



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA
PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ**

DULZURA EN HUAYLAS CARAZ - 2022

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Olivera Ramirez Jose Luis

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7774-5738>

Asesora:

Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9246-9927>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel –Perú

2023

HOJA DE JURADOS

PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLAS - CARAZ 2022.

APROBACIÓN DE LA TESIS

Asesor (a): Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **Bach. Olivera Ramírez José Luis**, soy del Programa de Estudios de **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLAS - CARAZ 2022.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Olivera Ramírez José Luis	43671533	
---------------------------	----------	---

Pimentel, día de mes de año.

Dedicatoria

A Dios, por haberme devuelto a la vida y permitir concluir satisfactoriamente mi carrera.

A mi madre, por sus sabios consejos y valores que me han servido de motivación para seguir adelante en los momentos más difíciles.

A mi padre, que desde el cielo me ilumina para materializar mis proyectos.

A mi hermana, Zoila. Por su impulso para conseguir una segunda carrera.

A mi esposa: Por su amor, confianza y el tiempo apropiado para seguir realizándome profesionalmente, por ser mi principal motivación para concluir mis estudios profesionales con éxito.

Agradecimiento

Mi veneración y agradecimiento a la Virgen de Guadalupe, por ser mi guía espiritual dándome fortaleza para seguir adelante.

A mi familia, por su aliento constante y apoyo incondicional durante mis estudios.

A mi maestra de investigación por guiarme en la culminación del presente trabajo de investigación de manera eficiente.

Resumen

El objetivo general de este estudio fue proponer el diseño de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022. En cuanto a la metodología, el tipo de investigación es descriptivo, El diseño fue no experimental y transversal, la población estuvo representada por 175 clientes de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla. Para la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Con la aplicación estándar, tipo Likert y con los siguientes criterios: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1). Los datos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS 23, el cual arrojó un coeficiente de 0,752 de confiabilidad para la variable Plan de Negocio y un coeficiente de 0,755 para la variable Productividad. Los resultados mostraron que en dicha heladería SIEMPRE realiza actividades estratégicas con la finalidad de medir la productividad, pero otros dijeron que casi siempre introduce la tecnología. Se concluye que, la heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización, así como incorporación de nuevas tecnologías para llegar a un mayor número de clientes.

Palabras Clave: Plan de Negocios, Optimización, productividad -

Abstract

The general objective of this study was to propose the design of a business plan to optimize the productivity of the Caraz Dulzura Ice Cream Shop in Huayla 2022. Regarding the methodology, the type of research is descriptive. The design was non-experimental and transversal, the The population was represented by 175 customers of the Caraz Dulzura Ice Cream Shop in Huayla. For the data collection technique, the survey was used and the questionnaire was used as an instrument. With the standard application, Likert type and with the following criteria: always (5), almost always (4), sometimes (3), almost never (2) and never (1). The data were processed using the SPSS 23 statistical program, which yielded a reliability coefficient of 0.752 for the Business Plan variable and a coefficient of 0.755 for the Productivity variable. The results showed that this ice cream parlor ALWAYS carries out strategic activities in order to measure productivity, but others said that it almost always introduces technology. It is concluded that the Caraz Dulzura ice cream parlor in Huayla carries out the research process in its work environment to formulate a strategy for its optimization, as well as the incorporation of new technologies to reach a greater number of customers.

Keywords: Business Plan, Optimization, Productivity

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DE LA TESIS	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen	vi
Palabras Clave	vi
Abstract	vii
Keywords.....	vii
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICAS	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.2. Productividad.....	25
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación e importancia de la investigación	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo General.....	30
1.7.2. Objetivos Específicos	30
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	31
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	31

2.2. Población y muestra	32
2.3. Variables, Operacionalización	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Procedimiento de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos.....	35
2.7. Criterios de Rigor Científico	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Tablas y Figuras	37
3.2. Discusión de los resultados	44
3.3. Aporte científico Propuesta del plan de negocios	46
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categoría Escala Likert	33
Tabla 2. Confiabilidad para las Variables	34
Tabla 3. Criterios Éticos	35
Tabla 4. Criterios de rigor científico.....	36
Tabla 5. Operacionalización de la Variable Plan de Negocio	36
Tabla 6. Dimensión: Necesidad de un Plan de Negocios.....	37
Tabla 7. Dimensión Beneficios del Plan de Negocios.....	38
Tabla 8. Dimensión Componentes de un Plan de Negocio.....	39
Tabla 9. Variable Plan de Negocio	40
Tabla 10. Dimensión Factores de Producción.....	41
Tabla 11. Dimensión Efectividad	42
Tabla 12. Variable Productividad.....	43
Tabla 13. Detalles de las actividades a realizar en el plan estratégico del plan	54
Tabla 14. Detalles de las actividades a realizar Provisiones y perfeccionamiento de las tareas.....	55
Tabla 15. Gasto de Personal.....	60
Tabla 16. Amortización de Adecuación de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla ...	60
Tabla 17. Otros Amortiguaciones	61
Tabla 18. <i>Cálculo del Umbral De Rentabilidad</i>	61
Tabla 19. Balance de Situación Inicial.....	62
Tabla 20. Estimación de Resultados.....	63
Tabla 21. Previsión de Resultados para el Negocio.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Figura 1 Dimensión Necesidad de un Plan de Negocios	37
Figura 2 Dimensión Beneficios del Plan de Negocios.....	38
Figura 3 Dimensión Componentes de un Plan de Negocio.....	39
Figura 4 Variable Plan de Negocio	40
Figura 5 Dimensión Factores de Producción	41
Figura 6 Dimensión Efectividad	42
Figura 7 Variable Productividad	43

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El éxito de la economía mundial va a depender según Corzo (2022), del desarrollo célebre de una empresa, la requiere un análisis detallado de la estructura del mercado, industria, producto y competencia. Para este autor, es importante que todas las empresas manejen un plan de negocio para la optimización de sus procesos y para él un plan de negocios es un anuncio oficial de un conjunto de objetivos comerciales, la explicación que se supone que son alcanzables y el plan para alcanzar estos objetivos. El Plan de Negocios también puede tener información sobre los antecedentes de la empresa tratando de alcanzar estos objetivos.

Por su parte Gaytán (2020), ha dejado claro que, todo negocio exitoso requiere la preparación de un plan de negocios detallado. Hay varias funciones básicas de un plan de negocios, como el análisis de la empresa comercial mediante la recopilación y procesar la información, crear una estrategia, asegurar el apoyo de las partes interesadas para la realización de la empresa comercial y función del disparador para tomar acción.

Se debe agregar que, un plan de negocios permite recopilar y visualizar toda la correspondencia de la organización, brinda un panorama de la viabilidad del negocio y permite analizar, implementar lineamientos, buscar alternativas y proponer planes. Para iniciar un negocio. El negocio está funcionando, lo que le permite a la organización seguir el plan estratégico que ha escrito y, sobre todo, lograr su objetivo financiero de rentabilidad, si no se sigue este proceso se puede correr el riesgo que las empresas lleguen al fracaso y deben cerrar sus puertas al público.

Así mismo, siguiendo la secuencia se hace mención que Global Entrepreneurship Monitor (2018) indica que hay una tasa índice de fracaso en los negocios puestos en marcha, debido a que los diversos emprendedores realizan su administración a base de una experiencia previa, la cual tiene como principal problema es que no miden sus resultados y muchos de estos corren el riesgo de generar pérdidas.

Por su parte, López (2020), expone que existen en América Latina diversas causantes por la cual una empresa puede llegar al cierre de su negocio, mencionando que entre ellas se encuentra el bajo entendimiento de las necesidades que su cliente posee, señalando que los representantes de esto desconocen las herramientas que permiten realizar una innovación en su producto.

Igualmente, Baqueet al (2020), manifiestan que, la alta tasa de rotación de clientes es producto de la mala satisfacción que tienen sus clientes debido a que no perciben las características de un producto original siendo siempre lo que perciben es algo convencional, señalando que se muestra el desinterés que tiene los gestores por darle un valor agregado al producto ofertado.

Ahora bien, en la actualidad muchos emprendedores se encuentran en la búsqueda constante de ideas innovadoras para satisfacer las necesidades de su segmento objetivo, mencionando que según Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018) expone, el Perú es el octavo lugar de los países latinoamericanos con mayor índice de emprendimiento mencionando la importancia de cubrir el grado de insatisfacción en los diversos rubros ofertantes; sin embargo, solo el 29% de las empresas logran sobrevivir en sus primeros tres años de desarrollo en el mercado. Ahora bien, este plan de negocios va a cubrir o satisfacer la demanda al identificar claramente a quiénes se va a orientar la venta del producto o servicio, identificando cada una de sus características relevantes, y proyectando su demanda, lo que permitirá planificar mejor la producción, logística y estrategia comercial.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Primeramente, Baque et al. (2020), investigó sobre “Plan de negocio para emprendimientos de los actores y organizaciones de economía popular y solidaria”. El objetivo general fue el diseño de un nuevo plan de negocios para beneficiar a los actores de la economía popular de una comunidad de Cuba. Fue de tipo analítica-descriptiva, el diseño fue no experimental. La técnica para recabar la información fue la encuesta mediante un cuestionario. La población estuvo

representada por un universo de 25 personas de la comunidad. Los resultados muestran que la mayoría de los emprendedores que son adultos han establecido criterios para poder tomar una decisión, incluso uno tan importante como iniciar un negocio y más del 50% manifestó no haber realizado un plan de negocios. Se concluye que la creación de un plan de negocios es útil para cualquier organización, ya sea para crear, publicitar o implementar nuevos productos o servicios a los clientes.

Seguidamente, Moreno y otro (2020), en su investigación “Plan de negocios para la comercialización de un producto a base de patata listo para consumir”, propusieron un objetivo general: crear un plan de negocios para la comercialización de productos de papa. Esta investigación es un estudio descriptivo, no experimental y se utilizó una encuesta para recopilar información relevante. La población es Almacenes Industriales Asociados S.A. Se concluye con la organización de la empresa y el esquema de negocios adecuado para la creación de la empresa JOHANDINA S.A. donde se analizan las necesidades del negocio para crear una estructura de lo mejor.

Así mismo, Mayorga y Proaño (2020), investigaron sobre “Mejora de procesos e incremento de la productividad en la empresa Molinos Miraflores S.A. de la ciudad de Ambato”. Plantearon como objetivo analizar el rendimiento de los procesos en el incremento de la productividad de la empresa Molinos Miraflores S.A., de la ciudad de Ambato. Para así, evaluar el desempeño de los colaboradores y el nivel de productividad que posee la empresa. Metodológicamente, es un estudio de revisión de bibliografías, con un enfoque cuantitativo, aplicando el nivel exploratorio. La modalidad de esta investigación se orientó en la de campo, la recolección de información se realizó directamente dentro del campo de trabajo. Con este proyecto se espera impulsar a todos los colaboradores hacia el éxito empresarial.

