\\_24\\_5\\_2023pdf.pdf](https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf)

Romero, D., Sánchez, S., Rincon, Y. y Romero, M. (2020). Estrategia y ventaja competitiva: binomio fundamental para el éxito de pequeñas y medianas empresas. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(4), 465-475.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=768705>

Rodríguez, E., Choez, M. y Gonzales, C. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>

Saavedra, J. & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)

Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. En *INEI (Ed.), Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*, (pp. 2-21). McGraw Hill Education.

[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones\\_de\\_los\\_enfoques\\_cuantitativo\\_y\\_cualitativo\\_sus\\_similitudes\\_y\\_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638003682&Signature=G-xXf1wjnItm91rmJ~5-yKz7W3k1Ny5xnT7hJjrRcNkzeA6tj4j0HyryfS590H25oxU68ZWmn-3oXKFwbUkbLe~2c7mGXo6nrJLpn6lYBdnJiTrwISN8ZVmLEkMHL1fc03~zqf49w3rNbfLIBUGNuYt-2Ky23o5dMJ1NcK1ofwgJC1dJyeCgniQ4dMzv8KYuogg9vv5~mQTg2aUmTFrw6T65TUGb0UOgQdXqJdW5Pqqq1p-iJU977PP8x8buPSmJEreAHos62w~Y2oELcDq-XYgJoitCWZ7zghb99vMCOMMUMdRjdFPwIN0pEH6bU2JF6DqM~TF7k kXS9W4zm7Y8Q\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1638003682&Signature=G-xXf1wjnItm91rmJ~5-yKz7W3k1Ny5xnT7hJjrRcNkzeA6tj4j0HyryfS590H25oxU68ZWmn-3oXKFwbUkbLe~2c7mGXo6nrJLpn6lYBdnJiTrwISN8ZVmLEkMHL1fc03~zqf49w3rNbfLIBUGNuYt-2Ky23o5dMJ1NcK1ofwgJC1dJyeCgniQ4dMzv8KYuogg9vv5~mQTg2aUmTFrw6T65TUGb0UOgQdXqJdW5Pqqq1p-iJU977PP8x8buPSmJEreAHos62w~Y2oELcDq-XYgJoitCWZ7zghb99vMCOMMUMdRjdFPwIN0pEH6bU2JF6DqM~TF7k kXS9W4zm7Y8Q__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

- Sánchez, L., Ruiz, B. & Pérez, C (2012). Lean Management. Un estudio bibliométrico. *Tiempo de Gestión*, 15(1), 9-28.  
[https://www.researchgate.net/publication/257866449\\_Lean\\_Management\\_Un\\_estudio\\_bibliometrico](https://www.researchgate.net/publication/257866449_Lean_Management_Un_estudio_bibliometrico)
- Servat, A. (2011, 6 de setiembre). Medir la satisfacción del cliente, el camino a la eficacia [ESAN].  
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2011/09/06/medir-la-satisfaccion-del-cliente-el-camino-a-la-eficacia/>
- Shapiro, J. (2019). Descripción general de la planificación.  
<https://www.civicus.org/documents/toolkits/Description%20general%20de%20a%20planificacion.pdf>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., y Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Sucasaire, J (2021). *Estadística Descriptiva para trabajos de investigación: Estadística e investigación*. Biblioteca Nacional del Perú.  
[https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2241/3/Estad%C3%ADstica\\_descriptiva\\_para\\_trabajos\\_de\\_investigaci%C3%B3n.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2241/3/Estad%C3%ADstica_descriptiva_para_trabajos_de_investigaci%C3%B3n.pdf)
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Universidad de la Sabana.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=calidad+de+servicio+&ots=ETX4u3XexT&sig=0efASXvJp7cOLC9B0Dvu195Is7Y#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio&f=false>

- Vásquez, K. & Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Científica UNTRM*, 3(3), 60-66. <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649/802>
- Vega, G., Ávila, J., Vega, A., Camacho, N., Becerril, A., y Leo, G. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. *European Scientific Journal*, 10(15), 523-528. <https://core.ac.uk/reader/236413540>
- Yarlequé, T. y Escudero M. (2018). La gestión estratégica de costos y su impacto en la toma de decisiones financieras en las empresas privadas del sector salud ubicadas en Lima metropolitana, año 2017. [Tesis de título profesional]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626116/YarlequeF\\_R.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626116/YarlequeF_R.pdf?sequence=3)
- Zappino, J. (2020). *Manual de estadística básica para no estadísticos*. CUINAP. [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap\\_13\\_2020\\_0.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cuinap_13_2020_0.pdf)