

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS



TESIS

**“Administración de operaciones y el desarrollo integral de la
empresa Banny’s Bistro, Huánuco 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Canchumanta Soto, Eliezer Walter

ASESOR: Campos Salazar, Oscar Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70750800

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22409462

Grado/Título: Grado de doctor en ciencias económicas y sociales mención en economía y sociología

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

H

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Coronado Chang Liliana Victoria	Maestra en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
2	López Zumarán, Manuel Abelardo	Maestro en gestión empresarial	41273961	0000-0001-9123-0829
3	Martel Fretel Brand Harrys	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	43255620	0009-0002-5369-9073



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **08:30 horas del día 30 del mes de setiembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
Mtro. Manuel Abelardo Lopez Zumaran
Mtro. Brand Harrys Martel Fretell

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 938-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA EMPRESA BANNY'S BISTRO, HUÁNUCO 2024**", presentada por el Bachiller, **CANCHUMANTA SOTO, Eliezer Walter**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADO con el calificativo cuantitativo de 14 (catorce) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 9:20 horas del día 30 del mes de setiembre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
DNI: 23015516
Código ORCID: 0000-0002-7050-4277
PRESIDENTE


Mtro. Manuel Abelardo Lopez Zumaran
DNI: 41273961
Código ORCID: 0000-0001-9123-0829
SECRETARIO


Mtro. Brand Harrys Martel Fretell
DNI: 43255620
Código ORCID: 0009-0002-5369-9073
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ELIEZER WALTER CANCHUMANTA SOTO, de la investigación titulada “Administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro, Huánuco 2024”, con asesor OSCAR AGUSTO CAMPOS SALAZAR, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 580-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 21 de agosto de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

10. Canchumanta Soto, Eliezer Walter.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A Dios porque en su gracia me brinda la oportunidad de estudiar la carrera de administración de empresas. A mis padres por el esmero persistente durante estos años para poder ver en mi un profesional. A mi esposa, mi ayuda idónea, le agradezco por impulsarme, animarme e inspirarme a seguir creciendo en todo aspecto.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, a Dios por la vida y conocimientos adquiridos. Agradezco a mis padres por el sacrificio incansable y su paciencia para poder culminar esta carrera. A mi esposa por animarme a seguir alcanzando metas. A los maestros de la E.A.P. de Administración de Empresas, de la Universidad de Huánuco, por brindar y compartir sus conocimientos. A la empresa Banny's Bistro por permitirme hacer esta investigación en su empresa.

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
INDICE.....	IV
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPITULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENEREAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	21
MARCO TEÓRICO.....	21

2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	21
2.1.1.	ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
2.1.2.	ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3.	ANTECEDENTES LOCALES	23
2.2.	BASES TEÓRICAS	24
2.2.1.	ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES.....	24
2.2.2.	DESARROLLO INTEGRAL.....	27
2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28
2.4.	HIPÓTESIS	31
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	31
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	31
2.5.	VARIABLES.....	31
2.5.1.	VARIABLE 1	31
2.5.2.	VARIABLE 2	31
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
CAPÍTULO III.....		35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		35
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	35
3.1.1.	ENFOQUE	35
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL.....	35
3.1.3.	DISEÑO	35
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
3.2.1.	POBLACIÓN	36
3.2.2.	MUESTRA	37
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	38

CAPITULO IV.....	40
RESULTADOS.....	40
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	40
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS.....	61
4.2.1. CORRELACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL	61
4.2.2. CORRELACIÓN DE LAS HIPOTESIS ESPECIFICA 1.....	61
4.2.3. CORRELACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA 2	62
4.2.4. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	63
4.2.5. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4	64
CAPITULO V.....	65
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	65
5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	65
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	69
ANEXOS.....	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera usted que las instalaciones son de suma importancia?	40
Tabla 2 ¿Considera usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?	41
Tabla 3 ¿Considera usted que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie?.....	42
Tabla 4 ¿Considera usted que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público?	43
Tabla 5 ¿Cree usted que las instalaciones y la cantidad de personal en turno satisface la demanda de público?.....	44
Tabla 6 ¿Cree usted que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal?	45
Tabla 7 ¿Considera usted que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios?.....	46
Tabla 8 ¿Considera usted que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria?.....	47
Tabla 9 ¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?.....	48
Tabla 10 ¿Considera usted que la calidad del producto y servicio satisface al cliente?	49
Tabla 11 ¿Cree usted que todas las áreas aportan a la calidad del producto o servicio?.....	50
Tabla 12 ¿Considera usted que la empresa se encuentra en mejora continua?	51
Tabla 13 ¿Es usted una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora?	52
Tabla 14 ¿Es usted una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora?	53
Tabla 15 ¿Se considera usted una persona proactiva?	54
Tabla 16 ¿Considera usted que hay una buena comunicación entre las áreas de la empresa?	55
Tabla 17 ¿Se considera una persona capacitada para aportar al trabajo en equipo?	56

Tabla 18 ¿Considera usted que ha formado lazos dentro de la empresa que le lleve a compartir la visión a alcanzar?	57
Tabla 19 ¿Cree usted que la empresa cuenta con un liderazgo en precios a nivel de la región Huánuco?	58
Tabla 20 ¿Considera usted que el cliente reconozca la ventaja competitiva de la empresa?	59
Tabla 21 ¿Por lo general, considera usted que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional?	60
Tabla 22 Correlación de la Hipótesis general	61
Tabla 23 Correlación de la Hipótesis específica 1	62
Tabla 24 Correlación de la Hipótesis específica 2	62
Tabla 25 Correlación de la Hipótesis específica 3	63
Tabla 26 Correlación de la Hipótesis específica 4	64

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Considera usted que las instalaciones son de suma importancia?	40
Figura 2 ¿Considera usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?	41
Figura 3 ¿Considera usted que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie?.....	42
Figura 4 ¿Considera usted que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público?	43
Figura 5 ¿Cree usted que las instalaciones y la cantidad de personal en turno satisface la demanda de público?.....	44
Figura 6 ¿Cree usted que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal?	45
Figura 7 ¿Considera usted que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios?.....	46
Figura 8 ¿Considera usted que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria?.....	47
Figura 9 ¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?	48
Figura 10 ¿Considera usted que la calidad del producto y servicio satisface al cliente?	49
Figura 11 ¿Cree usted que todas las áreas aportan a la calidad del producto o servicio?.....	50
Figura 12 ¿Considera usted que la empresa se encuentra en mejora continua?	51
Figura 13 ¿Es usted una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora?	52
Figura 14 ¿Se considera una persona con valores que sume a los objetivos de la empresa?	53
Figura 15 ¿Se considera usted una persona proactiva?.....	54
Figura 16 ¿Considera usted que hay una buena comunicación entre las áreas de la empresa?	55
Figura 17 ¿Se considera una persona capacitada para aportar al trabajo en equipo?	56

Figura 18 ¿Considera usted que ha formado lazos dentro de la empresa que le lleve a compartir la visión a alcanzar?	57
Figura 19 ¿Cree usted que la empresa cuenta con un liderazgo en precios a nivel de la región Huánuco?	58
Figura 20 ¿Considera usted que el cliente reconozca la ventaja competitiva de la empresa?	59
Figura 21 ¿Por lo general, considera usted que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional?	60

RESUMEN

El objetivo central del presente trabajo de investigación fue dilucidar el grado de relación que existe entre la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro en Huánuco. Para tal fin se desarrolla la importancia de una gestión efectiva de operaciones que logre sostenibilidad y ventaja competitiva en el mercado. Asimismo, se resalta la comunicación como un factor clave para la integración entre áreas de la empresa y se promueve el trabajo en equipo con conocimientos especializados en cada función. Además, del marco teórico, se tiene que la calidad y la mejora continua son aspectos fundamentales para mantener la excelencia en los procesos operativos y garantizar la satisfacción del cliente. Donde destaca la importancia de la inversión en capital para mejorar los procesos y activos de la empresa. La metodología es de tipo aplicada, con una óptica cuantitativa a un nivel descriptivo y diseño descriptivo correlacional. La población estudiada fue conformada por los colaboradores de la empresa Banny's Bistro, desde la gerencia hasta el personal de servicio (meseros), de un número de 35 personas, quienes tuvieron la tarea de resolver un cuestionario, que sirvió para medir la relación significativa entre la administración de operaciones y el desarrollo integral en la empresa. Los datos fueron recogidos y procesados para ser presentados en gráficos estadísticos. En conclusión, se subraya que la correcta y efectiva administración de operaciones, la integración interfuncional, y el enfoque en la calidad y la mejora continua son elementos esenciales para el desarrollo integral y la ventaja competitiva de Banny's Bistro. Estos aspectos no solo impulsan el crecimiento económico de la empresa, sino que también fortalecen su posición en el mercado regional.

Palabras clave: *Administración de operaciones, desarrollo integral, integración interfuncional, mejora continua y ventaja competitiva.*

ABSTRACT

The central objective of this research work was to elucidate the degree of relationship that exists between operations management and the comprehensive development of the company Banny's Bistro in Huánuco. To this end, the importance of effective operations management that achieves sustainability and competitive advantage in the market is developed. Likewise, communication is highlighted as a key factor for integration between areas of the company and teamwork is promoted with specialized knowledge in each function. In addition, from the theoretical framework, quality and continuous improvement are fundamental aspects to maintain excellence in operational processes and guarantee customer satisfaction. Where the importance of capital investment to improve the company's processes and assets stands out. The methodology is of an applied type, with a quantitative perspective at a descriptive level and a descriptive correlational design. The population studied was made up of employees of the company Banny's Bistro, from management to service personnel (waiters), a number of 35 people, who had the task of solving a questionnaire, which served to measure the significant relationship between operations management and comprehensive development in the company. The data was collected and processed to be presented in statistical graphs. In conclusion, it is emphasized that correct and effective operations management, cross-functional integration, and focus on quality and continuous improvement are essential elements for the comprehensive development and competitive advantage of Banny's Bistro. These aspects not only drive the company's economic growth, but also strengthen its position in the regional market.

Keywords: *Operations management, comprehensive development, interfunctional integration, continuous improvement and competitive advantage.*

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada "Administración de Operaciones y el Desarrollo Integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024" tiene como propósito explorar la relación que existe entre la administración de operaciones y el desarrollo integral de una empresa. Esta investigación se justifica por la necesidad de comprender cómo la gestión eficaz de la administración de operaciones puede impactar en solucionar problemas desde los procesos, calidad, capacidad hasta inventario, mediante la identificación de procesos específicos que pueden ser optimizados para mejorar la eficiencia operativa, así como en su ventaja competitiva.

La síntesis del contenido se distribuye en cinco capítulos, abarcando desde el planteamiento del problema hasta la discusión de los resultados y las conclusiones. Los métodos y técnicas empleados se basan en un enfoque cuantitativo, con encuestas como principal instrumento de recolección de datos.

En el primer capítulo, está el planteamiento del problema, también se presentan los objetivos de la investigación y también su justificación. Además, se establecen las limitaciones que puedan afectar los resultados y que determinaron la viabilidad de la investigación. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico de la presente investigación con el tema de estudio. Se encuentra los principios teóricos y los fundamentos esenciales que son importantes para entender la investigación, por lo que se presenta los antecedentes de trabajos relacionados que proporcionan el fundamento necesario para la investigación. En el tercer capítulo, se identifica la metodología empleada, describiendo el enfoque, nivel y diseño del estudio, así como también el sustento de la técnica utilizada. En el cuarto capítulo, se muestra los resultados finales en la investigación, lo que se presenta de forma estadística, mediante tablas y gráficos. Además, se encuentra las contrastaciones de la hipótesis general y las hipótesis específicas. En el quinto capítulo, se encuentra la discusión de los resultados obtenidos en el presente estudio.

En conclusión, se destaca la importancia de una gestión eficaz de las operaciones para el desarrollo integral de Banny's Bistro, lo que puede contribuir significativamente al crecimiento y la competitividad de la empresa en el mercado. Los resultados obtenidos en esta investigación proporcionan información valiosa para la toma de decisiones informadas y la implementación de estrategias que impulsen el éxito empresarial a largo plazo.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el ámbito internacional, Schroeder (1983) mencionó que McDonald's enfrentó el gran problema de mantener la consistencia de sus productos a nivel global. Tenían la gran tarea que cada restaurante debe seguir los mismos procedimientos para asegurar que una hamburguesa en Nueva York tenga el mismo sabor y calidad que una en Tokio. También, tuvo que adaptar sus procesos de producción y menú a los gustos y regulaciones locales en cada país donde opera. En India, por ejemplo, han introducido opciones vegetarianas y han modificado sus procesos de cocina para evitar el rechazo de los locales. McDonald's se enfrenta constantemente a desafíos en cuanto a que sus procesos se adapten a las preferencias locales de los consumidores y a las normativas de cada país (p.21). McDonald's Corporation, en la actualidad, es líder mundial de restaurantes de comida rápida con más de 30,000 establecimientos abiertos en aproximadamente 115 países (Univia, 2014). Según Slack et al., (2016) la estandarización de los procesos puede traer una mayor eficiencia y control de calidad, a su vez, debe equilibrarse con la flexibilidad para adaptarse a las demandas locales, lo cual involucra tomar las decisiones adecuadas en lo que respecta a las instalaciones, a la inversión que se va hacer y a la uniformidad del servicio.