Igualmente, Oteiza (2019), en su trabajo de investigación “Plan de negocio para la creación de una empresa consultora de ingeniería marítima portuaria en Chile”, planteó como objetivo general: elaborar un plan de negocios para la creación de una empresa consultora en ingeniería del agua. En cuanto al tipo de investigación, es proyectiva y enfocada al diseño no experimental, la recolección de información se obtuvo de la investigación. Se obtiene porque se recomienda desglosar el plan de negocio, y teniendo en cuenta que, aunque algunas variables, como la tasa

de descuento o la demanda, no están del todo definidas, a partir de él se resuelven los cambios más sutiles el resultado de diferentes emociones, los cuales coinciden en que el proyecto genera riqueza, en distinto grado.

Finalmente, Chávez y otro (2019), trabajó sobre “Plan de negocio para la creación de una empresa de repostería que permita a los clientes hacer sus pedidos por medio de redes sociales”, el objetivo fue: diseñar un Plan de Negocios para para la creación de una empresa de repostería en México. Para esto se diseñó una metodología con enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo, transversal y no experimental. La información se recogió mediante un cuestionario cerrado con escala tipo Likert, el cual se aplicó a 45 trabajadores de la empresa en estudio. Se obtuvo que el 95.6 por ciento de los trabajadores experimenta un buen clima laboral y no existe vinculación entre el clima laboral y la productividad laboral.

A nivel Nacional

Gamonal y otro (2021), en su trabajo de investigación “Plan de Negocios para Implementar un Minimarket en la Ciudad de Lambayeque – 2019”, tienen como objetivo elaborar un plan de negocio donde se menciona que pretende responder las necesidades de su segmento. El tipo de estudio fue proyectivo con enfoque cuantitativo y el diseño no experimental, se empleó como técnica de estudio una encuesta. La población fue de 385 personas. Teniendo como resultados donde el 86% del total de las personas encuestadas manifestaron si consumir helados, donde el atributo con mayor predominancia con una 43% es el sabor, seguido de la calidad mencionando que es un criterio clave para la fidelización. Se concluye que, se tiene un VAN de 15,687 y un TIR del 48% determinando la viabilidad económica – financiera.

Igualmente, Matta (2021), en su investigación “Plan de Negocio para la Implementación de Empresa Delivery de Comida Saludable “Por La Fruta Madre” En Chiclayo 2019”, su objetivo general es determinar la efectividad de los planes de negocios para la implementación de la industria hipotecaria. Tiene un valor numérico, de igual forma la investigación - se aplica una encuesta a 384 personas que forman parte de una muestra representativa, la entrevista es multiescala. Por lo tanto, se

concluye que puede ser lo planteado en la encuesta si es bueno, de acuerdo a los estándares elegidos, los cuales son responsables de la gestión de salud de cada cliente.

También, Rodríguez y otro (2021), en su trabajo de investigación "Plan de negocios para la publicación de un periódico semanal gratuito, Lima, 2020", dejaron como objetivo principal: elaborar un plan de negocios para un semanario gratuito. El tipo de investigación es descriptivo-explicativo, el diseño no es experimental y la investigación es una herramienta para obtener información; sus habitantes son veintiséis trabajadores. Se concluyó: mediante un análisis cualitativo se encontró que la situación actual del mercado de diarios en Lima metropolitana no es competitiva para un semanario por tres motivos principales: Primero, porque no existe una distribución estrecha y distribución de diarios en ninguna estación trenes eléctricos.

En este mismo orden, Maraví (2021), investigó sobre: "Plan de negocio para implementar un centro de eventos sociales y corporativos en Chiclayo- 2019. Tuvo como objetivo: proponer un plan de negocios para la implementación de un centro de eventos sociales y corporativos. Fue de tipo transaccional, propositiva y de diseño no experimental. Los datos se obtuvieron mediante una comunicación telefónica individual a cada persona. Los resultados permitieron definir la oferta, demanda, la organización y la estrategia para la creación de un centro de eventos sociales y corporativos en la ciudad de Chiclayo.

Finalmente, Ayte y otro (2020), trabajaron sobre "Factores productivos que influyen en la producción de quinua en la comunidad de Piñanccay distrito Anta, año 2021". Tiene como objetivo general determinar de qué manera los factores productivos influyen en el proceso productivo de la quinua en la comunidad de Piñanccay del distrito de Anta en el año 2021. Fue realizada orientándose en la investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 90 productores y nuestra muestra será la totalidad de la población de productores de quinua de la comunidad Piñanccay para lo cual se utilizó el tipo de muestra censal, como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario. Se llega a la conclusión que los factores productivos tierra, trabajo, capital y tecnología si influyen en la producción de quinua, esto de acuerdo a la ecuación de regresión lineal simple aplicada, el cual nos da como

resultado el coeficiente de determinación de 0.97 lo que nos indica que la relación causal entre ambas variables es directa.

A nivel Local

Lozada, (2023), Investigó sobre “Plan de negocios para la creación de un restaurante peruano brasileño en la ciudad de Chiclayo para el año 2021”. Su objetivo fue: diseñar un plan de negocios para la creación de un restaurante Peruano Brasileño. El tipo de investigación fue prospectiva-aplicada, con diseño no experimental, la muestra fue de 400 personas para el año 2015 y 612 para el año 2017. Como técnica se utilizaron la encuesta y la entrevista. La conclusión fue que, el restaurante no tendrá competencia directa, ya que no existen otros restaurantes de este género en Chiclayo. Sin embargo, algunas empresas en el mercado pueden ofrecer alternativas al restaurante, por lo que los propietarios deberán administrar su estrategia de marketing para atraer clientes.

Llontop (2020), su tesis “Plan de negocio para un biomarket virtual Chiclayo-Lambayeque, 2020”, tuvo por objetivo general: determinar la viabilidad del plan de negocio para la implementación de un market online de insumos para restaurantes de la ciudad de Chiclayo, en la cual el diseño de la investigación fue descriptivo, propósitivo, no experimental, la población de la investigación estuvo conformada por 4974 restaurantes, aplicándose como instrumentos un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas a una muestra de 92 restaurantes. Se concluyó que, al establecer la oferta de productos para los consumidores, se puede decidir que el restaurante ofrezca diferentes tipos de platos, por lo que se trabaja a base de cualquier tipo de carne, siendo el pollo la carne más apetecida, lo que representa el 59. % de los entrevistados.

También, Ordoñez (2021), en su investigación “Plan de negocio para la creación de la empresa café tradicional en la Ciudad de Chiclayo, 2019”, dejó como objetivo general: el diseño de un plan de negocios que permitiera determinar el potencial de un restaurante de alta cocina en la ciudad de Chiclayo. El trabajo consta de un método de investigación no experimental de tipo cuantitativo, descriptivo con 52.159 personas y 88 personas como muestra de estudio. Por un lado, el 96% de los

encuestados dijo preferir una buena alimentación en el desayuno y el almuerzo, por otro lado, el 100% de la muestra mostró disposición a comprar el servicio, concluyendo que este plan es posible porque el estudio de acción trajo la subvención. Utilidad (VAN) por 5 años de trabajo S/. 547 mil (a una tasa de descuento del 15,81%).

Del mismo modo, Santa Cruz y otro (2019), en su trabajo “Plan de negocio para la exportación del King Kong al mercado de Chile de la empresa fábrica de dulces finos Bruning S.A.C – Lambayeque 2017-2020”, plantearon como objetivo general: determinar la viabilidad de un restaurante de comida criolla en dicha zona, en la cual el diseño de la investigación es de tipo no experimental, dentro del tipo de estudio cuantitativo, así mismo la población estuvo representada por 50943 pobladores del Distrito de Jaén, Bellavista, siendo como muestra 381 personas, a quienes se les aplicó una encuesta para el análisis y diagnóstico del mercado. Cabe recalcar que el 100% a quienes se les aplicó los instrumentos manifestaron que estarían dispuestos a adquirir el servicio, concluyendo que el plan es viable, además de acuerdo a la viabilidad Financiera.

Finalmente, Fernández y otro (2018), en su investigación “Plan de negocios para la creación de una cadena de tiendas de conveniencia en la provincia de Lambayeque.”, como objetivo general elaborar un plan de negocios para crear un restaurante que combine el pollo a la brasa y la cocina tradicional peruana en la ciudad de Chiclayo. La investigación es básica-descriptiva, cuantitativa y no experimental-transversal, la población es de 142622 personas, de la cual la muestra es de 372 personas a quienes se les envió un cuestionario, por lo que el 98% manifestó que, si se implementa este plan, acudirán para obtener sus productos, por otro lado, se concluye que la implementación de un restaurante que mezcle comida tradicional peruana con pollo a la brasa es beneficiosa y obtiene un VAN de 985483,19 y una TIR de 181,23%.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Plan de Negocios

Según Gaytán (2020), es un instrumento significativo que proporciona una visión general y un análisis del futuro de su negocio. Todas las empresas deben tener un plan de negocios. El plan debe describir su plan de negocios y sus objetivos principales para llevarlo desde donde está ahora hasta donde quiere estar en el futuro.

En el caso de Vega y Guerrero (2020), Esto permite recopilar y visualizar todas las cartas de la reunión, dando información detallada sobre la existencia del negocio, dando la oportunidad de analizar, implementar instrucciones, buscar alternativas y proponer planes de acción, que ayudarán a poner en marcha el negocio. También se utiliza para ayudar a administrar una organización mediante el establecimiento de objetivos, cómo alcanzarlos y exactamente cuándo. El plan también ayudará a explicar qué es el negocio, por qué existe y hacia dónde irá.

Necesidad de un Plan de Negocios

Para Agila et al.(2018), una de las necesidades del plan de negocios es describir el camino que el negocio pretende tomar para ganar dinero y aumentar los ingresos. Piense en ello como un proyecto vivo para su negocio, y no como un documento de una sola vez. Divídalo en mini planes: uno para ventas y marketing, otro para fijación de precios, otro para operaciones. Es necesario para dar un paso atrás y pensar objetivamente sobre los elementos clave de su negocio e informa su toma de decisiones a medida que avanza.

