



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“POTENCIAL EXPORTADOR DE LA LÍNEA DE
MEDIAS BABY ALPACA DE LA EMPRESA
CONFECCIONES LANCASTER S.A DE LIMA, PERÚ
AL 2021”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Julio Edwin Pacheco Vasquez

Asesor:

Mg. César Eduardo Lavado Bocanegra
<https://orcid.org/0000-0002-2931-6485>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Evelin Cecilia Aragon Grados	70222696
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Paulo Eduardo Soriano Torres	43959124
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Victor Hugo Haro Hidalgo	09862514
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INDICE DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
INDICE DE CONTENIDO	5
INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Antecedentes	17
1.2.1. Antecedentes Nacionales.....	17
1.2.2. Antecedentes Internacionales	20
1.3. Bases Teóricas.....	23
1.3.1. Exportación.....	23
1.3.2. Potencial Exportador.....	24
1.4. Empresa Confección Lancaster S.A	36
1.4.1. Organización de la empresa La empresa Confecciones Lancaster S.A.....	37
1.5. Formulación del Problema	39
1.5.1. Problema Principal.....	39

1.5.2. Problemas Especificos	39
1.6. Objetivos de la investigación:	39
1.6.1. Objetivo General	39
1.6.2. Objetivos específicos	40
CAPITULO II. METODOLOGIA	41
2.1. Tipo de Investigación	41
2.2. Población y Muestras	41
2.3. Unidad de Estudio.....	42
2.4. Muestra.....	42
2.4.1. Criterios de inclusión.....	42
2.4.2. Criterios de Exclusión	43
2.5. Técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos	43
2.5.1. Técnicas.....	43
2.5.2. Instrumentos	44
2.6. Validez y Confiabilidad	44
2.7. Procedimientos de recolección de datos.....	45
2.8. Procedimiento de Análisis de Datos.....	46
2.9. Aspectos Éticos.....	46
CAPÍTULO III. RESULTADOS	47
3.1 Análisis de la VARIABLE: Potencial exportador	47

3.2 Resultados de la estadística descriptiva	47
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	55
4.1 Discusión.....	55
4.2 Conclusiones.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Organigrama de confección Lancaster S.A.</i>	38
Tabla 2 <i>Estadística descriptiva de la dimensión capacidad financiera.</i>	47
Tabla 3 <i>Estadística descriptiva de la dimensión gestión de procesos internos.</i>	49
Tabla 4 <i>Estadística descriptiva de la dimensión gestión de aprendizaje y conocimiento.</i>	50
Tabla 5 <i>Estadística descriptiva de la dimensión clientes.</i>	51
Tabla 6 <i>Estadística descriptiva de la dimensión gestión de mercados.</i>	52
Tabla 7 <i>Análisis descriptivos de las dimensiones de la variable potencial exportador.</i> ..	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Puntaje promedio de la dimensión capacidad financiera.</i>	48
Figura 2 <i>Puntaje promedio de la dimensión gestión de procesos internos.</i>	49
Figura 3 <i>Puntaje promedio de la dimensión de gestión de aprendizaje y conocimiento.</i> ..	50
Figura 4 <i>Puntaje promedio de la dimensión clientes.</i>	51
Figura 5 <i>Puntaje promedio de la dimensión gestión de mercados.</i>	52
Figura 6 <i>Puntaje promedio de las dimensiones de la variable potencial exportador.</i>	54

RESUMEN

La presente investigación titulada “Potencial exportador de la línea de medias baby alpaca de la empresa Confecciones Lancaster S.A en Lima, Perú al 2021” tuvo como objetivo analizar el potencial exportador de la línea de medias baby alpaca de la empresa ya mencionada. Es por ello, que se realizó un cuestionario a las personas que se encuentran involucradas en el proceso de la línea de medias baby alpaca. El trabajo fue de descriptivo, debido a que se analizó el “potencial exportador” y se buscó describir las características que presentaba. Para el procesamiento de datos se realizó a través de Tablas dinámicas. Como resultado de obtuvo que el potencial exportador de la línea de medias baby alpaca de la empresa Confecciones Lancaster es alto, debido a que su capacidad financiera es óptima, En gestión de mercados se tiene conocimiento de exportaciones y comercio exterior, se tiene una buena relación con clientes y proveedores, tienen una mejora continua en los procesos internos y en el mantenimiento y renovación de equipos y maquinarias y se le brinda información adecuada al empleado para que desempeñe de la mejor manera sus funciones.