En el contexto nacional, Starbucks Coffe Company enfrenta el problema de mantener la consistencia de la calidad del café en todas sus sucursales en nuestro país, lo cual depende en gran medida de la calidad de los granos de café y de los métodos de preparación empleados en cada tienda, a su vez, han enfrentado problemas de capacidad en mercados emergentes donde la demanda puede fluctuar drásticamente, por lo que tuvieron que invertir en infraestructura y tecnologías de pronóstico para equilibrar la oferta y la demanda (Fullstep, 2014). En lo que respecta a la función de inventario, no solo el proveedor de café tiene que suplir las expectativas nacionales sino en el mundo, por lo que recientemente Starbucks encontró un nuevo aliado en

Aprocaf, en el valle del monzón, para suplir los desafíos que involucra a su inventario, en el tiempo preciso y con la calidad de siempre (Agraria, 2021).

En el panorama empresarial actual, una gestión eficaz de la administración de operaciones se ha vuelto un factor determinante para asegurar el éxito de las organizaciones. Esto resulta ser particularmente relevante en el contexto de la industria de servicios, específicamente en el rubro Restaurantes, donde la calidad del producto final y la experiencia del cliente son fundamentales para mantener la competitividad y el crecimiento. Es por eso que este sector se encuentra constantemente desafiado por la necesidad de mejorar sus prácticas operativas para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado (Heizer & Render, 2009).

La investigación está dirigida a la empresa Huanuqueña Banny's Bistro, que pertenece al sector privado y se encuentran ubicado en la ciudad de Huánuco, contando actualmente con 2 sedes; distrito de Amarilis y distrito de Huánuco. Están dedicados a brindar un servicio gastronómico con la experiencia de un bistro, ofreciendo toques propios, con recetas perfeccionadas por ellos mismos. Cuentan con más de ocho años operando, con un crecimiento significativo posicionándose como marca y experiencia. Banny's Bistro, se presenta como un referente local en su rubro. Sin embargo, a pesar del éxito de sus dos locales, la empresa enfrenta desafíos significativos en términos de gestión de operaciones que afectan su capacidad para ofrecer un servicio de alta calidad de manera consistente en ambos locales. La ausencia de una adecuada gestión de la administración de operaciones ha llevado a problemas recurrentes de inventario, llegando a quedarse desabastecidos de la materia prima para la preparación de sus platos, tiempos de espera prolongados por no suplir las fluctuaciones de la demanda, no estandarizar sus procesos operativos, ocasionando una variabilidad en la calidad del servicio. Según (Pérez, 2021), estos problemas resultan comunes en las empresas locales que no cuentan con estrategias claras y bien implementadas de Administración de operaciones. Por lo cual se considera que se debe poner atención a la administración de operaciones junto a sus cuatro dimensiones principales, las cuales son: función proceso,

función calidad, función capacidad y función inventario (Schroeder, 1983, pág. 9), para solucionar estos problemas.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida la administración de operaciones se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿En qué medida la función proceso se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024?
- ¿En qué medida la función calidad se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024?
- ¿En qué medida la función capacidad se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024?
- ¿En qué medida la función inventario se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENEREAL

Determinar en qué medida la administración de operaciones se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar en qué medida la función proceso se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024
- Determinar en qué medida la función calidad se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024
- Determinar en qué medida la función capacidad se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024
- Determinar en qué medida la función inventario se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.

De acuerdo a los objetivos propuestos para este estudio, el resultado pudo encontrar solución a los problemas en las funciones de procesos, calidad, capacidad e inventario, que incidan en el desarrollo integral de la empresa. Al investigar cómo estos principios pueden ser aplicados en Banny's Bistro, se puede identificar áreas de mejora que podrían resultar en una mayor eficiencia y reducción de costos operativos. Además, se pudo identificar prácticas operativas que pueden ser refinadas para una experiencia superior a los clientes, lo cual es vital para la lealtad y satisfacción del cliente. La presente investigación va a proporcionar información valiosa para establecer estrategias de crecimiento sostenibles. Al entender cómo las operaciones afectan el desarrollo integral del restaurante, Banny's Bistro podrá desarrollar planes de expansión que sean viables y rentables.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.

Esta investigación, con la teoría y los conceptos básicos de las funciones procesos, calidad, capacidad e inventario, identificó procesos específicos que pueden ser optimizados para mejorar la eficiencia operativa. Esto podría incluir desde la gestión de inventarios hasta la programación del personal. De igual manera, al alinear la calidad del servicio con las expectativas y necesidades de los clientes, Banny's Bistro podría aumentar su nivel de satisfacción y fidelización, lo que le dará una sostenibilidad para su éxito a largo plazo. Por último, estos hallazgos de la investigación sirvieron como base para la aplicación de las principales dimensiones de la administración de operaciones planteada por Schroeder (1983) para que Banny's Bistro alcance un desarrollo integral.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.

El enfoque cuantitativo y el uso de la encuesta como técnica de investigación son especialmente adecuados para este estudio por las siguientes razones:

- El enfoque mencionado permitió la recopilación de datos numéricos y objetivos que pueden ser analizados estadísticamente. Esto es crucial para identificar tendencias y patrones de las operaciones de Banny's Bistro, que pueden no ser evidentes a través de métodos cualitativos.
- La encuesta se distribuyó a los empleados y gerentes, por lo que proporciona una visión holística del impacto de las operaciones en diferentes áreas de Banny's Bistro.
- A través de las técnicas estadísticas se puede contar con una interpretación rigurosa y precisa de los datos recolectados, por lo que facilitará la formulación de recomendaciones basadas en evidencia sólida y la toma de decisiones informadas.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Limitación en la recolección de los datos, en las encuestas.
- Falta de estudios similares a nivel local.
- La limitada empatía que existía a la entrevista a este grupo.
- Los horarios para la observación de los procesos de la empresa.

Las limitaciones no son razón para impedir que la investigación continúe (Caballero Romero, 2013, pág. 128) por lo que, en coordinación con la empresa Banny's Bistro, se solicitó el permiso para la recolección de todos los datos. También, se conversó con el personal de la empresa sobre la importancia de responder con honestidad y compromiso, ya que sumará al crecimiento de su centro laboral.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- Disposición del investigador.
- La colaboración de la empresa ya que es importante para ellos poder conocer mejoras para su desarrollo integral.

- La investigación se realizó en la ciudad de Huánuco.
- El apoyo de un asesor metodológico para la guía en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Los antecedentes que se relacionan con el presente trabajo de investigación se detallan a continuación.

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ramírez *et al.*, (2021), en su tesis titulada “*Lean Six Sigma e Industria 4.0, una revisión desde la administración de operaciones para la mejora continua de las organizaciones, Jipijapa, 2021*”. [Tesis de licenciatura]. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. El objetivo principal fue discutir la contribución en la actualidad de la metodología Lean Six Sigma. Tuvo un enfoque cualitativo con un diseño no experimental. El instrumento de análisis arrojó 1015 resultados, las cuales fueron procesados por la aplicación de la metodología PRISMA. Los resultados obtenidos permitieron consolidar que esta implementación de la metodología Lean Six Sigma puede contribuir a aumentar los grados de productividad y competitividad. concluyendo en que, la administración de operaciones es un campo de estudio de la administración, que beneficia el procedimiento estratégico de las organizaciones, porque se encarga de la planificación, organización, dirección y control que da como resultado una mejor optimización de los sistemas de producción de bienes y servicios.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Cobarrubia (2022), en su tesis titulada “*Administración de operaciones y la calidad de servicio al cliente de la compañía peruana de vidrio, Lima 2022*” [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. Sostuvo como objetivo poder determinar el vínculo que pueda existir entre la administración de operaciones y calidad de servicio al cliente. Por lo que el diseño metodológico fue de tipo aplicada, cuantitativa, no experimental, descriptivo y de nivel correlacional. Recopiló información a través de un cuestionario resuelta por 50 clientes de la compañía. Los

resultados fueron que se evidencio una correlación entre las variables con una significancia ($p < 0.05$) que los llevó a concluir que la administración de operaciones se vincula con calidad del servicio al cliente por esa razón recomendaron se ejecute con gran énfasis el control y seguimiento de las múltiples operaciones que se desarrolla en la compañía, disponiendo nuevas políticas de trabajo.

Sanchez (2019), en su tesis titulada "*La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019*" [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejo. afirmó como objetivo determinar cuál es el vínculo entre la administración de operaciones y la productividad de Entel Perú S.A. San Borja. Se recopiló información a través de la técnica encuesta y un cuestionario como instrumento, distribuido a 124 trabajadores de dicha empresa, obteniendo el resultado; una correlación positiva baja según el coeficiente de Rho de Spearman (0.248). La investigación concluyó que sí hay relación positiva baja tanto en las variables de administración de operaciones y la productividad, también que hay relación positiva muy baja entre las dimensiones costo y eficiencia, así como vinculo positivo muy baja entre las dimensiones calidad y eficacia, por último hay relación positiva baja entre las dimensiones flexibilidad del proceso y la innovación, por lo que recomendó a la gerencia poner mayor interés a la administración de operaciones para que la productividad no se afecte, también que deben controlar la excelencia de sus productos y servicios para que sus comensales sean debidamente atendidos.

Mundaca (2018), en su tesis titulada "*Modelo Conceptual de Desarrollo empresarial para las MYPES de la región Lambayeque: Caso centro de desarrollo empresarial, Chiclayo, 2018*" [Tesis de Doctorado]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tuvo el objetivo de diseñar un prototipo conceptual para el desarrollo empresarial que beneficie a la MYPES de la Región Lambayeque. Tomaron como instrumentos las entrevistas. La metodología fue la denominada estudio de caso. Concluyendo que la Innovación en Valor y Competitividad

Empresarial, guarda relación con el enfoque en el mercado para todo emprendimiento, lo cual le permite ofrecer una innovación en el producto y/o servicio de aquellos procesos que requieren estar en constante evaluación.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Lozano y Morales (2023), en su tesis titulada *“Estudio de la producción y sus indicadores como base para la propuesta de técnicas de administración de operaciones, caso Iberoplast”* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Investigación que tuvo como objetivo estudiar las principales operaciones de la empresa IBEROPLAST y determinar indicadores para obtener una mejora. La metodología empleada fue una base conceptual que necesita de métodos y técnicas claras para poder alcanzar la información que se útil para explicar el caso. Concluyeron que la administración de inventarios, supervisada por el departamento de operaciones, se realiza de manera eficiente gracias a la presencia de las áreas de compras, planificación, almacén, distribución y comercial. Estas áreas mantienen un alto nivel de coordinación en aspecto como en la adquisición de insumos, el tamaño de los lotes a producir y la distribución del producto terminado.

Cori (2019). En su tesis titulada *“La Gestión Empresarial en el Desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) En El Distrito de Huánuco, 2019”* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Dicha investigación tuvo como objetivo evaluar de qué manera la gestión empresarial incide en el desarrollo de las MYPES en el distrito de Huánuco. La metodología empleada es cuantitativa y se llevó a cabo mediante una encuesta, una guía de análisis y fichajes. Los resultados demostraron que un modelo de gestión empresarial puede validar el proceso gerencial y la toma de decisiones para el desarrollo de las MYPES. En conclusión, este modelo innovador de gestión empresarial contribuirá al crecimiento de las MYPES.

Acosta (2017), *“El Sistema de Operaciones y la satisfacción del cliente de la financiera CRECER MYPE Perú – Sede Huánuco, 2017”*

[Tesis de licenciatura]. Universidad de Huánuco. Tuvo como objetivo medir el vínculo que hay entre el sistema de operaciones y la satisfacción del cliente. Fue del tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, contó con el método deductivo. Demostró que el sistema de operaciones tiene una conexión significativa con la satisfacción del cliente en la financiera Crecer Mype Perú – Sede Huánuco. Por lo que recomendaron incluir detalladas en su sistema de operaciones para evitar errores al momento del desembolso de dinero, cobranza o cancelación. Dicha investigación concluyó que el sistema de operaciones está estrechamente relacionado se con la satisfacción del cliente en la financiera Crecer Mype Perú – sede Huánuco, 2017.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

- **DEFINICIONES**

Heizer y Render (2009) se refieren a la administración de operaciones como aquellas actividades que encuentran relación en la creación de bienes y servicios mediante una transformación de materia prima en productos finales (p. 4).

En el CEUPE (2019) concluyen que se estudia la administración de operaciones por las siguientes razones:

1. La administración de operaciones se ha convertido en una función principal de cualquier organización, además, busca la relación integral con el resto de las funciones empresariales.
2. Estudiamos administración de operaciones porque queremos saber la manera más viable para producir los bienes y servicios.
3. También se estudia la administración de operaciones porque requiere una inversión fuerte de la organización, por lo que es una gran oportunidad para que la organización mejore sus utilidades y eleve la calidad de su servicio.

- **CARACTERÍSTICAS**

La Administración de operaciones se basa en objetivos claros, porque este tipo de administración tiene características únicas, entre ellas están:

- **Enfoque Integral:** Es integral porque abarca todo el proceso de producción, por lo que involucra a todas las áreas de una organización (SAPIMSA PERÚ, 2023).
- **Gestión de la Calidad:** conjunto de acciones y también de herramientas que se emplean para garantizar la calidad en el proceso de producción (ESGINnova Group, 2020).
- **Enfoque en el cliente:** La Administración también pone atención en satisfacer las expectativas del cliente por lo que garantiza el tiempo de entrega y calidad (SAPIMSA PERÚ, 2023)
- **Gestión de relación:** tiene por finalidad asegurar relaciones exitosas con proveedores estratégicos (SAPIMSA PERÚ, 2023)

- **DIMENSIONES**

De acuerdo con Schroeder (1983) Las principales decisiones que toma la administración de operaciones se agrupan de la siguiente manera:

- a. **FUNCIÓN PROCESO**

Schroeder (1983), señaló que las decisiones en esta área definen el proceso físico o la instalación que se emplea para la producción de bienes o servicios. En su mayoría, estas decisiones son a largo plazo y difíciles de revertir, especialmente cuando requieren una inversión de capital significativa. Por lo tanto, es crucial que el diseño del proceso físico esté alineado con la estrategia a largo plazo de la empresa (p. 10).