Análisis Estratégico

El análisis estratégico para Burguete et al. (2019), se refiere al proceso de investigación de una organización y su entorno de trabajo para formular una estrategia. Hay muchas otras definiciones de análisis estratégico con una perspectiva diferente. Pero todos ellos implican una gran cantidad de factores comunes. Es una

herramienta de planificación utilizada para ver el panorama general. Se centra en los cambios en el entorno empresarial que pueden tener un impacto positivo o negativo. Por ejemplo, un efecto positivo puede ser la introducción de nuevas tecnologías que permitan a la empresa llegar a un mayor número de cliente.

Optimización de la Productividad

La optimización de la producción en particular de Guerrero et al. (2020), consta de varias actividades relacionadas con la medición, análisis, modelado, priorización e implementación de acciones para mejorar la productividad. La optimización del producto aborda los siguientes problemas de fabricación: líneas de producción rápidas. Trabajo largo pendiente.

Para la optimización de la productividad de una empresa, se debe describir un conjunto de estrategias y procesos que tienen como objetivo maximizar la productividad, la calidad y la eficiencia de los empleados para que un centro de contacto pueda desempeñarse al más alto nivel. Además, priorizar objetivos, comunicarse de manera efectiva, establecer expectativas concretas y mantener el control (Benavidez et al. 2019). Se puede agregar que, se entiende por optimizar el acto, proceso o método de hacer algo (como un plan, procedimiento o decisión) tan completo, eficiente o efectivo como sea posible: un procedimiento matemático (como encontrar la función más alta) incluido en esto.

Planificación Organizacional

La planificación organizacional es el proceso de definir la razón de existir de una empresa, establecer objetivos destinados a realizar todo el potencial y crear tareas cada vez más discretas para alcanzar esos objetivos. Ayuda a las empresas a identificar sus objetivos, según la Guía de estudio de gestión. La planificación para el futuro permite a los líderes empresariales considerar el impacto que quieren que tenga la empresa y descubrir cómo lograrlo. (Suárez et al., 2021).

En este mismo orden, la planificación para Anchelia et al. (2021), se puede definir como un proceso de establecimiento de metas y objetivos para un período de

tiempo determinado, formulando alternativas para el curso de acción a tomar y finalmente decidiendo una acción apropiada de las diversas alternativas. Porque la planificación proporciona una dirección para la acción. La planificación asegura que las metas y los objetivos estén claramente definidos para que actúen como una guía para decidir qué acción se debe tomar y en qué dirección.

Funciones de la Empresa

Considerando a Suárez et al.(2021), las funciones comerciales son las agrupaciones de alto nivel de las capacidades y procesos de una empresa que describen su trabajo. Las funciones comerciales aseguran que una organización funcione correctamente y le vaya bien a sus clientes, empleados, líderes y accionistas. Ahora bien, las empresas, independientemente de su tipo (privado, gubernamental, sin fines de lucro), tamaño o posición financiera, todas constan de tres funciones básicas que dirigen el negocio. Esas tres funciones son operaciones, finanzas y marketing.

En el caso de Anchelia et al. (2021), manifiestan que, las funciones de la empresas cuando se cumplen a cabalidad, la productividad aumenta, cuando las personas comienzan a ver los beneficios de trabajar juntas, la productividad aumenta naturalmente en toda la empresa. Aunque diferentes secciones son responsables de varios proyectos, el objetivo final es el mismo para todos.

Beneficios del Plan de Negocios

Según Gaytán (2020), le ayuda a definir y enfocar sus ideas y planes de negocio. Se enfoca no solo en asuntos financieros, sino también en asuntos de gestión, gestión de recursos humanos, tecnología y valor para su cliente. También es enfocar los objetivos, detectar las necesidades y el uso racional de los recursos de negocio, examinando su factibilidad técnica, económica y financiera. Ayude a administrar una organización estableciendo objetivos, cómo lograrlos y exactamente cuándo. El plan también ayudará a explicar qué es el negocio, por qué existe y hacia dónde irá.

Enfocar los Objetivos y Metas

En el caso particular de Gaytán (2020), los objetivos comerciales son resultados específicos y medibles que las empresas esperan respaldar a medida que se desarrolla su organización. Cuando crea un objetivo comercial, se enfoca en los detalles. Esto significa explorar, analizar y comprender dónde se encuentra ahora y dónde quiere estar en el futuro.

En este mismo proceso, Silva y otro (2021), dijeron que las empresas se enfocan en metas y objetivos para ayudar a la toma de decisiones. Esto permite a las empresas decidir cuáles deben ser sus puntos. Las metas y los objetivos también indican a las partes interesadas clave, como inversores y empleados, la dirección que pretende tomar la empresa. Esto puede hacerlos más propensos a prepararse para un nuevo trabajo. Por otro lado, los objetivos definen actividades específicas y medibles que cada miembro del equipo debe realizar para lograr la meta general. En resumen, la principal diferencia entre metas y objetivos es que las metas brindan dirección, mientras que los objetivos miden cómo llegar allí.

Detectar Necesidades

Para detectar necesidades en una empresa la mayoría de los gerentes entienden la importancia del crecimiento empresarial a través de la capacitación y el desarrollo en una organización, pero no logran determinar las necesidades del individuo dentro de la empresa. La mayoría de las ideas de negocios provienen de un empresario que detecta la necesidad de un producto o servicio. Hay cuatro necesidades principales del cliente que un emprendedor o una pequeña empresa debe tener en cuenta. Estos son precio, calidad, variedad y conveniencia (Silva y otro, 2021).

Una necesidad en la empresa según Cristancho et al. (2021), es lo que se piensa que es lo esencial o lo esencial requerido para la vida. Los ejemplos incluyen comida, agua y refugio. Un deseo es algo que no es necesario, pero se necesita o algo que aumenta la calidad de vida. Comprender las necesidades y los deseos de

los clientes permitirá a una empresa hacer preguntas adicionales a los clientes sobre qué otros productos despertarían su interés. Escuchar con atención ayudará a su empresa a comprender si el cliente estaría interesado en explorar más opciones o si ha saturado su compra.

Uso Racional de los Recursos Económicos

Para Cristancho et al. (2021), los recursos económicos son los insumos que utilizamos para producir y distribuir bienes y servicios. La cantidad exacta de cada componente variará de un producto a otro y de un trabajo a otro, y el objetivo es utilizar el equipo más eficiente que maximice la producción al menor costo. Los economistas de recursos brindan información basada en la ciencia para ayudar a los productores agrícolas a equilibrar las demandas de producción con elementos centrales para la sostenibilidad agrícola, que incluyen: Mantenimiento y mejora de la calidad del aire y del suelo.

En opinión de Gaytán (2020), en economía, la riqueza se define como el trabajo u otros recursos que se utilizan para producir bienes y servicios que satisfacen las necesidades y los deseos humanos. También conocida como productividad, la economía divide la riqueza en cuatro categorías: tierra, trabajo, capital e industria. Agrega que los recursos económicos que se utilizan de manera efectiva incluyen todas las cosas que una empresa utiliza para producir productos y servicios para sus clientes. También llamados activos productivos, existen cuatro activos económicos principales: tierra, trabajo, capital y comercio.

Componentes de un Plan de Negocio

Los componentes de un plan de negocios son: la tecnología, las oportunidades que pueda brindar la empresa, se incluyen los recursos humanos y las redes empresariales.

Tecnología

Para Gaytán (2020), es una forma de ayudar al trabajo del sistema, el usuario. Ayuda a rastrear y rastrear procesos, mantener el flujo de datos y administrar atletas de usuarios. De hecho, este pago ayuda a juntar el premio mayor y brinda opciones para hacer crecer el negocio rápidamente. Este autor estudia en el campo de la tecnología empresarial y es un sistema electrónico que ayuda a los empleados en su trabajo. Los empleados de tecnología usan computadoras, acceso a Internet, impresoras, dispositivos y software para ayudarlos a firmar y realizar tareas.

Mientras que, Cristancho et al. (2021), dicen que, la tecnología organizacional es la suma total de dispositivos hechos por el hombre o procesos desarrollados que alteran, refinan o crean nuevos bienes y servicios entregados por las organizaciones. Incluye productos electrónicos, software, documentos, nuevas técnicas o cualquier combinación de estos utilizados en la prestación de servicios.

Oportunidades

Tal y como lo dice Toniut (2020), una oportunidad de negocio, en términos simples, es una inversión comercial que le permite al comprador iniciar un negocio. (Técnicamente, todas las franquicias son oportunidades comerciales, pero no todas las oportunidades comerciales son franquicias). Este escritor agrega que el objetivo principal de la oportunidad es ser la base de todo lo que conduce a las ganancias y al éxito comercial. Las oportunidades permiten a las empresas crear e implementar nuevas ideas y mejorar su desempeño.

Sin embargo, una oportunidad de negocio es el inicio de un emprendimiento comercial y consiste en un conjunto de condiciones de mercado que permiten convertir una idea de negocio en un emprendimiento comercial. Hay muchas herramientas y métodos que se pueden utilizar en el proceso de investigación y apoyo a las ideas de negocios. En este caso, una empresa local vende sus productos y servicios a los consumidores de su propia ciudad, pueblo o región. Este tipo de negocio suele ser pequeño y puede tener más de una ubicación en una ciudad.

Recurso Humano

Según Ribeiro et al. (2020), es una persona o un grupo de personas en una empresa que es responsable de todo lo relacionado con sus empleados. Esto incluye, entre otros, la contratación, el mantenimiento de presupuestos, la contratación, la gestión de beneficios, la garantía de la satisfacción de los empleados, la implementación de la cultura de la empresa y la formación de nuevos empleados.

Manifiestan Cavalleri et al. (2021), que, un recurso humano es cualquier persona que recibe una compensación por proporcionar habilidades o conocimientos para ayudar a una organización a lograr sus objetivos comerciales. En comparación con otros recursos, como equipos o instalaciones, las personas tienden a requerir la mayor parte de la gestión, razón por la cual muchos empleadores tienen servicios de recursos humanos dedicados. Pero también es el departamento dentro de la empresa que se ocupa de todo lo relacionado con los empleados. Eso incluye el reclutamiento, la evaluación, la selección, la contratación, la incorporación, la capacitación, la promoción, el pago y el despido de empleados y contratistas independientes.

Redes Empresariales

Una red empresarial para Álvarez et al. (2022), es una red compleja de empresas que trabajan juntas para lograr ciertos objetivos. Estos objetivos, que son estratégicos y operativos, son adoptados por las redes empresariales en función de su papel en el mercado. Un ejemplo de una red empresarial es DHL, FedEx y UPS son ejemplos bien conocidos de redes de distribución de paquetes. ABF Freight, CSX y Schumacher transportan mercancías entre fabricantes, almacenes, minoristas y compradores. Amtrak, Greyhound y JetBlue están en el negocio de transportar personas a través de redes de destinos.