Palabras clave: Potencial exportador

ABSTRACT

This research entitled "Export potential of the line of baby alpaca socks of the company Confecciones Lancaster S.A in Lima, Peru by 2021" had the objective of analyzing the export potential of the line of baby alpaca socks of the aforementioned company. That is why a questionnaire was made to the people who are involved in the process of the baby alpaca stocking line. The work was descriptive, because the "export potential" was analyzed and it was sought to describe the characteristics it presented. For the data processing, it was carried out through Dynamic Tables. As a result, it was obtained that the export potential of the line of baby alpaca socks of the Confecciones Lancaster company is high, because its financial capacity is optimal, in market management there is knowledge of exports and foreign trade, there is a good relationship with clients and suppliers, they have continuous improvement in internal processes and in the maintenance and renewal of equipment and machinery, and adequate information is provided to the employee so that he can perform his functions in the best way.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *Daena: International Journal*, 7(2), 187 – 197. [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Aignerren, M. (2005). El Cuestionario. *La sociología en sus escenarios*, 11, 1 – 79. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1696/1345>
- Aja, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10(5), 7 – 8. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1024-94352002000500004
- Álvarez, A. B. y Rojas, A. K. (2019). *Fortalecimiento financiero y capacidad exportadora de las mypes textiles en San Juan de Lurigancho 2016-2018*. Tesis de Licenciatura en Negocios Internacionales, Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48485>
- Antún, J. P. y Ojeda, L. (2004). “Benchmarking” de procesos logísticos. *Ingeniería. Investigación y Tecnología*, 5(1), 59 – 76. <https://www.redalyc.org/pdf/404/40450105.pdf>
- Araiza, E. M. (2019). *Capacidad financiera y bienestar de la población de bajos ingresos el caso de amextra finanzas*. Tesis de Maestría de Ciencias Jurídicas y Derecho, Universidad Autónoma del Estado de Morelos. <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/1058>
- Aranda, S. J. (2017). Potencial exportador de la Asociación Manos Laboriosas para la exportación de artesanía textil al mercado Colombiano 2017. *Tesis de Licenciatura en Negocios Internacionales, Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11492>

Arteaga, J., Fernández, R. y Clavel, M. (2014). Las pymes españolas en Latinoamérica: barreras a la exportación. *AD-minister*, 24, 53 – 78.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322331212004>

Alves, D., Ferraz, O., Chiari, E. C., Ofenhjem, A. y Goncalves, W. A. (2014). La dinámica de la perspectiva aprendizaje y crecimiento del BSC en el contexto de la planificación estratégica de una fábrica alemana del sector automotriz. *Invenio*, 17(33), 87 – 102.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87732404007>

Ballesteros, A. J. (2001). Comercio exterior (2ª edición): Teoría y práctica. *EDITUM*.

<https://books.google.es/books?id=bq4eT49QyHwC>

Bautista, C. A y Rojas, C. A. (2016). *Análisis del potencial exportador colombiano de carne bovina y porcina a la Federación Rusa*. Tesis de Grado, Universidad del Rosario.

https://doi.org/10.48713/10336_12798

BBVA. (s.f.). ¿Qué se entiende por salud financiera? <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-se-entiende-por-salud-financiera/>

Bodie, Z. y Merton, R. C. (1999). *Finanzas*. Prentice Hall, México, 1999.

https://www.researchgate.net/profile/Robert-Merton-2/publication/44520989_Finanzas_Zvi_Bodie_Robert_C_Merton/links/573e0c9a08aea45ee842e26f/Finanzas-Zvi-Bodie-Robert-C-Merton.pdf

Bonomie, M. E. y Añez, C. (2009). Reflexión teórica de las estrategias flexibilizadoras en el marco de la globalización. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 592 – 605.

<https://www.redalyc.org/pdf/290/29012059008.pdf>

Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación

a Distancia Madrid.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gesti%C3%B3n+de+clima+laboral&ots=o_FvBZEzg5&sig=mcUF8bKqL8KzT66Psa36R9O4elw#v=onepage&q&f=true

Cabrera, S. G. y Guzmán, M. A. C. (2020). *Potencial exportador de la empresa Corporacion Enercon S. A. C. ubicada en San Pedro de Lloc para facilitar el ingreso de papayas frescas hacia el mercado de Chile, Trujillo 2020*. Tesis de Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/11537/29202>

Crespo, C. M. y Salamanca, A. B. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Revista Científica de enfermería*, 27, 1 – 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7779030>

Confederación Española de Organizaciones Empresariales. (2018). *Las mipymes generan el 28% del PIB en Latinoamérica pero carecen aún del impulso necesario*. <https://www.ceoe.es/es/ceoe-news/internacional/las-mipymes-generan-el-28-del-pib-en-latinoamerica-pero-carecen-aun-del>

Contreras-Castillo, J. M. (1999). LA COMPETITIVIDAD DE LAS EXPORTACIONES MEXICANAS DE AGUACATE: UN ANÁLISIS CUANTITATIVO. *Revista Chapingo Serie Horticultura*, 5, 393 – 400. http://www.avocadosource.com/wac4/wac4_p393.pdf