- b. **FUNCIÓN CALIDAD**

Schroeder (1983) afirmó que la gestión de operaciones suele ser la encargada de garantizar la calidad de los bienes y servicios

que se producen. La calidad es una responsabilidad clave de las operaciones que requiere el respaldo completo de toda la organización. Las decisiones relacionadas con la calidad deben garantizar que se mantenga a lo largo de todas las etapas del proceso operativo, estableciendo estándares, capacitando al personal e inspeccionando el producto o servicio para asegurar un resultado de alta calidad (p. 10).

c. FUNCIÓN CAPACIDAD

Schroeder (1983) señaló que las decisiones sobre la capacidad se centran en asegurar que se disponga de la cantidad adecuada de recursos en el lugar y momento correctos. La capacidad a largo plazo depende del tamaño de las instalaciones físicas que se construyan. La planificación de la capacidad no solo determina las dimensiones de las instalaciones, sino también la cantidad apropiada de personal en la función de operaciones, ajustando los niveles de personal para satisfacer las demandas (p. 10).

d. FUNCIÓN INVENTARIO

(Schroeder, 1983) Estas decisiones sobre inventarios en las operaciones establecen qué se debe ordenar, en qué cantidad y cuándo hacerlo. Los sistemas de control de inventario se emplean para gestionar los materiales desde su adquisición, pasando por los inventarios de materias primas, productos en proceso y productos terminados. Los gerentes de inventarios determinan cuánto invertir en inventarios, dónde ubicar los materiales y toman muchas otras decisiones relacionadas con estos aspectos (p. 10).

• IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

La administración de operaciones es importante porque atiende a los servicios y manufactura facilitando la observación de todo el proceso de producción. Además, mejora la productividad, brindando crecimiento y desarrollo económico. En empresas individuales, un incremento en la

productividad conduce a una estructura de costos más competitiva, lo que permite ofrecer precios más atractivos en el mercado.

El papel estratégico de la administración de operaciones en el éxito de una organización se valora más a medida que un mayor número de empresas optan por gestionar sus operaciones desde la perspectiva de la cadena de valor.

2.2.2. DESARROLLO INTEGRAL

• DEFINICIONES

Es un enfoque holístico particular que consiste en integrar las causas de un problema en una respuesta completa. En el caso de una empresa, es crecer conjuntamente donde todas las áreas buscan el desarrollo integral, para esto, las empresas buscan personas brillantes que cuenten con una perspectiva interfuncional para tomar decisiones más acertadas para el desarrollo integral de la empresa.

Para alcanzar el éxito en el mundo empresarial hoy en día, no basta con controlar los costos, utilizar los recursos de manera eficiente y aplicar estrategias de marketing efectivas. También es crucial contar con un elemento de desarrollo que influya significativamente en el éxito de la empresa y en la realización de sus objetivos: el talento humano. El líder ideal no solo posee conocimientos, sino que también cuenta con habilidades, actitudes e intereses que se alinean con las responsabilidades que asume (Gamboa-Suárez et al., 2017)

• CARACTERÍSTICAS

Las características del desarrollo integral en una empresa son:

- El trabajo en equipo.
- Desarrolla capacidades de liderazgo más competentes.
- Genera mayor utilidad para la organización.
- Toma decisiones interfuncionales, de esta manera se logra integrar todas las áreas de la organización.
- Mejora la administración de la cadena de suministro.

- Otorga una ventaja competitiva cuando está correctamente ejercida.
- **DIMENSIONES**
DIMENSION 1: TALENTO HUMANO

En el mercado actual, se sostiene que las organizaciones solo podrán alcanzar sus metas si su personal humano trabaja de manera eficiente; es decir, si su conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos contribuyen al éxito de la empresa (Betancur Amariles, 2010, pág. 208).

DIMENSION 2: PERSPECTIVA INTERFUNCIONAL

En un entorno donde tener una perspectiva estrecha ocasiona pérdidas a las organizaciones es de suma importancia contar con una perspectiva interfuncional. La perspectiva interfuncional es que el administrador de operaciones pueda contar con una visión clara de todas las áreas de la empresa para la toma de decisiones, esto nos puede llevar a un proceso consultivo para sacar el producto o servicio más adecuado y que represente a toda la empresa (Valles Álvarez, 1999, pág. 743).

DIMENSION 3: VENTAJA COMPETITIVA

La ventaja competitiva de una empresa es aquella característica que la diferencia de otras organizaciones y a su vez le da una superioridad para competir. En otras palabras, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.

1. **Bistro:** Pequeño restaurante popular de estilo francés. (Real Academia Española, 2023).
2. **Calidad de la conformidad:** La función Calidad toma decisiones para satisfacer las necesidades de los clientes con la calidad del producto o servicio (Schroeder, 1983).

3. **Comunicación:** Es la forma de interactuar de 2 o más personas, mediante la palabra hablada o escrita, ademanes, expresiones emocionales, etc. (Real Academia Española, 2023)
4. **Conocimientos:** portar con los conocimientos y especialización en cada área para todos impulsar y aminorar el trabajo en equipo.
5. **Corporation:** palabra en inglés que traducida significa corporación
6. **COVID-19:** Es una enfermedad contagiosa que la provocó el virus SARS – CoV-2 (Organización Mundial de Salud, s.f.).
7. **Demanda:** La función capacidad tiene que satisfacer la demanda tomando las decisiones correctas sobre la capacidad física de las instalaciones, así como también la cantidad adecuada de personal en cada turno.
8. **Estandarizar:** Tipificar (ajustar a un tipo o norma) (Real Academia Española, 2023).
9. **Flexibilidad:** La Flexibilidad para adaptarse a los cambios y sumar en la mejora continua para el beneficio de la organización.
10. **Fluctuaciones:** Debe de estar atento en las variaciones del personal para satisfacer las necesidades de capacidad.
11. **Flujo de materiales:** hace referencia al tiempo de estadía de los productos dentro del almacén, ya que todo lo que entra debe de salir.
12. **Franquicia:** derecho que se le otorga a una persona para librarla de la obligación de los impuestos (Real Academia Española, 2023).
13. **Globalización:** Acción de globalizar, que consiste en integrar en un todo cosas diversas (Real Academia Española, 2023).
14. **Holístico:** De todo o que considera a algo como un todo (Real Academia Española, 2023).
15. **Interfuncional:** interdependencia e información compartida entre todas las áreas de la empresa (Valles Álvarez, 1999).
16. **Integración:** Acción de integrarse (Real Academia Española, 2023).
17. **Integral:** Quiere decir que se compone de todas las partes pertinentes para estar completo. En el caso de una empresa

considerar todas las áreas para la toma de decisiones (Real Academia Española, 2023).

18. **Interfuncional:** Es el sistema de mecanismos y relaciones que se crean dentro de una organización para asegurar la coordinación de las distintas funciones y lograr que todas trabajen conjuntamente en la consecución de la misión, visión y objetivos (Real Academia Española, 2023).
19. **Inversión:** Es la suma de todos los recursos que pueden utilizarse para adquirir capital fijo para poder aumentar la producción y/o productividad (Real Academia Española, 2023).
20. **Liderazgo en costos:** capacidad de generar un bien o servicio a un precio más bajo que nuestros competidores.
21. **Manufactura:** Obra hecha a mano o con auxilio de máquina. Lugar donde se fabrica una manufactura (Real Academia Española, 2023).
22. **Mejora continua:** La calidad involucra una mejora continua que comprende talento humano, equipo, proveedores, materiales y procedimientos. Cada aspecto de la operatividad puede ser mejorado (Heizer & Render, 2009).
23. **Orientación al cliente:** debe estar orientado al cliente. quien es quien determina la ventaja competitiva de acuerdo a su consumo o preferencia.
24. **Posicionamiento:** Esto nos va a reflejar si realmente tenemos una ventaja competitiva.
25. **Proactivo:** Persona que toma control de situaciones sean fortuitas o no, y a su vez toma la mejor decisión para el momento, anticipándose a acontecimientos (Real Academia Española, 2023).
26. **Suministrar:** proveer, abastecer los recursos necesarios en el lugar correcto y momento adecuado.
27. **Supervisar:** Se debe supervisar los inventarios para tener los recursos a tiempo (Just in time).

- 28. Uniformidad:** Se busca la estandarización para brindar la misma calidad de experiencia en los diferentes locales con las que pueda contar la empresa.
- 29. Valores:** Esto nos da un sustento moral para nuestros clientes.
- 30. Ventas:** Se debe sincronizar las existencias en almacén con las ventas.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe una relación significativa entre la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe una relación significativa entre la función proceso y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024.
- Existe una relación significativa entre la función calidad y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024.
- Existe una relación significativa entre la función capacidad y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024.
- Existe una relación significativa entre la función inventario y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE 1

La administración de operaciones

Dimensiones:

- Función procesos.
- Función calidad.
- Función capacidad.
- Función inventario.

2.5.2. VARIABLE 2

El desarrollo integral

Dimensiones:

- Talento Humano.
- Perspectiva interfuncional.
- Ventaja competitiva.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1 Administración de operaciones	Función procesos	Instalaciones	¿Considera usted que las instalaciones de suma importancia? ¿Considera usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?
		Inversión	¿Considera usted que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie?
		Uniformidad	¿Considera usted que la calidad del producto y servicio satisface al cliente?
	Función calidad	Calidad de la conformidad	¿Cree usted que todas las áreas aportan a la calidad del producto o servicio?
		Interfuncional	¿Considera usted que la empresa se encuentra en mejora continua?
		Mejora continua	¿Considera usted que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público?
	Función capacidad	Suministrar	¿Cree usted que las instalaciones y la cantidad de personal en turno satisface la demanda de público?
		Demanda	¿Cree usted que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal?
		Fluctuaciones	¿Considera usted que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios?
		Supervisar	¿considera usted que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria?
Ventas		¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?	
VARIABLE 2 Desarrollo integral	Talento Humano	Flujo de materiales	¿Es usted una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora?
		Flexibilidad	¿Se considera una persona con valores que sume a los objetivos de la empresa?
		Valores	¿Se considera usted una persona proactiva?
	Perspectiva interfuncional	Proactividad	¿Considera usted que hay una buena comunicación entre las áreas de la empresa?
		Comunicación	

Ventaja competitiva	Conocimientos	¿se considera una persona capacitada para aportar al trabajo en equipo?
	Integración	¿Considera usted que ha formado lazos dentro de la empresa que le lleve a compartir la visión a alcanzar?
	Liderazgo en costos	¿Cree usted que la empresa cuenta con un liderazgo en precios a nivel de la región Huánuco?
	Orientación al cliente	¿Considera usted que el cliente reconozca la ventaja competitiva de la empresa?
	Posicionamiento	¿Por lo general, considera usted que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se clasifica como aplicada, ya que se enfoca en utilizar y aplicar el conocimiento adquirido para resolver problemas y sistematizar prácticas basadas en la investigación, al mismo tiempo que se generan nuevos conocimientos. (Hernández et al., 2010).

3.1.1. ENFOQUE

De acuerdo con Hernández *et al.*, (2010) el enfoque del estudio es cuantitativo. Este se debe a que emplea la recolección de datos para probar hipótesis mediante medición numérica y análisis estadístico, con el propósito de establecer pautas de comportamiento y validar teorías (p. 4).

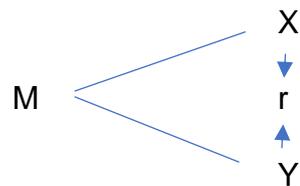
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El estudio es descriptivo, ya que tiene como objetivo especificar las propiedades y características de un fenómeno analizado, ya sea de manera independiente o conjunta, sobre los conceptos o variables en cuestión. También se considera correlacional, dado que busca entender la relación e influencia entre dos o más variables dentro de un contexto o muestra específica, en este caso, la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa (Hernández et al., 2010)

3.1.3. DISEÑO

El diseño es descriptivo correlacional. Según Hernández *et al.*, (2010), este tipo de diseño pretende determinar el grado de relación entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos o entre fenómenos o actividades observadas. En este estudio, se exploran la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

X = La administración de operaciones

Y = El desarrollo integral de la empresa

M= muestra

R= relación

En este esquema, se visualiza la muestra (M) y la relación entre la variable X, que en este caso es la administración de operaciones, y la variable Y, que es el desarrollo integral de la empresa. Aquí, la variable X actúa como el factor causante y la variable Y como el factor resultante de la problemática estudiada en la investigación, que examina la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

En términos de investigación, la población hace referencia al grupo de unidades de análisis o elementos que son relevantes para el problema de investigación Hernández *et al.*, (2014). Es decir, es el grupo total del cual se desea obtener información y sobre el cual se harán inferencias basadas en los resultados del estudio. Para este estudio de investigación la población fue conformada por todos los trabajadores de la empresa Banny's Bistro, en ambas sucursales que son un total de 35 personas.

3.2.2. MUESTRA

La muestra se refiere al subconjunto de la población que se selecciona mediante determinado procedimiento. Es una selección representativa que permite realizar inferencias estadísticas sobre la población total sin necesidad de investigar a cada uno de sus miembros (Hernández *et al.*, 2014).