Las funciones básicas de las redes empresariales según Ulloa et al. (2022), son la creación de redes es una función comercial destinada a ayudarlo a hacer nuevos contactos, forjar relaciones comerciales y crear conciencia sobre los productos y servicios de su empresa. La creación de redes comerciales productivas puede tener lugar en cualquier lugar, desde foros de redes sociales en línea hasta cócteles tradicionales y eventos comerciales.

1.3.2. Productividad

En un sentido formal, Rojas et al. (2021) la productividad se refiere a cómo una organización convierte insumos (como mano de obra, equipos, maquinaria y capital) en productos y servicios o productos. Pero hoy ya no se limita a medir el tamaño de la entrada y la salida. Básicamente, aumentar la productividad simplemente significa trabajar de manera más eficiente. Cabe agregar que la productividad es una medida del desempeño económico que compara el valor de los bienes y servicios producidos (output) con la cantidad de insumos utilizados para producir esos bienes y servicios.

Las habilidades creativas se encuentran en la productividad empresarial, estas pueden ser habilidades que ayudan a las personas a tener éxito en su trabajo, pero también pueden ser habilidades que hacen que los equipos trabajen juntos y trabajen de manera efectiva para un objetivo mayor. Ejemplos de habilidades de productividad incluyen habilidades de gestión del tiempo, organización y planificación, resolución de problemas y toma de decisiones. (Palma, 2022).

Factores de Producción

Según Rojas y otro(2021), las cosas que producen cosas son cosas materiales que son las cosas principales de la economía; son las cosas que la gente usa para crear bienes y servicios. Los economistas dividen la producción en cuatro categorías: tierra, trabajo, capital y comercio. Los factores son insumos necesarios para producir bienes o servicios, y los factores de producción incluyen la tierra, el trabajo, el comercio y el dinero.

La mano de obra como factor: La mano de obra se refiere al esfuerzo que pone una persona para llevar un producto o servicio al mercado. Además, puede tomar diferentes formas. Por ejemplo, un trabajador del hotel es parte del personal, como un ama de llaves o recepcionista, que los registra en un hotel.

El capital como razón: En economía, el capital a menudo esconde dinero. Sin embargo, el dinero no es una mercancía porque no está involucrado en la producción de bienes o servicios. En cambio, simplifica el proceso de producción al permitir que

las empresas y los consumidores compren productos financieros o terrenos o paguen por servicios. Para los economistas modernos (neoclásicos), el capital es la clave.

El espíritu empresarial como factor: el marketing es la salsa secreta que une todas las demás cosas para crear un producto o servicio para el mercado de consumo. Un ejemplo de marketing es el inicio de la gran red social Meta (META), antes Facebook.

Efectividad

La efectividad según Rojas y otro (2021), significa trabajar en las cosas "correctas", es decir, cosas que impulsan el valor comercial y mueven la aguja hacia los objetivos de la empresa. Hoy en día, pocos equipos son efectivos para conectar su trabajo actual con objetivos más amplios de la empresa. También dicen estos autores que es la eficacia es el nivel de resultados de las acciones de los empleados y gerentes. Los empleados y gerentes que demuestran efectividad en el lugar de trabajo ayudan a producir resultados de alta calidad. Tomemos, por ejemplo, un empleado que trabaja en el piso de ventas. Si es efectivo, venderá constantemente.

Objetivos

Un objetivo de la empresa en opinión de Palma (2022), es una meta o un resultado que desea que logre su organización. Los objetivos de la empresa son medibles y describen efectivamente las acciones requeridas para realizar una tarea. Manifiesta además que, el principal objetivo de cualquier empresa debe ser utilizar los recursos materiales y humanos para el máximo beneficio potencial, es decir, para cumplir con los objetivos financieros de una empresa. Y, son la supervivencia, el beneficio y el crecimiento. Supervivencia: Los objetivos esenciales de cualquier industria es la supervivencia.

Mientras que para Rojas y otro (2021), existen cinco objetivos clave de rendimiento comercial para cualquier organización incluyen calidad, velocidad, confiabilidad, flexibilidad y costo. Cuando se trata de objetivos de rendimiento empresarial, es probable que sepa que la eficiencia y la productividad son cruciales.

El objeto principal de la empresa es aumentar el beneficio de sus propietarios o de quienes se vean afectados por ella y apoyar las actividades sociales.

Roles

Los roles dentro de la empresa son según Aralis (2022), posiciones que tienen ciertos conjuntos de responsabilidades. Los propietarios de negocios o las partes interesadas suelen planificar una estructura organizativa que describe diferentes tipos de trabajos y las tareas de las que cada uno es responsable. Cada organización tiene un conjunto de roles que son principios y políticas obligatorias para que todos los empleados las sigan.

En el caso de Rojas y otro (2021), hay ciertas organizaciones donde los empleados aceptan con gusto los roles que les toca y para ellos es un desafío y aprenden algo nuevo cada día. Los roles y responsabilidades se delegan según el interés y la especialización de los empleados y así cada uno se esfuerza por desempeñarse mejor que los compañeros de trabajo. Tales organizaciones siguen una cultura sólida ya que los empleados se toman en serio su trabajo y cumplen con las políticas. Sin embargo, hay ciertas organizaciones donde las cosas deben imponerse a los empleados. De alguna manera tienen que ser obligados por la dirección a cumplir sus roles. Los líderes de equipo deben ser designados para monitorear su desempeño y hacerlos trabajar. En tales casos, la organización sigue una cultura débil.

Capacitación para los Empleados

La capacitación de los empleados se define como un conjunto planificado de actividades para impartir conocimientos a los empleados, de modo que conduzca a un crecimiento en las habilidades laborales requeridas para el crecimiento organizacional. Estas pueden ser habilidades técnicas, vocacionales o de gestión. Tenga en cuenta que la capacitación de los empleados no es lo mismo que el aprendizaje y el desarrollo (Morillo et al., 2021).

Específicamente, la capacitación de los empleados según González et al. (2022), es incluir programas que les permitan aprender habilidades específicas o

adquirir conocimientos para mejorar el desempeño laboral. El desarrollo de los empleados es un proceso en el que un gerente y un empleado trabajan juntos para crear un plan de desarrollo.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. General

¿Cómo mejorara el diseño de un plan de negocio la optimización de la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?

1.4.2. Especifico

¿Existirá la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?

¿Cuál será el nivel de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?

¿Cómo será el diseño plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?

1.5. Justificación e importancia de la investigación

Justificación Teórica

En lo teórico se pretende ejecutar un trabajo detallado que considera a la variable en estudio (Plan de Negocios), permitiendo tener una orientación sagaz de los objetivos planteados por el investigador. Además, suministra la congruencia de conocer los compendios teóricos y conceptuales que respaldan las variables estribadas en los planteamientos de Álvarez et al. (2022), Ulloa et al. (2022), Cavalleri et al. (2021), Ribeiro et al. (2020), Toniut (2020), entre otros.

Justificación Social

En cuanto a lo social, el estudio establecerá una contribución, debido a que los hallazgos lograrán facilitar recursos afines a la problemática detectada, buscando así, crear un mayor compromiso en los encargados de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla, como aquellos que laboran dentro de la heladería, para así tener una optimización en la productividad.

Justificación Práctica

En lo referido al aspecto práctico, consentirá brindar información a los clientes de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla, sobre el adelanto de la variable que se describe, que debe ser considerada por la población, lo cual contribuye a dar a conocer la productividad que desde entonces tendrá dicha heladería debido al Plan de Negocios ofrecido por el investigador.

Justificación Metodológica

En cuanto al aspecto metodológico, este trabajo ofrecerá un instrumento conveniente para el proceso de recolección de la información, y que puede ser diligente en otros escenarios, también, expone un modo metodológico afín a la validez y confiabilidad, igualmente el proceso de información necesita una estadística descriptiva, que ratificarán los parámetros de los efectos para seguidamente enunciar asentimientos cuantitativos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

H1: El Plan de Negocio SI optimizará la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

H0: El Plan de Negocio NO optimizará la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

1.6.2. Especificas

HE1: Existe la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

HE01: No existe la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

HE2: Existe un nivel alto de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

HE02: Existe un nivel bajo de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

HE3: El plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022 es positivo

HE03: El plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022 es negativo

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

Determinar el nivel de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

Diseñar el plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo, según Bagur et al. (2021), es una forma de evaluar si es probable que un proyecto tenga éxito o no. Un estudio de caso evalúa la efectividad de tu plan de carrera para decidir si puedes continuar en el puesto o no, ya que se utilizarán estadísticas y recopilación de información para probar la hipótesis, permitiendo el análisis e interpretación de los datos obtenido en base a los requerimientos para la elaboración de un plan de negocios.

En cuanto a la investigación descriptiva, en opinión de Bagur et al. (2021), es un método de análisis cuantitativo que intenta recopilar información cuantitativa para el análisis cuantitativo de muestras cuantitativas. Es una popular herramienta de investigación de mercados que nos permite recopilar y describir la naturaleza de los segmentos demográficos.

El diseño de la investigación fue no experimental, por lo que no se ejercerá ninguna manipulación a las variables en estudio y solo se limitará en un análisis en su estado normal, es así que la representación de los datos para el análisis estadístico no sufrirá alteración alguna, conllevando a buscar una mejor objetividad del estudio, para mediante ello lograr buenas recomendaciones y propuestas en base a la observación de la necesidad del mercado que aún no ha sido cubierta (Bagur et al, 2021).

Por otro lado, también presenta un diseño transversal, porque Bagur et al. (2021), manifiestan que la información será adquirida solo una vez por los instrumentos de recolección de datos, es decir solo se obtendrá al inicio de la investigación por única vez.

Donde se puede mencionar tener el siguiente esquema:

Donde:

M: Muestra de estudio.

O: observación o descripción de la muestra en base a los instrumentos de recolección de datos.

P: Propuesta de un plan de negocio

2.2. Población y muestra

La población para Bagur et al. (2021), es el grupo de personas que presentan características similares de las cuales se tiene interés para ser objeto de investigación, donde se logra mencionar que el grupo poblacional estará representada por 15 trabajadores de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla y 175 clientes, esto para dar respuesta al primer objetivo específico que se estableció.