De la Hoz, E. J. (2016). *Diseño de una metodología para identificar áreas de oportunidad en el desarrollo del potencial exportador de las empresas mediante técnicas de análisis*

multivariante e inteligencia artificial. Tesis de Doctorado en Ingeniería Industrial, Universidad del Norte. <http://hdl.handle.net/10584/10134>

De la Hoz, E. J. y López, L. C. (2017). Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría. *Revista Investigación e Innovación en Ingenierías*, 5(2), 46 – 76. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2756>

De la Hoz, E., González, A. L. y Santana, A. (2016). Metodología de Medición del Potencial Exportador de las Organizaciones Empresariales. *Información Tecnológica*, 27 (6), 11 – 18. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000600003>

Escandón, D. M. y Hurtado, A. (2014). Factores que influyen en el desarrollo exportador de las pymes en Colombia. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 172 – 183. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108009>

Fernández, M. V., Peña, I. y Hernández, F. (2008). Factores determinantes del éxito exportador. El papel de la estrategia exportadora en las cooperativas agrarias. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (63), 39 – 64. <https://www.redalyc.org/pdf/174/17412307002.pdf>

Ferrer, J., & Vásquez, J. L. (1997). Importancia de la función mercadeo para las organizaciones. *Revista FCES*, 3(1), 39-48 <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=4276527>

Figueroa, C. H. y Sánchez, K. (2020). *Relación entre los factores de la competitividad empresarial y el potencial exportador de las MYPE del sector textil confecciones de Lima, durante el período 2015 – 2019*. Tesis de Licenciatura en Negocios Internacionales, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/656531>

Figueroa, C. H. y Sánchez, K. (2020). *Relación entre los factores de la competitividad empresarial y el potencial exportador de las MYPE del sector textil confecciones de Lima, durante el período 2015 – 2019*. Tesis de Licenciatura en Negocios Internacionales, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/656531>

Gallego, J. B. (2005). FUNDAMENTOS DE LA GESTION TECNOLOGICA E INNOVACION. *Tecno Lógicos*, 15, 113 – 131. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344234271005>

Gallego, L. F. (2009). *Perspectivas para una estructura de gestión de mercadeo de electrodomésticos de línea blanca en el mercado colombiano para contrarrestar la incursión del mercado asiático*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/3451>

Gan, F. y Triginé, J. (2006). *MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES*. Ediciones Díaz de Santos, S. A, Madrid, España.
https://www.academia.edu/13298515/MANUAL_DE_INSTRUMENTOS_DE_GESTION_Y_DESARROLO_DE_LAS_PERSONAS_EN_LAS_ORGANIZACIONES_GAN_Y_TRIGINE

González, R., Herrera, L. L., & Leal, F. de J. S. (2013). Capacidad Financiera como una fuente para el desarrollo sustentable: Caso empresas Mexicanas. *International Review of Business Research Papers*, 9(2), 200 – 219

<https://xdoc.mx/preview/capacidad-financiera-como-una-fuente-para-el-desarrollo-5ea893c73d5d9>

García, F. (2005). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Editorial Limusa, México D.F., México. www.books.google.es/books?id=-JPW5SWuWOUC

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Capítulo 1. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. En *Metodología de la investigación*. McGraw Hill Education, México, 2 – 21. https://www.academia.edu/38217933/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias

Herrera, M. A., Hortú, S. y Morales, A. C. (2009). *Estudio de medición de potencial exportador de la empresa de Calzado Manufactura Hortúa Leal (MHL)*. Trabajo de Grado de Administración de Negocios Internacionales. Universidad del Rosario. <http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/1099>

Herrera, M. F. y Osorio, J. C. (2006). Modelo para la gestión de proveedores utilizando ahp difuso.

Estudios Gerenciales, 99, 69 – 88.

https://www.researchgate.net/publication/26508521_Modelo_para_la_gestion_de_proveedores_utilizando_AHP_difuso

López, S. y Rodríguez, P. (2017). *Capacidad y Potencial Exportador de la Uchuva, Gulupa, Granadilla y Pitahaya en Colombia: 2012-2016*. Trabajo de Grado de Administración de Empresas, Universidad del Rosario. https://doi.org/10.48713/10336_14238

Lizarzaburu, E. R., Berggrun, L. y Quispe, J. (2012). Gestión de riesgos financieros. Experiencia en un banco latinoamericano. *Estudios Generales*, 28(125), 96 – 103. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21226279011>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69 – 74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Lozano, C. (2016). Gestión de mercado basada en la eficiencia de los procesos de aprendizaje. *Mercados y Negocios*, 33, 41 – 58. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864083005/html/>

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. (2010). Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua. *Revista EÍDOS*, 2, 65 – 72. https://www.researchgate.net/publication/319254319_Relevancia_de_la_Gestion_por_Procesos_en_la_Planificacion_Estrategica_y_la_Mejora_Continua

Melnyk, T. (2008). The export potential of ukraine: the methodology of assessment and analysis. *IEP Journal*, 8(9), 202 – 207. http://iepjournals.com/journals_eng/8-9/2008_10_Melnyk.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Manual Planex: Plan de Negocio Exportador*.