Para esta investigación se utilizó una muestra no probabilística, basada en un muestreo intencional. Este método se distingue por un esfuerzo consciente para obtener muestras representativas al incluir grupos considerados típicos. Por esto, el procedimiento no sigue un proceso mecánico ni se basa en fórmulas probabilísticas, sino que depende de las decisiones tomadas por el investigador o el equipo de investigadores, y las muestras seleccionadas responden a otros criterios de investigación.

- Unidad de análisis: Los colaboradores de la empresa Banny's Café, que son 35.
- Unidad de muestreo: Los colaboradores de la empresa Banny's Café, que son 35.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **Tipos de datos**
 - Datos Primarios: Estos datos se recogen específicamente para cumplir con los objetivos de la investigación en curso. Las fuentes primarias incluyen encuestas, experimentos, grupos focales, entrevistas, observaciones, entre otros.
 - Datos Secundarios: Son datos que ya están disponibles de fuentes externas o internas a la empresa y que fueron recopilados con propósitos distintos a los de la investigación actual. Las fuentes secundarias pueden proceder de universidades, institutos, libros, revistas, internet, etc.

- **Técnica**

La Encuesta: Es un método de recolección de datos para obtener información específica de una población determinada.

- **Instrumento**

- El Cuestionario: Que es un conjunto de preguntas diseñadas para recoger datos específicos. Para la presente investigación, el cuestionario contará con 21 preguntas dirigidas al personal de la empresa Banny's Bistro, para determinar cuánto influye la administración de operaciones en el desarrollo integral.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

- **CUADROS ESTADÍSTICOS:**

Un cuadro estadístico es una representación gráfica de diversas situaciones cotidianas. Ofrece una manera esquemática de entender las tendencias en nuestro comportamiento y estilo de vida. En un cuadro estadístico, se pueden identificar múltiples variables; en este caso, se busca relacionar la administración de operaciones con el desarrollo integral.

- **ESTADÍGRAFOS:**

Un estadígrafo o estadístico es una función matemática que usa datos de muestra para obtener un resultado en forma de número real. Los estadígrafos se emplean para calcular parámetros o valores de distribuciones de probabilidad, lo cual permite realizar inferencias estadísticas, como contrastar hipótesis y calcular intervalos de confianza para uno o varios parámetros.

- **DIAGRAMA DE BARRAS:**

Un diagrama de barras o diagrama de columnas, es una representación gráfica de datos o valores mediante barras rectangulares cuya longitud es proporcional a los valores que representan. Los gráficos de barras se utilizan para comparar dos o más valores y las barras pueden estar orientadas vertical u horizontalmente.

- **PROGRAMA SPSS:**

SPSS es un software estadístico ampliamente utilizado en ciencias sociales y en empresas de investigación de mercado. Inicialmente, SPSS significaba Statistical Package for the Social Sciences, aunque ahora también se conoce como statistical product an Service Solutions. Este programa es uno de los más reconocidos debido a su capacidad para manejar grandes bases de datos y su interfaz sencilla para realizar la mayoría de los análisis.

- **WORD:**

Más comúnmente conocida como Microsoft Word, es una herramienta de procesamiento de texto ampliamente utilizada en el ámbito académico y de investigación. Esta aplicación no solo sirve para redactar documentos, sino que también ofrece una serie de funcionalidades que son cruciales para el procesamiento y análisis de la información en proyectos de investigación. La administración de operaciones y el desarrollo integral.

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 1

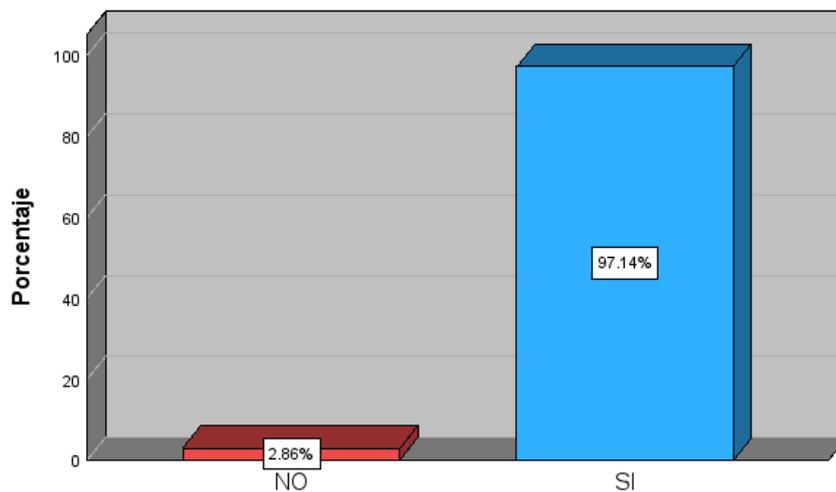
¿Considera usted que las instalaciones son de suma importancia?

	N	%
NO	1	2.9%
SI	34	97.1%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 1

¿Considera usted que las instalaciones son de suma importancia?



Análisis e interpretación

Se puede contemplar en la tabla 1, respecto a que, sí las instalaciones son de suma importancia, el 97,14% de los encuestados señalaron que si y el restante 2,86% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los trabajadores de Banny's Bistro creen que las instalaciones son de suma importancia para la operatividad y experiencia del cliente.

Tabla 2

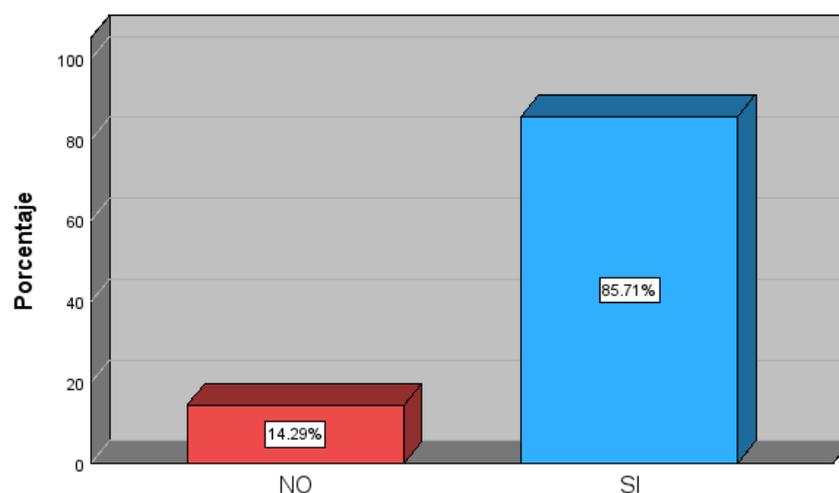
¿Considera usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?

	N	%
NO	5	14.3%
SI	30	85.7%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 2

¿Considera usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?



Análisis e interpretación

En la tabla 2 se puede visualizar que, si se considera que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento, el 85,71% de los encuestados señalaron que sí y el restante 14,29% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los trabajadores de Banny's Bistro están seguros que la empresa necesita invertir en máquinas para mejorar la eficiencia de la producción y debe mejorar sus procesos de reclutamiento, este último debido a que consideran que hay trabajadores que no se comprometen con los objetivos de la empresa.

Tabla 3

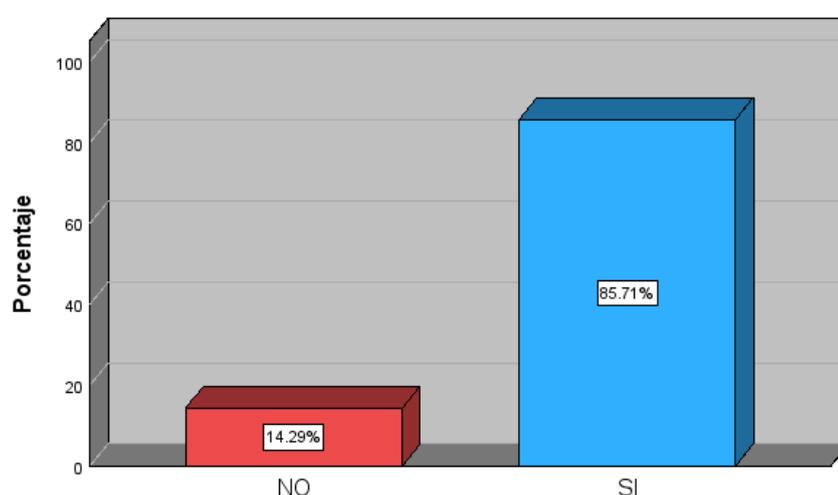
¿Considera usted que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie?

	N	%
NO	5	14.3%
SI	30	85.7%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny’s Bistro

Figura 3

¿Considera usted que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie?



Análisis e interpretación

Se puede observar en la tabla 3, respecto a que, si se considera que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie, el 85,71% de los encuestados señalaron que sí y el restante 14,29% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny’s Bistro consideran que los clientes aprecian la uniformidad; vivir la experiencia de Banny’s Bistro en cada sucursal que tienen y puedan tener en un futuro.

Tabla 4

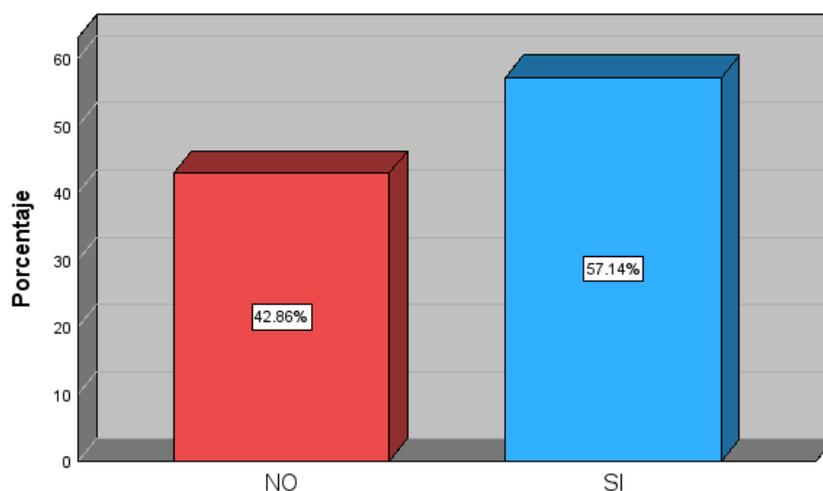
¿Considera usted que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público?

	N	%
NO	15	42.9%
SI	20	57.1%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 4

¿Considera usted que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público?



Análisis e interpretación

Se contempla en la tabla 4, respecto a que, si se considera que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público, el 57,14% de los encuestados señalaron que sí y el restante 42,86% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny's Bistro creen que la empresa esta abastecida para la atención al público, sin embargo, hay un porcentaje considerable que considera que todavía hay falencias.

Tabla 5

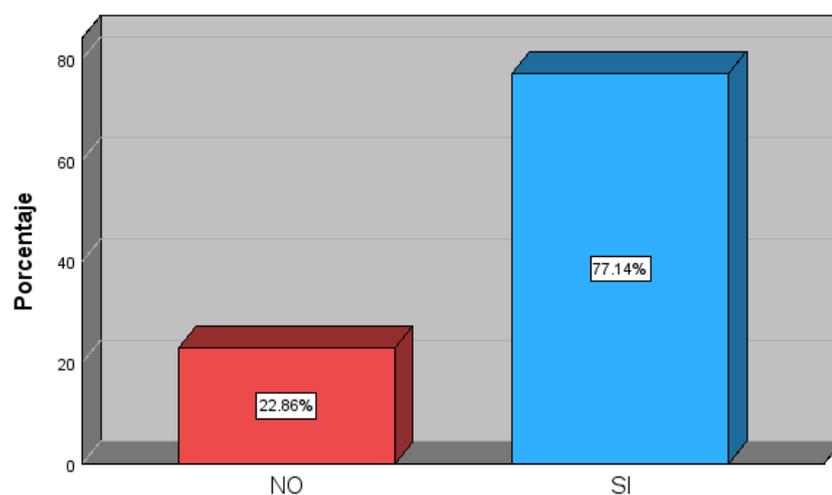
¿Cree usted que las instalaciones y la cantidad de personal en turno satisface la demanda de público?

	N	%
NO	8	22.9%
SI	27	77.1%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 5

¿Cree usted que las instalaciones y la cantidad de personal en turno satisface la demanda de público?



Análisis e interpretación

Se puede observar en la tabla 5, respecto a que, si se considera que las instalaciones y la cantidad de personal satisface la demanda del público, el 77,14% de los encuestados señalaron que sí y el restante 22,86% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los trabajadores de Banny's Bistro sostienen que la empresa satisface la demanda de público con sus instalaciones y la cantidad de personal en turno.

Tabla 6

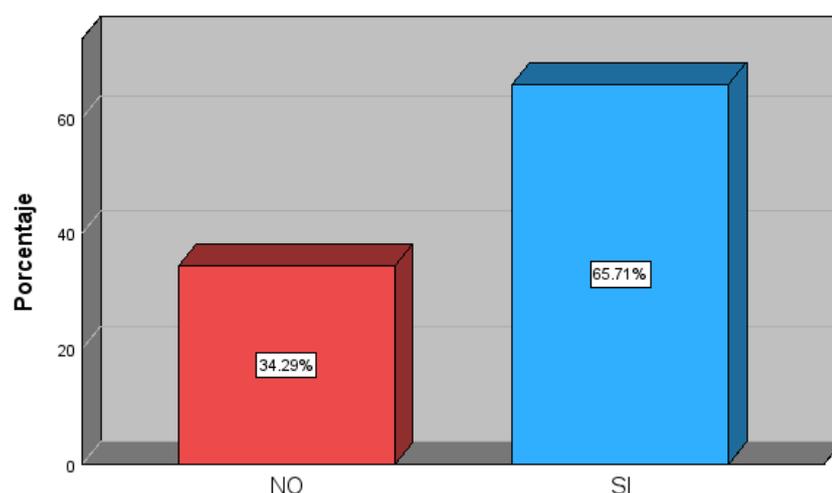
¿Cree usted que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal?