En cuanto a la muestra según Hernández et al. (2017), es el grupo específico del que recopilará datos. El tamaño de la muestra siempre es menor que el tamaño total de la población. Se menciona que para determinar la muestra de la investigación se determinó emplear un muestreo estratificado es decir de acuerdo a los requerimientos que se quieren responder, donde el investigador determinó filtrar el número de la población con el criterio del nivel socio-económico teniendo el siguiente resultado.

2.3. Variables, Operacionalización

Variable: Plan de Negocios

Definición Conceptual: según Gaytán (2020), Es un documento importante que proporciona una visión general y un análisis del futuro de su negocio. Todas las empresas deben tener un plan de negocios. El plan debe describir su plan de negocios y sus objetivos principales para llegar desde donde está ahora hasta donde quiere estar en el futuro.

Definición Operacional: Se medirá mediante una encuesta y una herramienta denominada pregunta y un nivel de aprobación tipo Likert de cinco puntos, elaborados en función de su tamaño y su presentación, y se utilizará la escala: Nominal.

Variable: Productividad

Definición Conceptual: La productividad Rojas y otro (2021), se refiere a cómo una organización convierte insumos (tales como mano de obra, equipo, maquinaria y capital) en productos y servicios o productos. Pero hoy ya no se limita a medir el tamaño de entrada y salida.

Definición Operacional: Se medirá mediante una encuesta y una herramienta denominada pregunta con un nivel de Likert de 5 puntos, definida en función de su tamaño y su presentación, y se utilizará la escala: Ordinal.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La recolección de datos la proporciona el método y la herramienta es para el estudio de investigación, por lo tanto, se realizará con los empleados y clientes de la Heladería Caraz Dulzura de Huayla. Este proceso es para los empleados y clientes de la Heladería Caraz Dulzura de Huayla, el cual permitirá acceder a la información para determinar las investigaciones y necesidades que podemos cumplir, las cuales, como lo señalan Hernández et al. (2017) afirmaron que es un método que permite la recolección de datos y la unidad y acorde al propósito de la investigación.

Entre los instrumentos que se determinaron emplear son los siguientes: Cuestionario según Hernández et al. (2017) menciona que el cuestionario es un conjunto de preguntas elaboradas de manera coherente y que responde a los indicadores planteados así mismo se menciona que sus alternativas están compuestas por constructos cerrados tipo politómicas es decir tiene mayor de cuatro respuestas realizándolas a través de la escala de Likert.

Tabla 1.
Categoría Escala Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
5	Siempre	S
4	Casi Siempre	CS
3	A Veces	AV
2	Casi Nunca	CN
1	Nunca	N

Nota: en la tabla se establecen las categorías Escala Likert

En el caso particular de esta investigación se tomará a la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario de 20 ítems alusivas al Plan de Negocios para la Heladería Caraz Dulzura en Huayla. Se debe dejar dicho que la aplicación será estándar, tipo Likert y con los siguientes criterios: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para la verificación correspondiente de herramientas y métodos, se hace bajo el juicio de expertos, que tienen experiencia en el tema de la investigación, dando sugerencias y creando las partes necesarias para mejorarla; De igual manera, para medir el grado de confianza se decidió analizar algunas preguntas de la pregunta bajo el operador que escriben, de igual manera poder decir la respuesta bajo el rango y escala Likert y fuerza, siendo la base para su uso del alfa de Cron Bach en instrumentos aplicados.

El rigor científico pertinente para obtener los resultados ajustados a lo que persiguió la investigación, tres (03) sujetos y luego esa data fue introducida en el programa estadístico SPSS 23, el cual arrojó un coeficiente de 0,752 de confiabilidad para la variable Plan de Negocio y un coeficiente de 0,755 para la variable Productividad, ver anexo 04.

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right] =$$

Donde:
 K = número de ítems
 S² i = varianza de los puntajes de cada ítem
 S² t = varianza de los puntajes totales
 1= constante

Tabla 2.
 Confiabilidad para las Variables

Confiabilidad para la Variable Plan de Negocios	
Alfa de Crombach	N° de Elementos
0,752	175
Confiabilidad para la Variable Productividad	
Alfa de Crombach	N° de Elementos
0,755	175

Nota: en la tabla se establecen la confiabilidad de las variables estudiadas.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se menciona que para el procedimiento de la recolección de datos se emplearon los siguientes pasos:

Elaborar un instrumento de investigación

Validar los instrumentos

Aplicar instrumentos

Recopilar información

Exportar a Excel

Realizar las tablas y figuras

2.6. Aspectos éticos

Tabla 3.
Criterios Éticos

Criterio	Investigación cuantitativa
Confidenci al	Significa mantener la información de un paciente entre usted y el investigador.
Consentim iento Informado:	El consentimiento informado voluntario significa que el paciente involucrado en el estudio debe tener cabida legítima para dar su anuencia en la participación del estudio.
Libre Participación	Significa participar sin presión alguna en el estudio.

Nota: en la tabla se evidencia los criterios éticos de la investigación

La investigación se basa en criterios de rigor éticos como la confiabilidad y confidencialidad de la información recopilada que se recolecte en el instrumento de aplicación, como en toda la investigación del proyecto de investigación, donde de la misma manera la información recogida en la aplicación del instrumento tendrá un determinado tiempo de validez para la aplicación de estudio.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Según Yuni y otro (2014), indican que para que la investigación planteada deberá contar con los requerimientos base para la sustentación de la información entre ellos se menciona los siguientes:

Tabla 4.
Criterios de rigor científico

Criterio	Investigación cuantitativa
Valor de verdad	Se menciona que es cuando los instrumentos cuentan con la consistencia interna que sustente la información recopilada es decir debe tener la validez interna.
Aplicabilidad	Así mismo, la investigación debe contener con una validez externa, esto quiere decir que los instrumentos son entendibles, así como el tipo de muestreo e identificación de los sujetos de estudio entre otros.
Consistencia	Se indica que es la fiabilidad interna es decir que los indicadores los objetivos planeados
Neutralidad	Se cabe señalar que la investigación tiene un enfoque o posición objetiva en síntesis se puede afirmar que no se guarda ninguna afinidad para poder vulnerar la información o realidad en interés de alguna de las partes.

Nota: en la tabla se evidencia los criterios de rigor científicos de la investigación

Tabla 5.
Operacionalización de la Variable Plan de Negocio

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Plan de Negocio	Según Gaytán (2020), Es un documento importante que proporciona una visión general y un análisis del futuro de su negocio. Todas las empresas deben tener un plan de negocios. El plan debe describir su plan de negocios y sus objetivos principales para llegar desde donde está ahora hasta donde quiere estar en el futuro.	Según Gaytán (2020), Es un documento importante que proporciona una visión general y un análisis del futuro de su negocio. Todas las empresas deben tener un plan de negocios. El plan debe describir su plan de negocios y sus objetivos principales para llegar desde donde está ahora hasta donde quiere estar en el futuro.	Necesidad de un Plan de Negocios	•Análisis Estratégico	1	Encuesta/Cuestionario	nivel bajo con una valoración de 0 – 33, con nivel medio con una valoración de 34 – 66 y con un nivel alto en una valoración de 67 – 100	Categoría	Nominal
				•Optimización de la Productividad					
				•Planificación Organizacional					
				•Funciones de la Empresa					
				•Enfocar los Objetivos y Metas					
				•Detectar Necesidades					
				•Uso Racional de los Recursos					
				•Tecnología					
				•Oportunidades					
				•Recursos Humanos					
•Redes Empresariales									

Nota: en la tabla se dan a conocer las dimensiones e indicadores que subyacen en la variable Plan de Negocio.

Operacionalización de la Variable Productividad

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Productividad	La productividad (Rojas y otros, 2021), se refiere a cómo una organización convierte insumos (tales como mano de obra, equipo, maquinaria y capital) en productos y servicios. Pero hoy ya no se limita a medir el tamaño de entrada y salida.	Se medirá mediante una encuesta y una herramienta denominada pregunta con un nivel de Likert de 5 puntos, definida en función de su tamaño y su presentación, y se utilizará la escala: Ordinal.	Factores de Producción Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> •La Tierra como Factor •El Trabajo como Factor •El Capital como Factor •El Espíritu Empresarial como Factor •Objetivos •Roles •Capacidad para los Empleados 	3 5, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49	Encuesta/Cuestionario	nivel bajo con una valoración de 0 – 33, con nivel medio con una valoración de 34 – 66 y un nivel alto en una valoración de 67 – 100	Categorica	Ordinal

Nota: en la tabla se dan a conocer las dimensiones e indicadores que subyacen en la variable Productividad

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

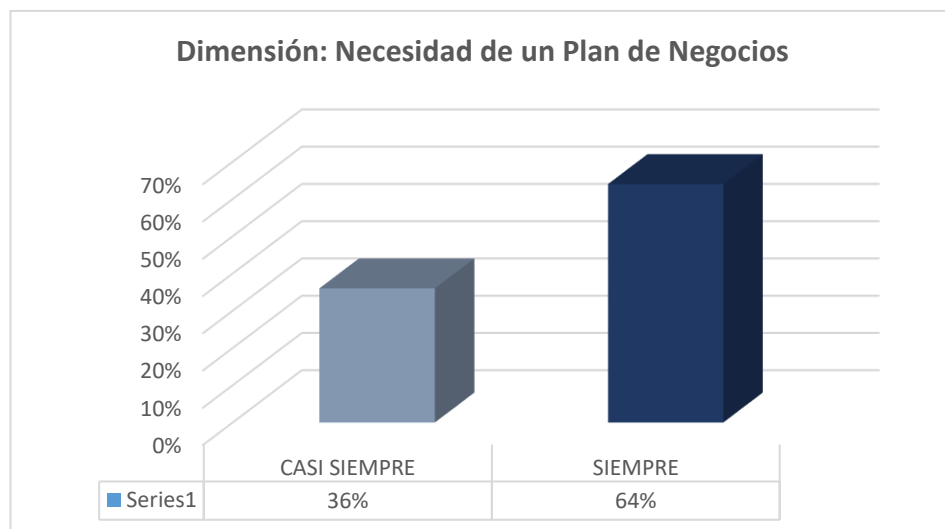
Variable 1 Plan de Negocios

Tabla 6.
Dimensión: Necesidad de un Plan de Negocios

Dimensión	A	N	%
Necesidad de un Plan de Negocios	Casi Siempre	63	36,0%
	Siempre	112	64,0%

Nota: en la tabla se observan los resultados de la Dimensión Necesidad de un Plan de Negocios, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Figura 1
Dimensión Necesidad de un Plan de Negocios