<https://repositorio.promperu.gob.pe/handle/123456789/1781>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2022). *Exportaciones peruanas alcanzan récord en 2021 y superan los US\$ 56 mil millones*.

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/581099-exportaciones-peruanas-alcanzan-record-en-2021-y-superan-los-us-56-mil-millones>

Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2015). *¿Por qué es importante exportar? La razón de ser económica*.

<https://www.midagri.gob.pe/portal/comercio-exterior/icom-exportar/introduccion62/666-ipor-que-es-importante-exportar-la-razon-de-ser-economica>

Mondragón, V. (2017). *¿Mi empresa tiene potencial exportador?*

<https://www.diariodelexportador.com/2017/04/en-que-consiste-el-potencial-exportador.html>

Meneses, J. Rodríguez, D. (s.f). *El cuestionario y la entrevista*.

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>

Monje, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Guía didáctica, Universidad Surcolombiana.

<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Nagles, N. (2006). Productividad: una propuesta desde la gestión del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 58, 87 – 105.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605807>

- Neyra, L. A., Espinoza, M. P. y Samaniego, M. P. (2017). Gestión de Requerimientos a través del Modelo de Fábrica de Software aplicando Metodologías Ágiles. *Artículos 2017*, 1 – 20.
<https://documentas.redclara.net/handle/10786/1281>
- Núñez, E. (2011). Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales. *Revista de Ciencias Sociales*, 17(1), 156 – 166.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28022755013.pdf>
- Ñaupas-Paitán, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. *Ediciones de la U*, Bogotá, Colombia.
<https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ>
- Online Browsing Platform. (2018). *ISO 31000:2018(es) Gestión del riesgo — Directrices*.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:31000:ed-2:v1:es>
- Organización Mundial del Comercio. (2021). *Informe sobre el comercio mundial 2021. Resiliencia económica y comercio*.
https://www.wto.org/spanish/res_s/booksp_s/wtr21_s/00_wtr21_s.pdf
- Pérez, D. y Pérez, I. (2006). El conocimiento del mercado: análisis de clientes, intermediarios y competidores. *Marketing. El conocimiento del Mercado*.
<https://static.eoi.es/savia/documents/componente45087.pdf>
- Ponce, G. J. y Castro, G. L. (2014). Diseño de un sistema de control de gestión basado en la metodología del balance en el Hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil 2013: perspectiva de aprendizaje y crecimiento. Tesis de Pregrado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/6638>

Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.

<https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>

Ramírez, M y Villanueva, K. E. (2019). *Factores determinantes en el desempeño exportador de la pequeña y mediana empresa*. Tesis de Bachiller en Administración, Universidad Peruana

Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2555>

Ríos, I. S. (2018). *Nivel de competitividad del potencial exportador en el sector textil artesanal del Centro Poblado de Porcón Alto - Cajamarca en el año 2017*. Tesis de Licenciatura en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/12919>

Santa, S. y Martins, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.

<https://issuu.com/originaledy/docs/metodologc3ada-de-la-investigacic3b>

Sociedad de Comercio Exterior del Perú. (2022). Reporte mensual de COMEXPERU. *Data Comex*, 10(107), 1 – 7.

<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/datacomex/datacomex107.pdf>

Ioan, D. (2012). Elaboración de una metodología para medir la capacidad exportadora de las PYME's en Venezuela. *Compendium*, 15(28), 23 – 42.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88025738003>

Terrazas, R. A. (2009). Modelo de gestión financiera para una organización. *Perspectivas*, (23),

55 – 72. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942159005>

- Tonato, M. E. (2019). *La competitividad empresarial y el potencial exportador de las empresas del cantón Ambato*. Tesis de Licenciatura en Ingeniería Financiera, Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/29227>
- Valencia, T. (2018). *Potencial exportador de las empresas Confetex de Colombia, Crisalltex e Incoco pertenecientes al sector textil-confección ubicadas en la ciudad de Pereira para participar en la Alianza del Pacífico*. Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas, Universidad Católica de Pereira. <http://hdl.handle.net/10785/5604>
- Vargas, A. B. (2019). *Mejora de procesos internos de Miky Market*. Tesis de Licenciatura en Ingeniería Industrial, Universidad Andrés Bello. <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/18046>
- Vásquez, I. (2016). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 330, 81 – 88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>