	N	%
NO	12	34.3%
SI	23	65.7%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 6

¿Cree usted que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 6, respecto a que, si se considera que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal, el 65,71% de los encuestados señalaron que sí y el restante 34,29% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny's Bistro consideran que la empresa está atenta a suplir las necesidades de la operatividad en caso de variaciones del personal.

Tabla 7

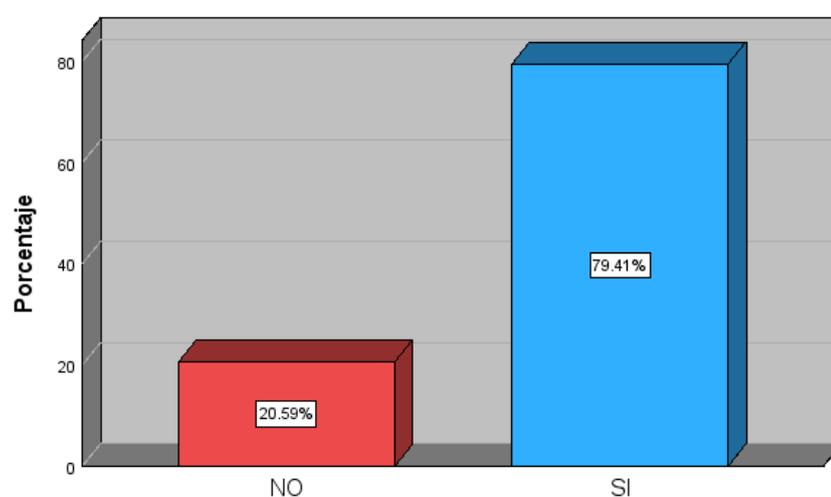
¿Considera usted que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios?

	N	%
NO	8	20.59%
SI	27	79.41%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 7

¿Considera usted que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios?



Análisis e interpretación

Se puede ver en la tabla 7, respecto a que, si se considera que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios, el 79,41% de los encuestados señalaron que sí, el 20,59% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny's Bistro creen que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios.

Tabla 8

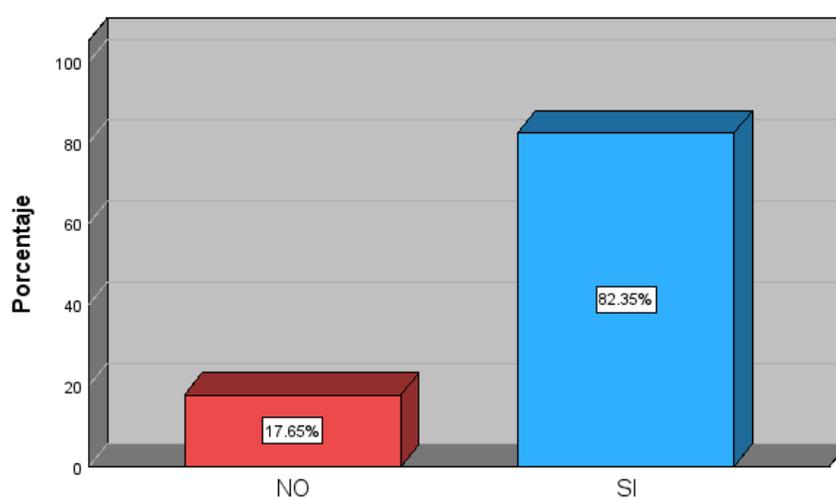
¿Considera usted que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria?

	N	%
NO	6	17.65%
SI	29	82.35%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 8

¿Considera usted que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 8, respecto a que, si se considera que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria, el 82,35% de los encuestados señalaron que sí, el 17,65% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los trabajadores de Banny's Bistro creen que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria.

Tabla 9

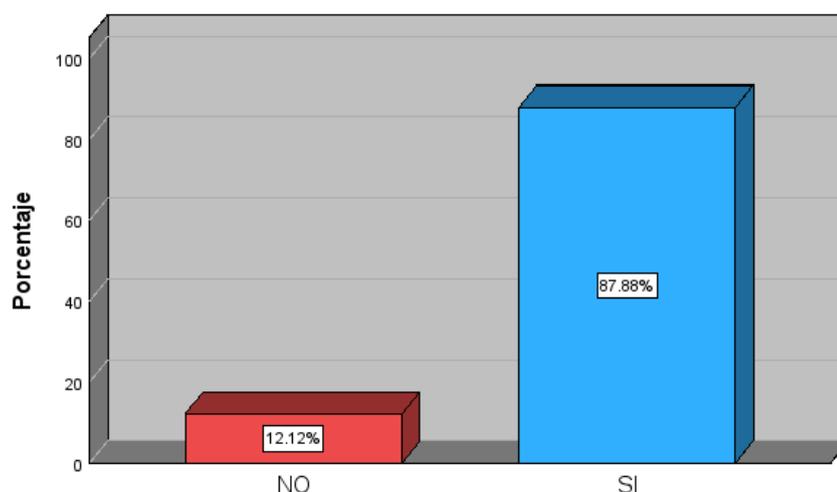
¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?

	N	%
NO	5	12.12%
SI	30	87.88%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 9

¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?



Análisis e interpretación

Se puede observar en la tabla 9, respecto a que, si se considera que el flujo de materia prima es excelente, el 87,88% de los encuestados señalaron que sí, el 12,12% señalaron que no. Podemos deducir entonces una gran parte de los trabajadores de Banny's Bistro creen que el flujo de materia que maneja la empresa es excelente.

Tabla 10

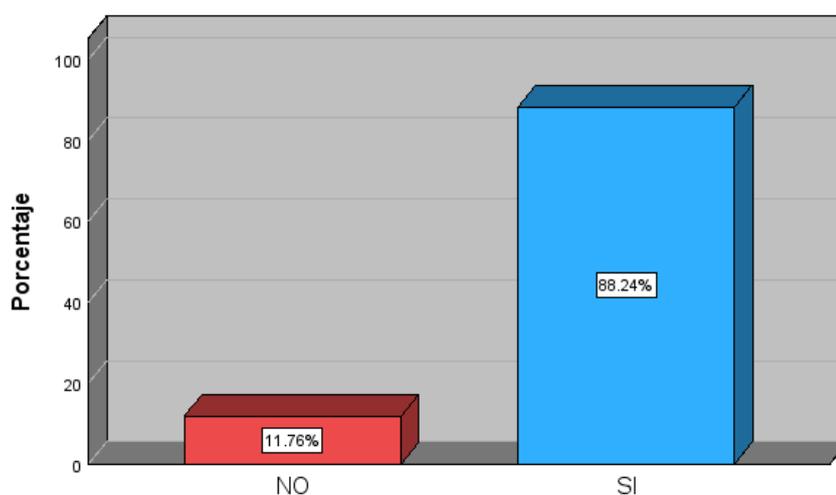
¿Considera usted que la calidad del producto y servicio satisface al cliente?

	N	%
NO	4	11.76%
SI	31	88.24%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 10

¿Considera usted que la calidad del producto y servicio satisface al cliente?



Análisis e interpretación

Se observa en la tabla 10, respecto a que, si se considera que la calidad del producto y servicio satisface al cliente, el 88,24% de los encuestados señalaron que sí, el 11,76% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los trabajadores de Banny's Bistro creen que la calidad del producto y servicio satisface al cliente.

Tabla 11

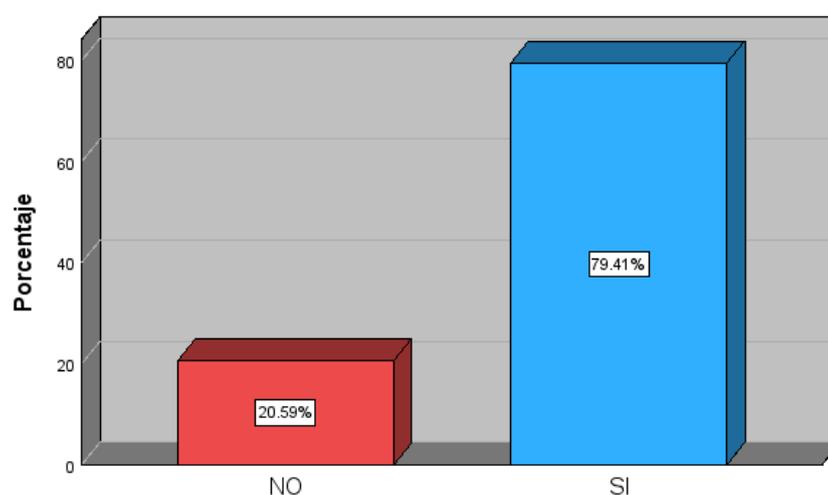
¿Cree usted que todas las áreas aportan a la calidad del producto o servicio?

	N	%
NO	7	20.59%
SI	28	79.41%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 11

¿Cree usted que todas las áreas aportan a la calidad del producto o servicio?



Análisis e interpretación

Se visualiza en la tabla 11, respecto a que, si los colaboradores creen que todas las áreas aportan a la calidad del producto o servicio, el 79,41% de los encuestados señalaron que sí, el 20,59% señalaron que no. Podemos deducir entonces que la mayoría de los trabajadores de Banny's Bistro creen que todas las áreas de la empresa aportan a la calidad del producto o servicio.

Tabla 12

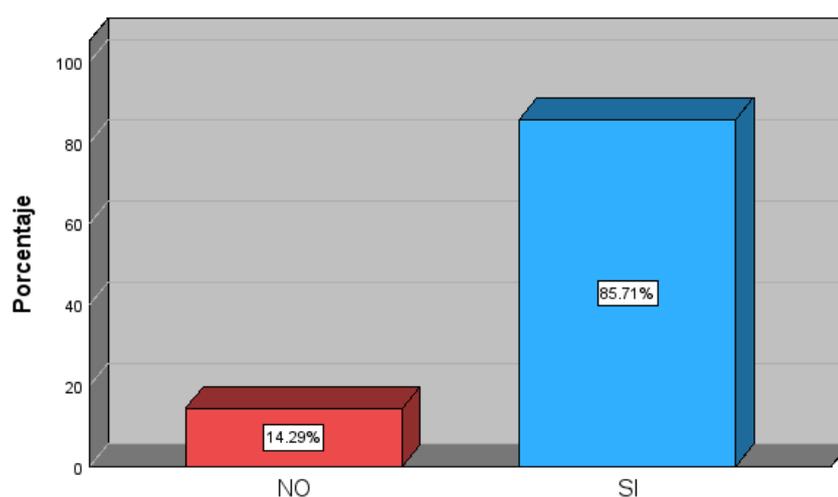
¿Considera usted que la empresa se encuentra en mejora continua?

	N	%
NO	5	14.3%
SI	30	85.7%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 12

¿Considera usted que la empresa se encuentra en mejora continua?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 12, respecto a que, si se considera que la empresa se encuentra en mejora continua, el 85,71% de los encuestados señalaron que sí, el 14,29% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny's Bistro creen que la empresa se encuentra en mejora continua.

Tabla 13

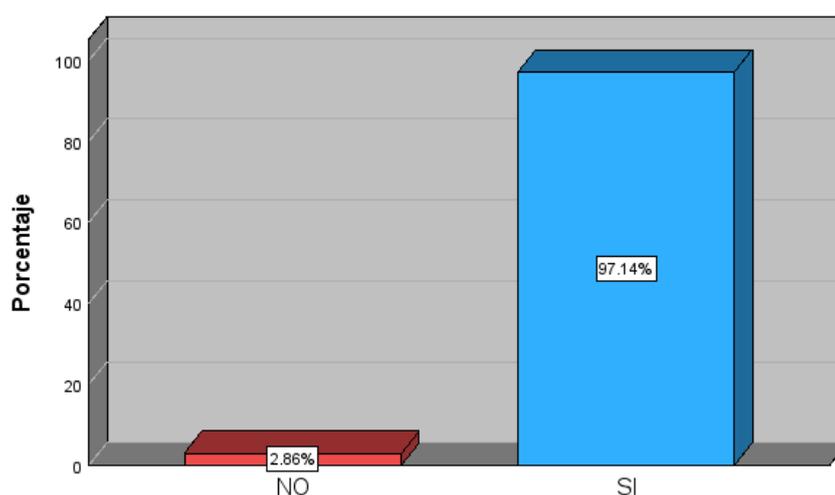
¿Es usted una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora?

	N	%
NO	1	2.9%
SI	34	97.1%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 13

¿Es usted una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora?



Análisis e interpretación

Se puede observar en la tabla 13, respecto a que, si el encuestado se considera una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora, el 97,14% de los encuestados señalaron que sí, el 2,86% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny's Bistro creen que son personas que se adaptan con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora.