Nota: en la figura se observan los porcentajes de la Dimensión Necesidad de un Plan de Negocios, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Interpretación: se procede a analizar lo observado en la tabla 3, figura 1, en cuanto al logro obtenido en la recolección de datos del 100% de los entrevistados, se obtiene como información que, el 64,00%, manifestó que siempre la heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización, así como incorporación de nuevas

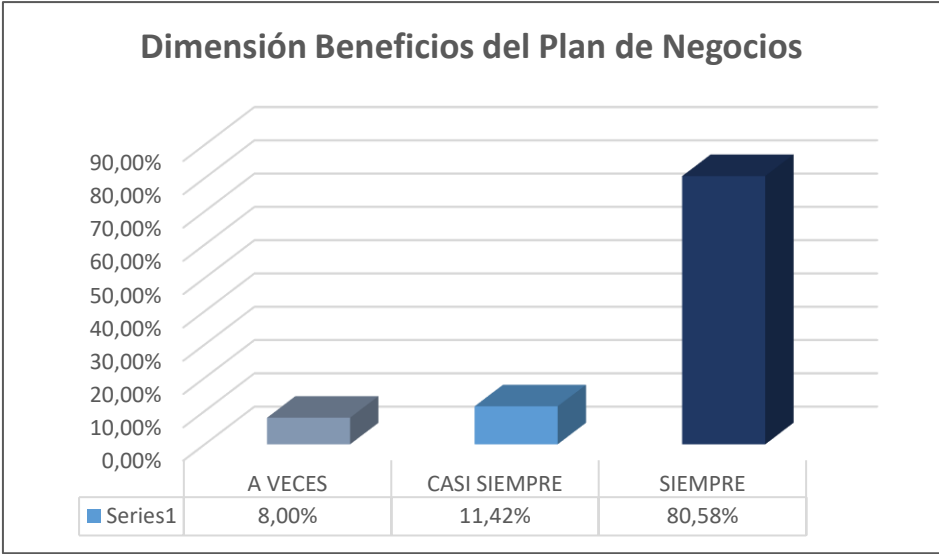
tecnologías para llegar a un mayor número de clientes; mientras que el otro 36,00% consideró la opción casi siempre, con todo lo que se ha dicho, se completa la opinión de los trabajadores encuestados.

Tabla 7.
Dimensión *Beneficios del Plan de Negocios*

Dimensión	A	N	%
Dimensión Beneficios del Plan de Negocios	A veces	14	8,00%
	Casi siempre	20	11,42%
	Siempre	141	80,58%

Nota: en la tabla se observan los resultados de la Dimensión Beneficios del Plan de Negocio, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Figura 2
Dimensión Beneficios del Plan de Negocios



Nota: en la figura se observan los porcentajes de la Dimensión Beneficios del Plan de Negocio, basándose en el procedimiento de la encuesta.

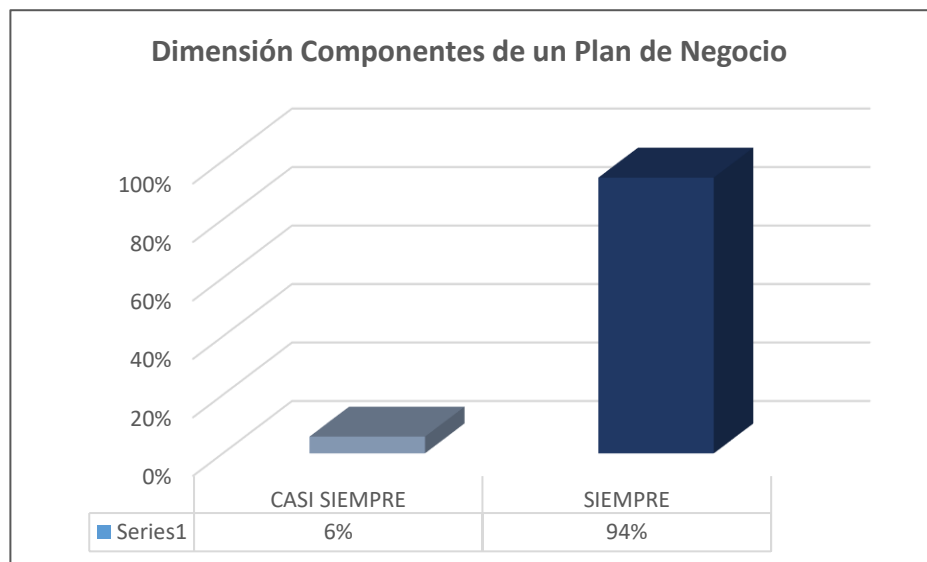
Interpretación: con el 100% de los encuestados, vistos en la tabla 4, figura 2, se obtuvo un resultado del 80,58% para la alternativa SIEMPRE, esto deja dicho que, la Heladería Caraz Dulzura en Huayla siempre realiza actividades estratégicas con la finalidad de medir la productividad, igualmente, en dicha heladería siempre se evalúan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro; mientras que un 11,42% se inclinó hacia la alternativa CASI SIEMPRE y el otro 8,00% hacia la alternativa A VECES.

Tabla 8.
Dimensión Componentes de un Plan de Negocio

Dimensión	A	N	%
Componentes de un Plan de Negocio	Casi siempre	10	6,00%
	Siempre	165	94,00%

Nota: en la tabla se observan los resultados de la Dimensión Componentes de un Plan de Negocio, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Figura 3
 Dimensión Componentes de un Plan de Negocio



Nota: en la figura se observan los porcentajes de la Dimensión Componentes de un Plan de Negocio, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Interpretación: analizando los datos de la encuesta, que muy bien son ilustrados en la tabla 5, figura 3, se obtuvo que, el 6,0% de los encuestados dejaron dicho que, en la heladería Caraz Dulzura en Huayla, CASI SIEMPRE Implementar la tecnología, así como se crear innovaciones para mejorar su desempeño, se debe agregar que, los empleados encuestados manifestaron que, CASI SIEMPRE el departamento de RRHH de la heladería gestiona todo lo relacionado con sus

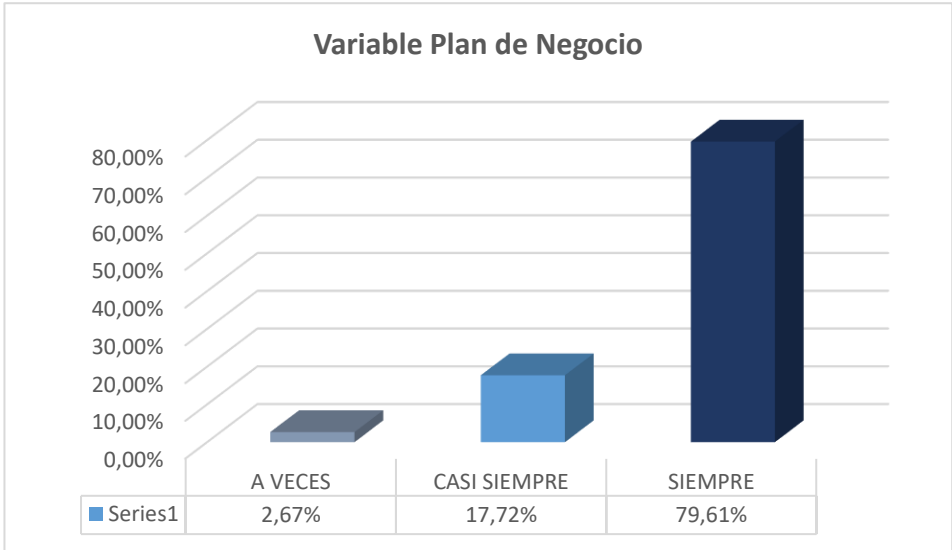
empleados y existe alguna red compleja con el fin de lograr ciertos objetivos; mientras que el otro 94,0% respondieron con la alternativa SIEMPRE.

Tabla 9.
Variable Plan de Negocio

Dimensión	A	N	%
Beneficios del Plan de Negocios	A veces	14	2,67%
	Casi siempre	93	17,72%
	Siempre	418	79,61%

Nota: en la tabla se observan los resultados de la Variable Plan de Negocio, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Figura 4
Variable Plan de Negocio



Nota: en la figura se observan los porcentajes de la Variable Plan de Negocio, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Interpretación: en los resultados encontrados en la variable Plan de Negocios, se observa en la tabla 6, figura 4 que, los trabajadores encuestados para la Dimensiones Necesidad de un Plan de Negocios, Beneficios del Plan de Negocios y Componentes de un Plan de Negocio, se inclinaron con el 79,61% de las respetas hacia la alternativa SIEMPRE, mientras que un 17,72% prefirieron responder hacia la alternativa CASI SIEMPRE y el otro 2,67% eligieron la alternativa A VECES

Variable 2

Productividad

Tabla 10.

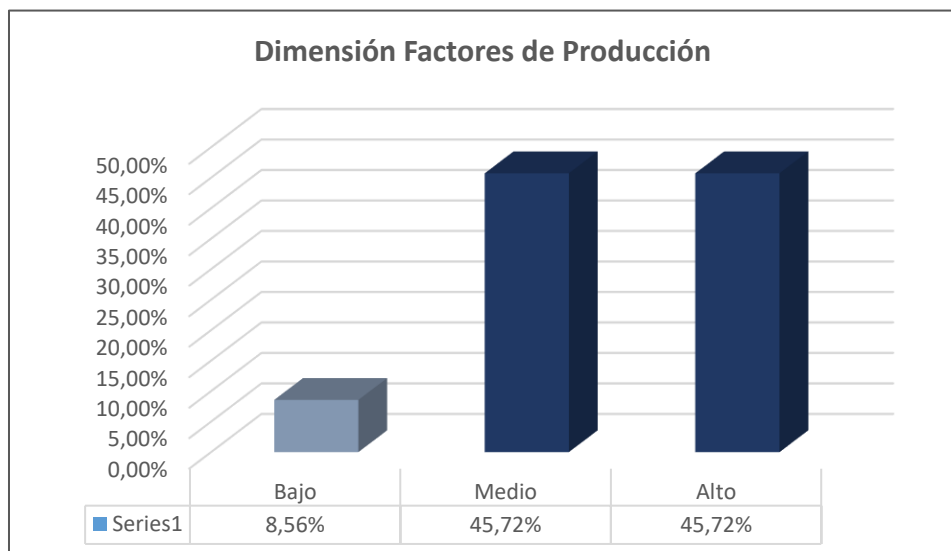
Dimensión Factores de Producción

DIMENSIÓN	IND	N	%
Factores de Producción	Bajo	15	8,56%
	Medio	80	45,72%
	Alto	80	45,72%

Nota: en la tabla se observan los resultados de la Dimensión Factores de Producción, basándose en el procedimiento de la encuesta.

Figura 5

Dimensión Factores de Producción



Nota: en la figura se observan los porcentajes de la Dimensión Factores de Producción, basándose en el procedimiento de la encuesta.

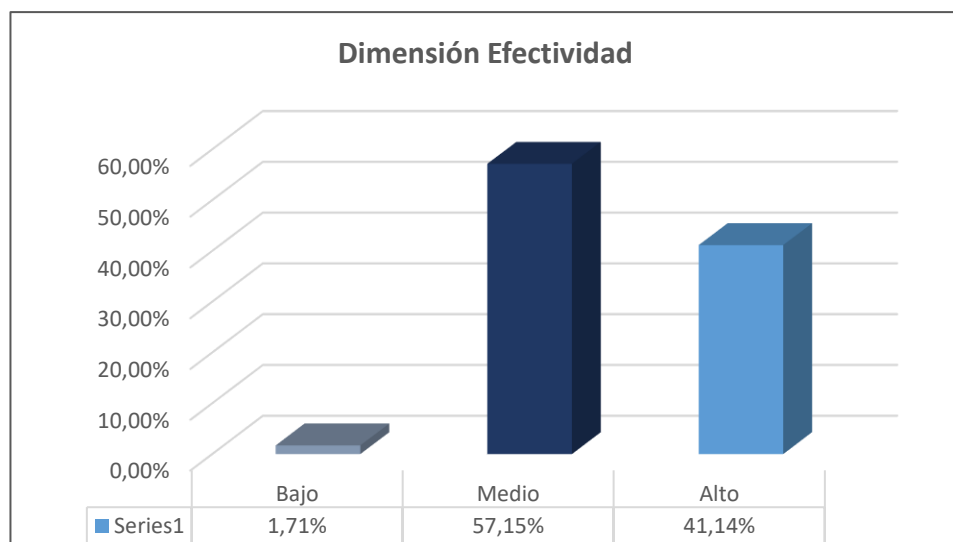
Interpretación: en cuanto a los resultados observados en la tabla 7, figura 5, se obtuvo un índice MEDIO/ALTO en cuanto a la consideración de la mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado y consideran al individuo como un trabajador, igualmente, manifestaron sobre el uso de las redes sociales como espíritu empresarial como factor esto con un porcentaje del 45,72%, y el otro 8,56% se ubicó en un nivel BAJO.

Tabla 11.
Dimensión Efectividad

DIMENSIÓN	IND	N	%
Efectividad	Bajo	3	1,71%
	Medio	100	57,15%
	Alto	72	41,14%

Nota: Fuente: en la tabla se observan los resultados de la Dimensión Efectividad, basándose en el procedimiento de la encuesta

Figura 6
Dimensión Efectividad



Nota: en la figura se observan los porcentajes de la Dimensión Efectividad, basándose en el procedimiento de la encuesta

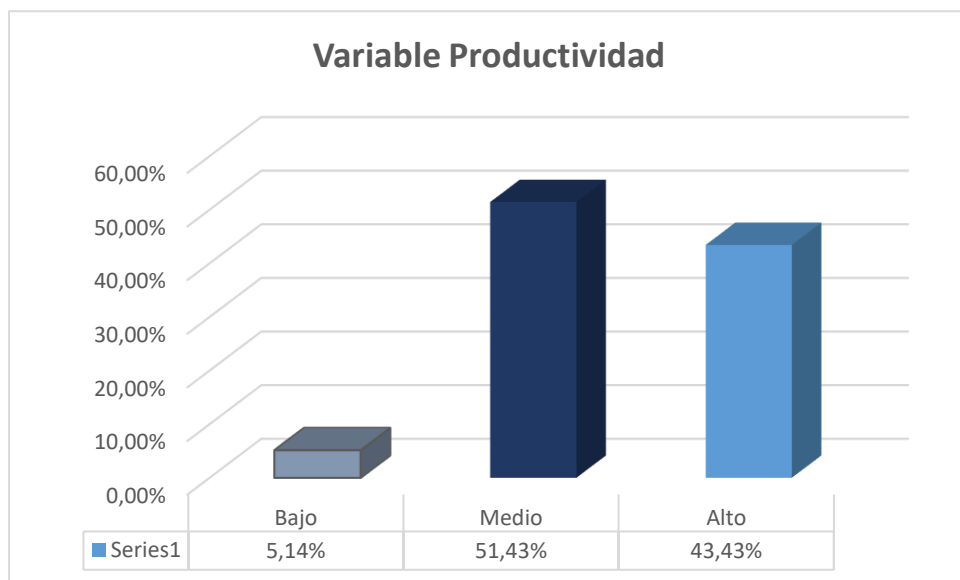
Interpretación: En los resultados que se muestran en la tabla 8, figura 6, se observa que, los encuestados con un 57,15% se inclinaron hacia el índice MEDIO, es decir, que, medianamente en la heladería Caraz Dulzura en Huayla utilizan En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al objetivo como una meta a alcanzar y, además, los encuestados manifestaron que medianamente ellos cumplen con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH. Mientras que el 41,14% manifestó lo contrario con un índice ALTO. Pero el 1,71% restante, manifestaron lo mismo, pero con un índice BAJO.

Tabla 12.
Variable Productividad

VARIABLE	IND.	N	%
Productividad	Bajo	18	5,14%
	Medio	180	51,43%
	Alto	152	43,43%

Nota: en la tabla se observan los resultados de la variable productiva da, basándose en el procedimiento de la encuesta

Figura 7
Variable Productividad



Nota: en la figura se observan los porcentajes de la variable productiva da, basándose en el procedimiento de la encuesta

Interpretación: en los resultados encontrados en la variable Productividad, se observa en la tabla 9, figura 7 que, los trabajadores encuestados para la Dimensiones Productividad y Efectividad, se inclinaron hacia un índice MEDIO con el 51,43% de las respuestas, mientras que un 43,43% prefirieron responder con el índice ALTO y el otro 5,14% con el índice BAJO.

3.2. Discusión de los resultados

Se analizó primeramente la Dimensión necesidad de un Plan de Negociación, donde según los entrevistados, se obtiene como información que, la Heladería Caraz Dulzura en Huayla SIEMPRE realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización, así como incorporación de nuevas tecnologías para llegar a un mayor número de clientes. Además, en dicha heladería SIEMPRE se realizan actividades estratégicas con la finalidad de medir la productividad, pero otros dijeron que casi siempre introduce la tecnología. Estos resultados coinciden con lo establecido por Gaytán (2020), Es un documento importante que proporciona una visión general y un análisis del futuro de su negocio. Todas las empresas deben tener un plan de negocios. El plan debe describir su plan de negocios y sus objetivos principales para llegar desde donde está ahora hasta donde quiere estar en el futuro.

Seguidamente, se muestran los resultados de la Dimensión Beneficios del Plan de Negocios, obteniendo que, SIEMPRE la Heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza actividades estratégicas con la finalidad de medir la productividad, igualmente, en dicha heladería siempre se evalúan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro. Y también que el gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla entiende la importancia del crecimiento empresarial a través de la capacitación del personal. Estos hallazgos concuerdan con lo establecido por Gaytán (2020), le ayuda a definir y enfocar sus ideas y planes de negocio. Se enfoca no solo en asuntos financieros, sino también en asuntos de gestión, gestión de recursos humanos, tecnología y valor para su cliente.

En la Dimensión Componentes de un Plan de Negocio, se conoció que, CASI SIEMPRE en la heladería Caraz Dulzura en Huayla implementan la tecnología, así como se crean innovaciones para mejorar su desempeño, se debe agregar que, los empleados encuestados manifestaron que, el Departamento de RRHH de la heladería CASI SIEMPRE gestiona todo lo relacionado con sus empleados y existe alguna red compleja con el fin de lograr ciertos objetivos. Lo encontrado se apega a lo dicho por Cristancho et al. (2021), dicen que, el componente de un Pla de Negocio implica la tecnología organizacional es la suma total de dispositivos hechos por el

hombre o procesos desarrollados que alteran, refinan o crean nuevos bienes y servicios entregados por las organizaciones.

En cuanto a la Variable Plan de Negocios, se dejó ver por los trabajadores encuestados que, los trabajadores encuestados para la Dimensiones Necesidad de un Plan de Negocios, Beneficios del Plan de Negocios y Componentes de un Plan de Negocio, se inclinaron con el 65,0% de las respuestas hacia la alternativa SIEMPRE, mientras que un 34,0% prefirieron responder hacia la alternativa CASI SIEMPRE y el otro 1,0% eligieron la alternativa A VECES.

Para la Dimensión Factores de Producción, se conoció con un índice MEDIO/ALTO que, la mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado y consideran al individuo como un trabajador, igualmente, manifestaron sobre el uso de las redes sociales como espíritu empresarial como factor, así como, la heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado. Estos hallazgos coinciden con Rojas y otro (2021), manifiestan que, las cosas que producen son materiales que son las cosas principales de la economía; son las cosas que la gente usa para crear bienes y servicios. Los economistas dividen la producción en cuatro categorías: tierra, trabajo, capital y comercio.

En cuanto la Dimensión Efectividad, se obtuvo como resultado que, con un índice MEDIO, es decir, que, medianamente en la heladería Caraz Dulzura en Huayla utilizan En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al objetivo como una meta a alcanzar y, además, los encuestados manifestaron que medianamente ellos cumplen con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH y que, en la heladería MEDIANAMENTE planifican una estructura organizativa que describa los diferentes tipos de trabajos y las tareas de las que cada uno de los trabajadores es responsable. Los hallazgos no concuerdan con lo dicho por Rojas y otro (2021), significa trabajar en las cosas "correctas", es decir, cosas que impulsan el valor comercial y mueven la aguja hacia los objetivos de la empresa.

Para la Variable Productividad, los encuestados dejaron dicho con un índice, MEDIO con el 50,0% de las respuestas, mientras que un 44,0% prefirieron responder con el índice ALTO y el otro 6% con el índice BAJO. Los resultados no coinciden con establecido por Rojas y otro (2021), se refiere a cómo una organización convierte insumos (tales como mano de obra, equipo, maquinaria y capital) en

productos y servicios o productos. Pero hoy ya no se limita a medir el tamaño de entrada y salida.