Tabla 14

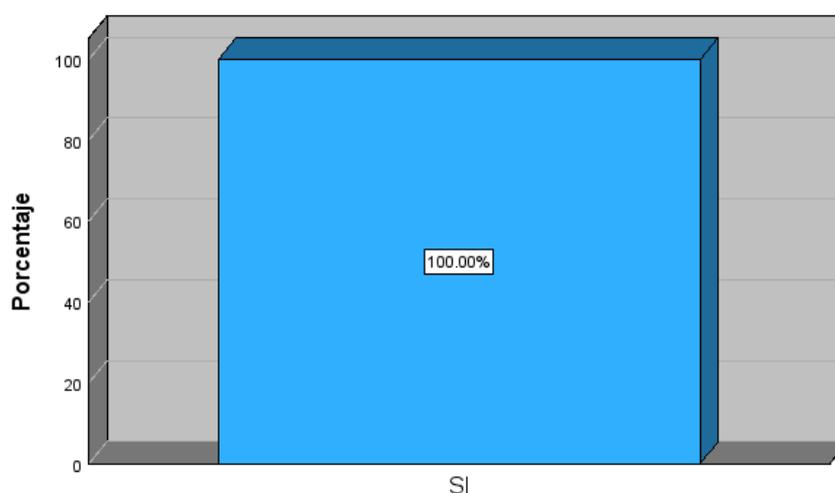
¿Se considera una persona con valores que sume a los objetivos de la empresa?

	N	%
SI	35	100.0%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 14

¿Se considera una persona con valores que sume a los objetivos de la empresa?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 14, respecto a que, si el encuestado se considera una persona con valores que sume a los objetivos de la empresa, el 100% de los encuestados señalaron que sí. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny's Bistro creen que son personas con valores que suman a los objetivos de la empresa.

Tabla 15

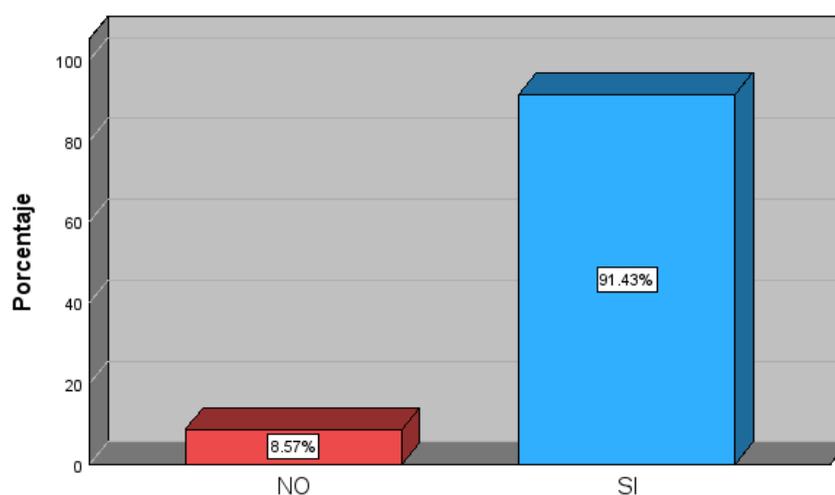
¿Se considera usted una persona proactiva?

	N	%
NO	3	8.57%
SI	32	91.43%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 15

¿Se considera usted una persona proactiva?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 15, respecto a que, si el encuestado se considera una persona proactiva, el 91,43% de los encuestados señalaron que sí, el 8,57% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran parte de los colaboradores de Banny's Bistro consideran que son personas proactivas.

Tabla 16

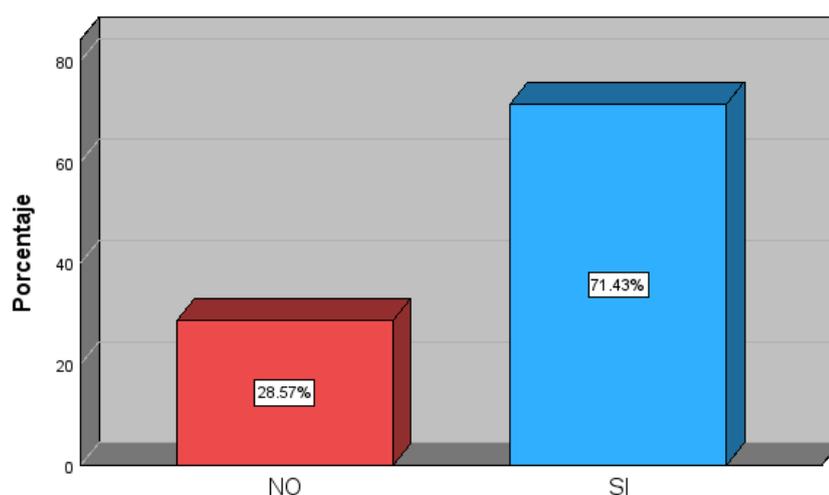
¿Considera usted que hay una buena comunicación entre las áreas de la empresa?

	N	%
NO	10	28.6%
SI	25	71.4%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 16

¿Considera usted que hay una buena comunicación entre las áreas de la empresa?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 16, respecto a que, si se considera que hay una buena comunicación entre las áreas de la empresa, el 71,43% de los encuestados señalaron que sí, el 28,57% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los trabajadores de Banny's Bistro consideran que existe una buena comunicación entre las áreas de la empresa.

Tabla 17

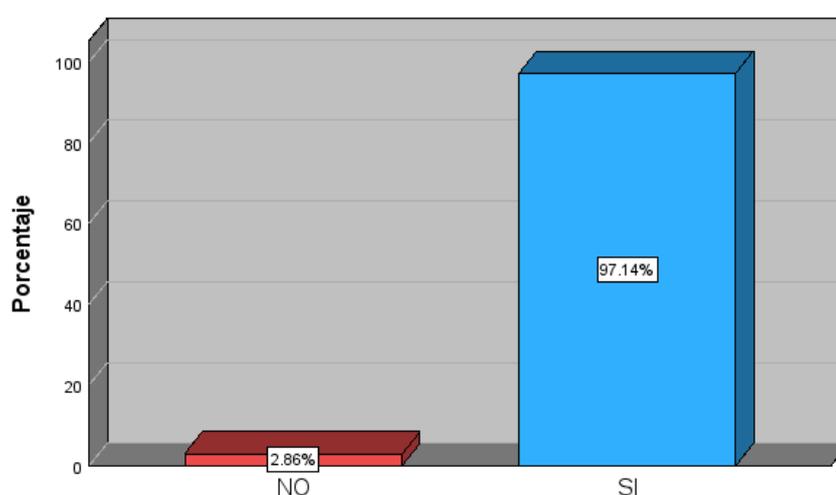
¿Se considera una persona capacitada para aportar al trabajo en equipo?

	N	%
NO	1	2.9%
SI	34	97.1%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 17

¿Se considera una persona capacitada para aportar al trabajo en equipo?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 17, respecto a que, si el encuestado se considera una persona capacitada para aportar al trabajo en equipo, el 97,14% de los encuestados señalaron que sí, el 2,86% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los trabajadores de Banny's Bistro creen que son personas capacitadas para aportar al trabajo en equipo.

Tabla 18

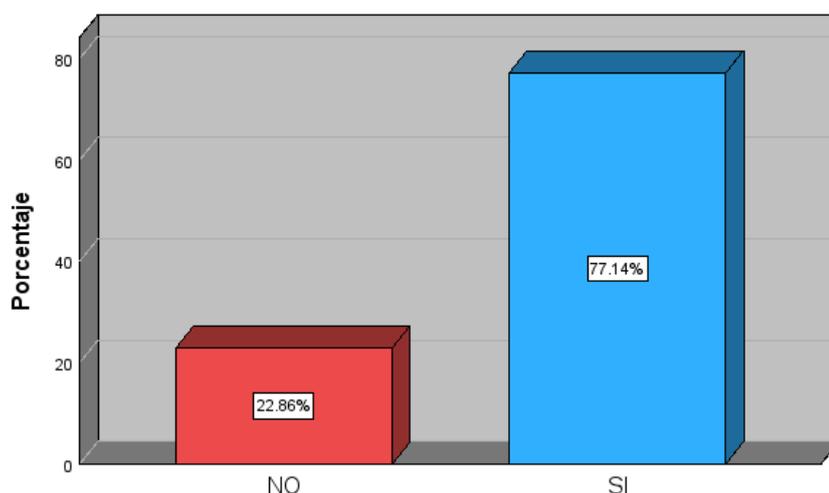
¿Considera usted que ha formado lazos dentro de la empresa que le lleve a compartir la visión a alcanzar?

	N	%
NO	8	22.9%
SI	27	77.1%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 18

¿Considera usted que ha formado lazos dentro de la empresa que le lleve a compartir la visión a alcanzar?



Análisis e interpretación

Se puede observar en la tabla 18, respecto a que, si los trabajadores han formado lazos dentro de la empresa que los lleve a compartir la visión a alcanzar, el 77,14% de los encuestados señalaron que sí, el 22,86% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los colaboradores de Banny's Bistro creen haber formado lazos dentro de la empresa que los lleve a compartir la visión a alcanzar.

Tabla 19

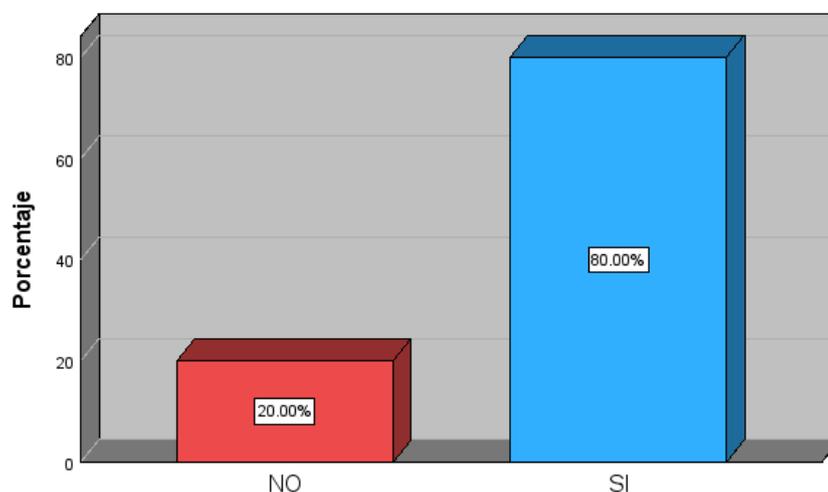
¿Cree usted que la empresa cuenta con un liderazgo en precios a nivel de la región Huánuco?

	N	%
NO	7	20.0%
SI	28	80.0%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 19

¿Cree usted que la empresa cuenta con un liderazgo en precios a nivel de la región Huánuco?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 19, respecto a que, si la empresa cuenta con un liderazgo en precios a nivel de la región, el 80,00% de los encuestados señalaron que sí, el 20,00% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los colaboradores de Banny's Bistro creen que la empresa cuenta con liderazgo en precios a nivel de la región.

Tabla 20

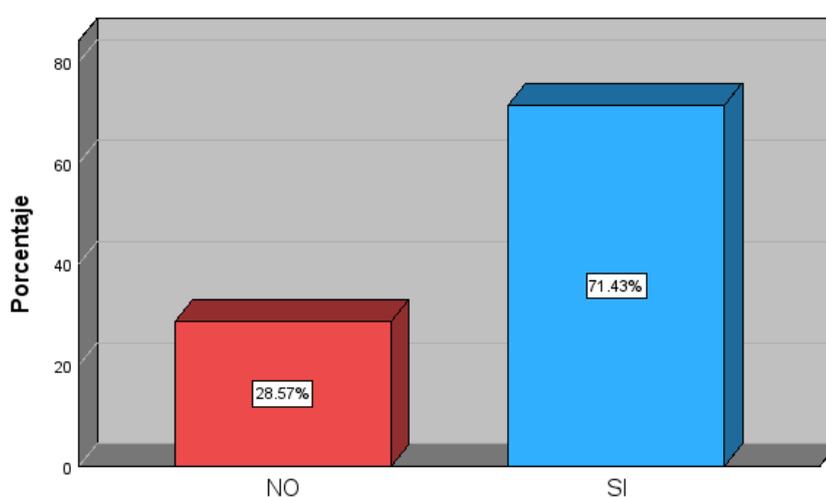
¿Considera usted que el cliente reconozca la ventaja competitiva de la empresa?

	N	%
NO	10	28.6%
SI	25	71.4%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 20

¿Considera usted que el cliente reconozca la ventaja competitiva de la empresa?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 20, respecto a que, si los trabajadores consideran que el cliente reconoce la ventaja competitiva de la empresa, el 71,43% de los encuestados señalaron que sí, el 28,57% señalaron que no. Podemos deducir entonces que una gran parte de los colaboradores de Banny's Bistro creen que el cliente reconoce la ventaja competitiva de la empresa.

Tabla 21

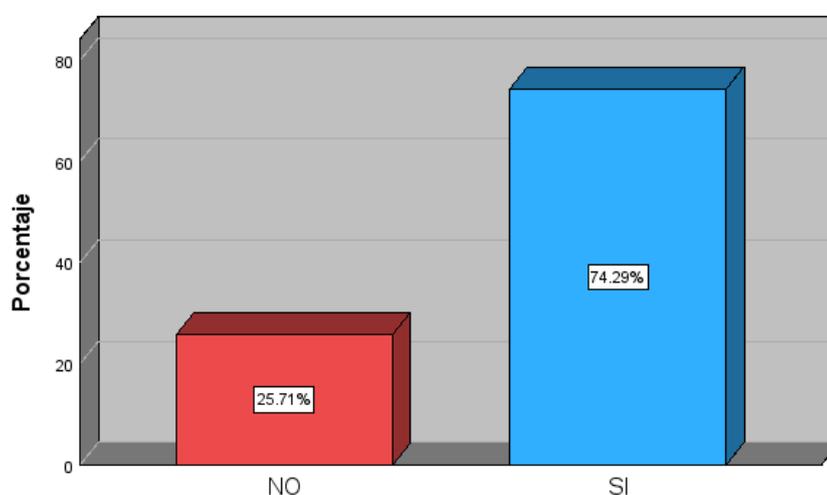
¿Por lo general, considera usted que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional?

	N	%
NO	9	25.7%
SI	26	74.3%

Nota. Encuesta realizada en 2024 – Banny's Bistro

Figura 21

¿Por lo general, considera usted que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional?



Análisis e interpretación

Se puede visualizar en la tabla 21, respecto a que, si los trabajadores consideran que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional, el 74,29% de los encuestados señalaron que sí, el 25,71% señalaron que no. Podemos deducir entonces que un gran porcentaje de los colaboradores de Banny's Bistro creen que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

4.2.1. CORRELACIÓN DE LA HIPOTESIS GENERAL

- Existe una relación significativa entre la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024.

Tabla 22

Correlación de la Hipótesis general

		Administración de Operaciones	Desarrollo Integral
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES	Coeficiente de correlación	1.000	.516**
	Sig. (bilateral)	.	.003
	N	32	32
DESARROLLO INTEGRAL	Coeficiente de correlación	.516**	1.000
	Sig. (bilateral)	.003	.
	N	32	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis general que se planteó, es posible afirmar que hay una correlación positiva moderada entre la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro. Dicha correlación está reflejada de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor numérico es de 0,516 con una significancia de 0.003. Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.2. CORRELACIÓN DE LAS HIPOTESIS ESPECIFICA 1

- Existe una relación significativa entre la función proceso y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024.

Tabla 23*Correlación de la Hipótesis específica 1*

		Proce sos	Desarrollo Integral
PROCESOS	Coeficiente de correlación	1.000	.386*
	Sig. (bilateral)	.	.022
	N	35	35
DESARROLLO INTEGRAL	Coeficiente de correlación	.386*	1.000
	Sig. (bilateral)	.022	.
	N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 1, se puede afirmar que hay una correlación positiva baja entre la función proceso y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro. Dicha correlación está reflejada de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor numérico es de 0.386 con una significancia de 0.022. Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.3. CORRELACIÓN DE LA HIPOTESIS ESPECIFICA 2

- Existe una relación significativa entre la función calidad y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024.

Tabla 24*Correlación de la Hipótesis específica 2*

		Calidad	Desarroll o Integral
CALIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.231
	Sig. (bilateral)	.	.048
	N	33	33
DESARROLLO INTEGRAL	Coeficiente de correlación	.231	1.000
	Sig. (bilateral)	.195	.
	N	33	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 2, podemos afirmar que existe una correlación positiva baja entre la función calidad y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro. Dicha correlación está reflejada de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor numérico es de 0.231 con una significancia de 0.048. de acuerdo a eso, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.4. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

- Existe una relación significativa entre la función capacidad y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024.

Tabla 25

Correlación de la Hipótesis específica 3

		Capacidad	Desarrollo Integral
CAPACIDAD	Coeficiente de correlación	1.000	.401*
	Sig. (bilateral)	.	.017
	N	35	35
DESARROLLO INTEGRAL	Coeficiente de correlación	.401*	1.000
	Sig. (bilateral)	.017	.
	N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 3, se puede afirmar que existe una correlación positiva baja entre la función capacidad y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro. Dicha correlación está reflejada de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor numérico es de 0.401 con una significancia de 0.017. Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.2.5. CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

- Existe una relación significativa entre la función inventario y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024.

Tabla 26

Correlación de la Hipótesis específica 4

		Inventario	Desarrollo Integral
INVENTARIO	Coeficiente de correlación	1.000	.136
	Sig. (bilateral)	.	.045
	N	33	33
DESARROLLO INTEGRAL	Coeficiente de correlación	.136	1.000
	Sig. (bilateral)	.452	.
	N	33	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo a la hipótesis específica 4, podemos afirmar que existe una correlación positiva muy baja entre la función inventario y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro. Dicha correlación se muestra de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo valor numérico es de 0.136 con una significancia de 0.045. Por lo que, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- En cuanto a la relación entre la función proceso y el desarrollo integral de la empresa Banny's, Huánuco 2024; se obtuvo una relación positiva baja de acuerdo al rango de puntuaciones de Spearman (0.386). Schroeder (1983) afirma que las decisiones estratégicas para mejoras del proceso físico brindan a la empresa sostenibilidad a largo plazo. Este resultado se asemeja al presentado por Sánchez (2019) quien demostró una correlación positiva baja entre flexibilidad del proceso y la innovación, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.221.
- En cuanto a poder determinar en qué medida la función calidad se llega a relacionar con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024; se obtuvo una relación positiva baja de acuerdo al rango de puntuaciones de Spearman (0.231). Para Schroeder (1983) afirma que la calidad del producto o servicio requiere el apoyo total de todas las áreas de la organización, ya que la calidad debe estar asegurada en todo el proceso de la producción o del servicio lo cual asegura una estandarización en el producto y servicio. Este resultado se asemeja al presentado por Cobarrubia (2022) en su investigación donde demuestra que hay una relación significativa ($p < 0.05$) entre la administración de operaciones y la calidad del servicio al cliente. Concluyendo que la gestión de operaciones y la calidad del servicio al cliente están vinculadas.
- En lo que respecta a determinar en qué medida la función capacidad y se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024; se obtuvo que esta relación se da de manera positiva baja de acuerdo al cuadro de puntuaciones de Spearman (0.401). Según afirma Schroeder (1983) la función capacidad busca suministrar la capacidad de las instalaciones y el personal en el lugar correcto y en el

momento exacto para lograr una ventaja competitiva y por consiguiente un desarrollo integral.

- Respecto a la hipótesis específica 4: Existe una relación significativa entre la función inventario y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024; la relación se da de forma positiva muy baja de acuerdo al cuadro de puntuaciones de Spearman (0.136). Schroeder (1983) afirma que la función de inventario debe tomar decisiones para asegurar la misma calidad de la materia prima en todas las sucursales que la empresa puede tener lo que asegura una experiencia igual y única en todas las sedes de la empresa.
- En lo que respecta a determinar en qué medida la administración de operaciones se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024; se obtuvo una relación positiva moderada de acuerdo al rango de puntuaciones de Spearman (0.516). Según afirma Heizer y Render (2009) una buena gestión de la administración de operaciones provoca ventaja competitiva y sostenibilidad a la organización. Este resultado se asemeja al presentado por Sánchez (2019) en su investigación, donde demuestra que hay una relación positiva baja entre la administración de operaciones y la productividad, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.248, concluyendo en base a los resultados que obtuvo en su encuesta elaborada a los trabajadores de Entel Perú S.A. San Borja, Lima.

CONCLUSIONES

- Se estableció que la administración de operaciones esta vinculada de manera significativa con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.516, con una posibilidad de 0.003, demostrado en la tabla 22 indicando que dicho vinculo ocurre manera positiva moderada, lo cual indica que una adecuada gestión de la administración de operaciones provocará un desarrollo integral en la empresa Banny's Bistro. Por lo que se acepta la hipótesis planteada.
- Se determinó que la función de procesos tiene un vínculo significativo con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024. Con una correlación Rho de Spearman de 0.386 y una significancia de 0.022, demostrado en la tabla 23, indicando que el vínculo se da de manera positiva baja, demostrándose así que las buenas tomas de decisiones que involucran a los procesos de la empresa generarán un desarrollo integral. Por lo que se acepta la hipótesis propuesta.
- Se determinó que la función calidad está vinculada de manera significativa con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.231 y una significancia de 0.048, demostrado en la tabla 24, lo que muestra que el vínculo se manifiesta de manera positiva baja, demostrando así que las decisiones que se tome en torno a la calidad del servicio y producto aportarán al desarrollo integral. Por lo que se acepta la hipótesis propuesta.
- Se determinó que la función capacidad se vincula de manera significativa con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.401 y una significancia de 0.017, como se muestra en la tabla 25, se muestra una correlación positiva baja, esto sugiere que las decisiones relacionadas con la función capacidad, como las instalaciones físicas o el número apropiado de

personal en el tiempo indicado, aportarán al desarrollo integral. Por lo que se acepta la hipótesis planteada.

- Se pudo determinar acerca de la función inventario que la relación se da de manera significativa con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024. Con una correlación de Rho de Spearman de 0.136 y una significancia de 0.045, demostrado en la tabla 26, lo que indica una correlación positiva muy baja, demostrando así que las decisiones que involucra a la función procesos (proveedores, calidad de la materia prima, cantidad) va a sumar al desarrollo integral. Por lo que se acepta la hipótesis planteada.

RECOMENDACIONES

- Si la función de procesos esta significativamente vinculada al desarrollo integral de Banny's Bistro, se recomienda a la gerencia elaborar un plan de inversión que involucre la estandarización de las instalaciones y procedimientos de transformación de materia prima, de manera que la experiencia sea la misma en cualquiera de sus locales actuales y futuros.
- Si la función de calidad esta significativamente vinculada al desarrollo integral de Banny's Bistro, se recomienda a la gerencia acercarse más a sus clientes para conocer el nivel de satisfacción y así generar estrategias de mejora continua donde todas las áreas de la empresa aporten a la calidad del producto y servicio.
- Si la función capacidad se encuentra relacionado significativamente con el desarrollo integral de Banny's Bistro se recomienda a la gerencia medir constantemente la eficacia de la operatividad de manera que puedan colocar la cantidad adecuada de personal de acuerdo a la demanda del público.
- Si la función inventario se encuentra relacionado significativamente con el desarrollo integral de Banny's Bistro, Huánuco 2024, se recomienda a la gerencia que puedan mejorar su gestión de inventarios eligiendo el sistema de registro que más se les facilite.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Morales, M. G. (2017). *El Sistema de Operaciones y la satisfacción del cliente de la financiera Crecer MYPE Perú - Sede Huánuco, 2017*. Huánuco.
- Agraria. (23 de Marzo de 2021). *Agraria.pe*. Obtenido de Agraria.pe: <https://agraria.pe/noticias/starbucks-se-fija-en-el-cafe-especial-del-valle-del-monzon-e-23967>
- ALLAN GUILLERMO LOPEZ CHI, C. E. (2015). *propuesta de mejora en el proceso de gestión de operaciones, mantenimiento y servicio en un campus universitario*. Lima, Lima - Perú.
- Banco Central de Reserva del Perú. (Marzo de 2024). *Banco Central de Reserva del Perú*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Huancayo/2024/presentacion-huanuco-01-2024.pdf>
- Basto Muñoz, R. (2024). *Plan de implementación para una franquicia de comida rápida en la Selva Peruana - Pucallpa, una ciudad con perspectivas*. Lima.
- Betancur Amariles, J. (2010). *Competencias Académicas y Laborales En la Educación Superior*. Colombia.
- Caballero Romero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos*. Ciudad de México: CENCAGE Learning.
- Castañeda Ojeda, J. M., & Montalvo Soto, H. A. (2023). *Administración de operaciones y logística para mejorar la productividad en químicos industriales, Huaral 2023 [Tesis de licenciatura]*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- CEUPE. (01 de noviembre de 2019). *CEUPE*. Obtenido de Centro Europeo de Postgrado: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-administracion-de-operaciones.html>

- Chocos Espinoza, A. D. (2016). *Estudio de la gestión de operaciones en instituciones educativas privadas - Huánuco 2016*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
- Cobarrubia Flores, J. E. (2022). *Administración de operaciones y la calidad de servicio al cliente de la compañía peruana de vidrio, Lima 2022*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Cori Nolasco, M. G. (2019). *La Gestión Empresarial en el Desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) En El Distrito de Huánuco, 2019*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
- Correo, D. (13 de Enero de 2010). *Diario Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/politica/peruana-bembos-causa-sensacion-en-la-india-317957/>
- económicos, D. d. (2024). *Huánuco: Síntesis de la actividad económica*. Banco Central de Reserva del Perú, Huancayo.
- ESGIInnova Group. (25 de Agosto de 2020). *Nueva ISO 9001-2015*. Obtenido de Nueva ISO 9001-2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Espino Rodríguez, T. F. (2018). *El outsourcing y su influencia en los objetivos de la estrategia de operaciones*. Universidad del País Vasco, Vizcaya.
- Fullstep. (21 de Setiembre de 2014). *Fullstep Inspire Progress*. doi:www.fullstep.com
- Gamboa Suárez, R., Vera Pirela, C. A., & Jiménez Rodríguez, L. A. (2017). Liderazgo: Una mirada desde la proxemia. En R. Gamboa Suárez, C. A. Vera Pirela, & L. A. Jiménez Rodríguez, *Liderazgo: Una mirada desde la proxemia*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Gonzales Rodriguez, S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión Administrativa Para el desarrollo empresarial del Hotel Barros En la Ciudad de Quevedo City. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 37.

- Gonzales, R. (2005). *Creando Valor con la gente*. México: Norma.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de la Administración de Operaciones*. México: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. En R. Hernández Sampiero, *Metodología de la investigación*. México D.F, México: McGrawHill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). Metodología de la investigación Quinta Edición. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & M. d. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación Quinta Edición*. México D.F., México: McGrawHill Educación.
- INEI. (21 de Junio de 2022). *Instituto Nacional de Estadística e Informática*. Obtenido de <https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-106-2022-inei.pdf>
- Ingunza Nesterenko, M. A. (2019). *Administración de Operaciones*. Huánuco.
- Lozano Gil, P. I., & Morales Sanchez, B. D. (2023). *Estudio de la producción y sus indicadores como base para la propuesta de técnicas de administración de operaciones, Caso IBEROPLAST, Huánuco 2023*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco.
- Lucena, P. (25 de Abril de 2023). *CESUMA*. doi:<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-la-gestion-integral-de-la-empresa.html#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20integral%20de%20la%20empresa%20es%20un%20enfoque%20que,una%20estrecha%20comunicaci%C3%B3n%20entre%20ellos>.
- Martínez Capacyachi, A. M., & Vásquez Cerrón, K. S. (2020). *Administración de operaciones en las empresas agrícolas para su personal de campo, Cañete, 2020. [Titulo de licenciatura]*. Universidad Cesar Vallejo, Cañete.

- Medina Torales, J. Á. (2016). *Análisis de la estructura comercial de una empresa importadora distribuidora de artículos ferreteros: propuesta para establecer un área de logística y operaciones*. Universidad de Lima, Lima.
- MORALES ALZATE, L. F. (2016). *Sistema Adaptativo de gestión de operaciones logísticas y de mercadeo de la cadena de suministro orientadas al cliente*.
- Mori Lliuya, I. R. (2017). *Mejora integral en la empresa A.N.V Fashion S.A.C.* Universidad de Lima, Lima.
- Mundaca Guerra, J. A. (2018). *Modelo Conceptual de Desarrollo empresarial para las MYPES de la región Lambayeque: Caso centro de desarrollo empresarial, Chiclayo, 2018*. Tesis de doctorado, Univesidad Católica Santo Totibio De Mogrovejo.
- OLIVA CASTELL, G. (2012). *Desarrollo integral de líneas de producción para la fabricación de trenes y tranvías*. Barcelona - España.
- Organización Mundial de Salud. (s.f.). *Who.int*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
- Oyola Villada, J. A. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S*. Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- Pérez, L. (2021). *Gestión de Operaciones en Pequeñas Empresas de Restauración: Un Estudio de Caso*. Lima: Editorial Universitaria.
- Ramírez Pérez, J. F., López Torres, V. G., & Hernández Castillo, S. A. (2021). *LEAN SIX SIGMA E INDUSTRIA 4.0, UNA REVISIÓN DESDE LA ADMINISTRACIÓN [Tesis de licenciatura]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://doi.org/10.47230/unsum-ciencias.v5.n4.2021.584>
- Real Academia Española. (Julio de 2023). *Diccionario de la lengua Española*. Madrid.

- Ritzer, G. (1996). *La Mcdonalización de la Sociedad*.
- Sanchez, C. J. (2019). *La administración de operaciones y la productividad en Entel Perú S.A. San Borja, Lima 2019*. Tesis de licenciatura, Lima.
- Sánchez, L. J. (2018). *Administración estratégica y control de operaciones en un Laboratorio Farmacéutico. Lima Metropolitana. [Titulo de Bachiller]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima Metropolitana.
- SAPIMSA PERÚ. (2 de Octubre de 2023). *LinkedIn*. Obtenido de LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/administraci%C3%B3n-de-operaciones-clave-para-una-producci%C3%B3n-eficiente>
- Schroeder, R. G. (1983). *Administración de Operaciones. Toma de decisiones en la función de operaciones*. (I. Editores, Ed.) México: Mc. Graw-Hill.
- Slack, N., Brandon Jones, A., & Burgess, N. (2016). *Operations Management*. Pearson.
- Spiegel, M. R. (2009). Estadística Cuarta edición. En M. R. Spiegel, *Estadística Cuarta edición*. México D.F., México: McGrawHill Educación.
- TRUJILLO MIRAVAL, M. J., & ESPINOZA VILCA, D. A. (2015). *La auditoría operacional como herramienta gerencial en los centros educativos privados en el departamento y distrito de Huánuco - Periodo 2014*. Universidad Nacione Hermilio Valdizan , Huánuco - Perú.
- Univia, D. (Setiembre de 2014). *Docente Univia*.
doi:<https://docenteunivia.wordpress.com/category/unidad-i/>
- Valles Álvarez, S. (1999). *Cooperación Interfuncional en el desarrollo de nuevos productos*. Universidad de Oviedo, España.
- Vargas Perdomo, L. A. (2019). *Implementación de un sistema informático para el geoprocésamiento de la información de campo en la dirección de operaciones del ministerio del interior proyecto especial CORAH - 2016*. Universidad de Huánuco, Huánuco, Huánuco.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Canchumanta Soto, E. (2025). *Administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro, Huánuco 2024”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema General.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida la administración de operaciones se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024? 	<p>Objetivo General.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar en qué medida la administración de operaciones se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024 	<p>Hipótesis General.</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024 	<p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicada <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuantitativo <p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿En qué medida la función proceso se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024? ¿En qué medida la función calidad se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024? ¿En qué medida la función capacidad se relaciona con el 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar en qué medida la función proceso se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024 Determinar en qué medida la función calidad se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024 	<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación significativa entre la función proceso y el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024 Existe una relación significativa entre la función calidad y el desarrollo integral de la empresa Banny’s Bistro Huánuco 2024 	<p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptivo correlacional <p>Población y Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> Población: 35 colaboradores de la empresa Banny’s Bistro Muestra: 35 colaboradores de la empresa Banny’s Bistro <p>Técnica e Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Técnica:

- | | | | |
|---|---|---|--|
| <p>desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida la función inventario se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024? | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar en qué medida la función capacidad se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024 • Determinar en qué medida la función inventario se relaciona con el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024 | <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la función capacidad y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024 • Existe una relación significativa entre la función inventario y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro Huánuco 2024 | <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas • Instrumento: - Cuestionario |
|---|---|---|--|



ANEXO 2 CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta dirigida al personal de Banny's Bistro Huánuco.

Objetivo: Analizar la administración de operaciones actual de la empresa Banny's Bistro de Huánuco 2024 para lograr su desarrollo integral.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas. debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

2 = SI 1 = NO

Gracias por colaborar con su tiempo y honestidad.

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN	
		NO	SI
		1	2
1	¿Considera usted que las instalaciones son de suma importancia?		
2	¿Considera usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?		
3	¿Considera usted que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie?		
4	¿Considera usted que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público?		
5	¿Cree usted que las instalaciones y la cantidad de personal en turno satisface la demanda de público?		
6	¿Cree usted que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal?		
7	¿Considera usted que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios?		
8	¿considera usted que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria?		

9	¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?		
10	¿Considera usted que la calidad del producto y servicio satisface al cliente?		
11	¿Cree usted que todas las áreas aportan a la calidad del producto o servicio?		
12	¿Considera usted que la empresa se encuentra en mejora continua?		
13	¿Es usted una persona que se adapta con facilidad a los cambios que la empresa dispone para la mejora?		
14	¿Se considera una persona con valores que sume a los objetivos de la empresa?		
15	¿Se considera usted una persona proactiva?		
16	¿Considera usted que hay una buena comunicación entre las áreas de la empresa?		
17	¿se considera una persona capacitada para aportar al trabajo en equipo?		
18	¿Considera usted que ha formado lazos dentro de la empresa que le lleve a compartir la visión a alcanzar?		
19	¿Cree usted que la empresa cuenta con un liderazgo en precios a nivel de la región Huánuco?		
20	¿Considera usted que el cliente reconozca la ventaja competitiva de la empresa?		
21	¿Por lo general, considera usted que la empresa ha logrado posicionarse a nivel regional?		

ANEXO 3

PROCESAMIENTO SPSS

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode ACTIVADO. Clásico

	¿Considera usted que las instalaciones son de suma importancia?	usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?	¿Considera usted que la uniformidad es una característica que el cliente aprecie?	¿Considera usted que la empresa esta abastecida con los implementos necesarios para el servicio al público?	¿Cree usted que las instalaciones y la cantidad de personal en turno satisface la demanda de público?	¿Cree usted que la empresa está atenta para suplir las necesidades en casos de variaciones del personal?	¿Considera usted que la empresa cumple con la supervisión de los inventarios?	¿Considera usted que las cantidades manejadas en el inventario tienen coherencia con la venta diaria?	¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?	¿Considera usted que el flujo de materia prima es excelente?
N	Válido 35	35	35	35	35	35	34	34	33	33
	Perdidos 0	0	0	0	0	0	1	1	2	2

Tabla de frecuencia

¿Considera usted que las instalaciones son de suma importancia?

	N	%
NO	1	2.9%
SI	34	97.1%

¿Considera usted que la empresa necesita invertir en máquinas para la producción y mejorar sus procesos de reclutamiento?

	N	%
NO	5	14.3%

IBM SPSS Statistics Processor está listo. Unicode ACTIVADO. Clásico

Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos1] C:\Users\ASUS\Documents\ELIEZER CSIU\HTESIS\ENCUESTA.sav

Correlaciones

			Administración de Operaciones	Desarrollo Integral
Rho de Spearman	Administración de Operaciones	Coefficiente de correlación	1.000	.516**
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	32	32
	Desarrollo Integral	Coefficiente de correlación	.516**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	32	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Procesos	Desarrollo Integral
Rho de Spearman	Procesos	Coefficiente de correlación	1.000	.386*
		Sig. (bilateral)	.	.022
		N	35	35
	Desarrollo Integral	Coefficiente de correlación	.386*	1.000
		Sig. (bilateral)	.022	.
		N	35	35

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

ENCUESTA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	Instalaciones	Inversión	Uniformidad	Suministrar	Demanda	Fluctuaciones	Supervisar	Ventas	Flujo	Calidad	Interfuncional	Mejora	Flexibilidad	Valores	Proactividad	Comunicación	Conocimientos	Integración	C
1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
5	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
6	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
7	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
10	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
11	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
16	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
18	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
19	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
22	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
23	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2

Visión general **Vista de datos** Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

ENCUESTA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Instalaciones	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
2	Inversión	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
3	Uniformidad	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
4	Suministrar	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
5	Demanda	Númerico	1	0	¿Cree usted q... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
6	Fluctuación...	Númerico	1	0	¿Cree usted q... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
7	Supervisar	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
8	Ventas	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
9	Flujo	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
10	Calidad	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
11	Interfuncional	Númerico	1	0	¿Cree usted q... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
12	Mejora	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
13	Flexibilidad	Númerico	1	0	¿Es usted una... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
14	Valores	Númerico	1	0	¿Se considera... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
15	Proactividad	Númerico	1	0	¿Se considera... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
16	Comunicac...	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
17	Conocimie...	Númerico	1	0	¿Se considera... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
18	Integración	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
19	Costos	Númerico	1	0	¿Cree usted q... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
20	Cliente	Númerico	1	0	¿Considera us... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
21	Posicionam...	Númerico	1	0	¿Por lo general... (1, NO)...	Ninguna	Ninguna	8	Izquierda	Ordinal	Entrada
22	Suma_Proc...	Númerico	8	0	Procesos	Ninguna	Ninguna	15	Izquierda	Escala	Entrada
23	Suma_Cap...	Númerico	8	0	Capacidad	Ninguna	Ninguna	16	Izquierda	Escala	Entrada
24	Suma_Inve...	Númerico	8	0	Inventario	Ninguna	Ninguna	17	Izquierda	Escala	Entrada
25	Suma_Cali...	Númerico	8	0	Calidad	Ninguna	Ninguna	14	Izquierda	Escala	Entrada
26	Suma_Tale...	Númerico	8	0	Talento Humano	Ninguna	Ninguna	20	Izquierda	Escala	Entrada

Visión general Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO Clásico

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

BANNY'S
BISTRO

RUC: 10224252949

**AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN
DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Huánuco, 18 de junio de 2024

Por la presente, Banny's Bistro, representado por Lud Marivel Godoy Cortez, en su calidad de propietaria, autoriza al Sr. Eliezer Walter Canchumanta Soto, estudiante de la Escuela de Administración de Empresas (E.A.P.) de la Universidad de Huánuco, para la realización de un proyecto de investigación en nuestras instalaciones.

Título del Proyecto de Investigación:
"Administración de operaciones y el desarrollo integral de la empresa Banny's Bistro, Huánuco 2024"

Alcance de la Investigación:
El Sr. Eliezer Walter Canchumanta Soto está autorizado a:

- Acceder a las áreas de la empresa.
- Realizar entrevistas y encuestas al personal de Banny's Bistro.
- Revisar documentos y registros pertinentes a su investigación.
- Cualquier otra actividad que sea necesaria para la consecución de los objetivos del proyecto, siempre y cuando no interfiera con las operaciones diarias del negocio.

Compromisos y Condiciones:

- El investigador se compromete a respetar las normativas y políticas de Banny's Bistro.
- Toda la información recopilada será utilizada exclusivamente para fines académicos y se mantendrá en estricta confidencialidad.
- Al finalizar el proyecto, el investigador entregará un informe final a Banny's Bistro con los resultados de la investigación.

Agradecemos de antemano su colaboración y disposición para contribuir con el desarrollo académico y profesional del Sr. Eliezer Walter Canchumanta Soto.

Atentamente,


LUD MARIVEL GODOY CORTEZ
PROPIETARIA

 +51 932 176 106 (AMARILIS)
+51 989 641 810 (ALAMEDA)

 www.bannysbistro.com
bannys.bistro@gmail.com

 Jr. José Olaya 236, Amarilis (Frente al EsSalud)
Av. Alameda de la República 462, Huánuco.

ANEXO 5 GALERÍA FOTOGRÁFICA