3.3. Aporte científico Propuesta del plan de negocios

PLAN DE NEGOCIOS PARA LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLA

Pasos a seguir para diseñar el plan de negocios para optimizar la productividad de la heladería Caraz Dulzura en Huayla en 2022:

Análisis de la situación actual: Lo primero que debes hacer es analizar la situación actual de la heladería, tanto interna como externamente. Es importante conocer el mercado, la competencia, el público objetivo y las fortalezas y debilidades de la empresa.

Definición de objetivos: Después de analizar la situación actual, es necesario definir los objetivos que se quieren alcanzar. Estos objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y tener un plazo determinado.

Estrategias para alcanzar los objetivos: Una vez definidos los objetivos, es necesario establecer las estrategias que se utilizarán para alcanzarlos. Estas estrategias deben ser claras y precisas, y deben tener en cuenta los recursos disponibles, el mercado y la competencia.

Plan de marketing: El plan de marketing es esencial para cualquier negocio. Debe incluir la definición del público objetivo, el análisis de la competencia, la estrategia de precios, la promoción y la publicidad, entre otros aspectos.

Plan de operaciones: El plan de operaciones debe describir los procesos productivos de la heladería, la logística de distribución, el control de calidad, entre otros aspectos. Es importante tener en cuenta la eficiencia y la calidad en todas las operaciones.

Plan financiero: El plan financiero debe incluir la proyección de ingresos, costos y gastos, así como la definición de las fuentes de financiamiento y el presupuesto necesario para alcanzar los objetivos establecidos.

Evaluación y seguimiento: Es importante evaluar el plan de negocios de forma periódica y realizar ajustes en caso de ser necesario. También se deben establecer indicadores clave de rendimiento para medir el progreso y el éxito del plan.

En resumen, para diseñar e plan de negocios para optimizar la productividad de la heladería Caraz Dulzura en Huayla en 2022, se realizó un análisis detallado de la situación actual, definir objetivos claros, establecer estrategias para alcanzarlos, diseñar un plan de marketing y operaciones eficiente, y un plan financiero sólido. Además, debes estar dispuesto a evaluar y ajustar el plan de forma periódica.

Consideraciones Generales

Los empresarios, gerentes y vendedores, por lo general en el momento que deciden comenzar un negocio de modo constituido, elaboran un plan de acción en el que expresan sus ideas, se preparan para estudiar factores como: ubicación, mercado, organización, tecnología, economía y finanzas; el cual muestra el lugar exacto de trabajo, los clientes potenciales, la oferta y demanda, segmentación del mercado, empleados importantes para su labor, filosofía de la empresa, aspectos legales, estrategia de salida, estrategia de marketing, canales de venta y distribución, precio, modelo de negocio, ingeniería del proyecto, estructura de capital, fuentes de ingresos, indicadores financieros.

Análisis de la situación actual de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla

Por supuesto, para realizar un análisis de la situación actual de la heladería Caraz Dulzura en Huayla, fue necesario tener en cuenta diferentes aspectos que pudieron influir en su productividad y rentabilidad. A continuación, te presento algunos de los factores más relevantes a considerar:

- Mercado: La heladería Caraz Dulzura se encuentra en un mercado altamente competitivo, en el que existen otras heladerías y establecimientos que ofrecen

productos similares. Es importante identificar las tendencias del mercado y las preferencias del público objetivo para poder diferenciarse y destacar en el sector.

- **Competencia:** En Huayla y sus alrededores, existen diversas heladerías y negocios que ofrecen productos similares. La competencia puede influir en la rentabilidad y productividad de la heladería Caraz Dulzura, por lo que es importante conocer sus fortalezas y debilidades para poder establecer estrategias que permitan destacar en el mercado.
- **Ubicación:** La ubicación de la heladería Caraz Dulzura puede ser un factor clave en su productividad. Es necesario analizar si está ubicada en una zona con alta afluencia de público y si es accesible para los clientes potenciales.
- **Recursos:** Es importante evaluar los recursos disponibles para la heladería, como el personal, la maquinaria, los ingredientes y los proveedores. La calidad de los recursos puede influir en la calidad del producto final y en la satisfacción del cliente.
- **Tecnología:** La tecnología puede ser un factor clave en la eficiencia y productividad de la heladería. Es importante evaluar si se cuenta con tecnología moderna y eficiente para la elaboración de los productos y la gestión del negocio.
- **Aspectos legales:** Es importante cumplir con todos los aspectos legales y normativas que se requieren para operar una heladería en la zona. Esto incluye permisos, licencias, regulaciones sanitarias, entre otros aspectos.

En resumen, para optimizar la productividad de la heladería Caraz Dulzura en Huayla, es necesario realizar un análisis detallado de la situación actual y tener en cuenta factores como el mercado, la competencia, la ubicación, los recursos, la tecnología y los aspectos legales. Con esta información, se podrán establecer estrategias y acciones que permitan mejorar la rentabilidad y eficiencia del negocio.

Objetivo del Plan

Exponer el plan de negocios para optimizar la productividad de la heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

Mejorar la calidad de los productos utilizando ingredientes frescos y de alta calidad, y capacitando al personal en la elaboración de los productos.

Fidelizar a los clientes actuales estableciendo un objetivo de fidelizar a los clientes actuales de la heladería, por ejemplo, ofreciendo promociones y descuentos exclusivos para ellos.

Atraer a nuevos clientes realizando acciones de marketing y publicidad efectivas y creando productos innovadores que atraigan a nuevos clientes.

Optimizar los procesos de producción mediante de la implementación de tecnología moderna y eficiente, y la capacitación del personal en el uso de la misma.

Fortalecer la imagen de la marca a través del diseño de una estrategia de branding efectiva y la creación de una experiencia de compra satisfactoria para los clientes.

Estos son solo algunos ejemplos de objetivos que se podrían establecer para optimizar la productividad de la heladería Caraz Dulzura en Huayla en 2022. Es importante tener en cuenta que los objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo para ser efectivos y alcanzables.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Uno de los puntos claves para mejorar la producción de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla es el siguiente:

Es importante tener un buen regalo. Esto se traduce en una historia con buen diseño que continúa introduciendo nuevas funciones y ofertas.

Actualmente, la heladería está cambiando, por lo que las líneas de helados y los equipos para su preparación se incluyen en las líneas de alimentos populares.

Adicionalmente, existen barras de helado que amplían la variedad al agregar ingredientes de otras industrias.

Adaptarse a nuevas directrices y a los usuarios:

En este sentido, es importante que siempre nos adaptemos al crecimiento que se ofrece. Por ello, es recomendable que asista a una reunión de

negocios organizada al efecto, donde podrá conocer sus intereses y propiedades y contactos con proveedores y otras empresas de la zona. Una vez conocido el sabor, es importante conocer las necesidades y preferencias de los clientes para poder adaptarnos a ellos. Por ello, a petición de nuestros clientes, podemos llevar nuevos sabores o productos diferentes a la heladería.

Exposición de diseño

Las oportunidades futuras que pueden ser de interés incluirán el establecimiento y producción de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla para comercializar los productos, sin embargo, esto requiere más inversión.

Preservar el icono de la heladería:

Para una buena imagen y un ambiente dulce que la gente quiera comprar, es importante considerar los criterios del interior, la imagen y la presentación del helado. Es importante que el bar de hielo sepa transmitir lo que ofrece. En este sentido, no solo es importante cuidar la imagen al interior de la heladería Caraz Dulzura en Huayla, sino también contar con un buzón interno que sirva como carta de presentación y mensaje. Es importante garantizar el acceso a todo lo que hay en la habitación, para que todos puedan acceder a ella. Para esto uno tiene que evitar todo tipo de obstáculos como escaleras, puertas estrechas.

Formación de los empleados

El servicio al cliente es una parte importante del éxito de cualquier negocio, pero también es necesario para lograr un buen nivel de ventas en una heladería. Es muy importante que los implicados estén motivados y sean flexibles y capaces de adaptarse a los cambios, intentar mejorar la calidad y trabajar cada día.

Usar una estrategia de marketing

Para garantizar la venta de diferentes cosas, es necesario crear algunas prácticas de marketing que concienticen al público y las diferentes cosas que lo ponen a disposición. Para ello se pueden utilizar diversas herramientas de marketing como anuncios, folletos, aunque la mejor de ellas es la atención personalizada y las diversas recomendaciones fuego y fusión y sus aplicaciones.

OTRAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Incrementar las ventas en un 15%, para esto la heladería Caraz Dulzura en Huayla debe:

- Ofrecer promociones y descuentos especiales en fechas clave: una estrategia efectiva para aumentar las ventas es ofrecer promociones y descuentos en fechas especiales, como el Día de San Valentín o el Día del Padre, para atraer a más clientes y aumentar las ventas. Esta estrategia se puede combinar con una campaña de marketing efectiva en redes sociales y otros canales para dar a conocer las promociones y atraer a más clientes.
- Ampliar el horario de atención en días y horarios de mayor demanda: de esta forma, se puede captar a más clientes que buscan productos frescos y de calidad en horarios no convencionales. Además, se puede aprovechar el potencial de las ventas en línea mediante la implementación de un sitio web de comercio electrónico para que los clientes realicen pedidos en línea y reciban los productos en su domicilio.
- Ampliar la oferta de productos: a ampliación de la oferta de productos es otra estrategia efectiva para aumentar las ventas. En este sentido, se pueden incluir opciones veganas, sin gluten y sin lactosa para llegar a un público más amplio.
- También la Heladería Caraz Dulzura en Huayla puede ofrecer productos innovadores y creativos para atraer a nuevos clientes y fidelizar a los clientes actuales.
- Mejorar la calidad de los productos: utilizando ingredientes frescos y de alta calidad: La calidad de los productos es fundamental para el éxito de la heladería. Por esta razón, se recomienda utilizar ingredientes frescos y de alta calidad en la elaboración

de los productos. De esta forma, se puede garantizar la satisfacción de los clientes y fidelizarlos con productos de alta calidad.

- Capacitar al personal en técnicas de elaboración de helados y postres de alta calidad: La capacitación del personal es una estrategia efectiva para mejorar la calidad de los productos. Al capacitar al personal en técnicas de elaboración de helados y postres de alta calidad, se pueden mejorar los procesos de producción y garantizar la calidad de los productos.
- Implementar sistemas de control de calidad: la implementación de sistemas de control de calidad es fundamental para asegurar que todos los productos cumplan con los estándares de calidad de la heladería. De esta forma, se pueden evitar errores y garantizar la satisfacción de los clientes.
- Fidelizar a los clientes actuales: ofrecer descuentos exclusivos y promociones especiales: una estrategia efectiva para fidelizar a los clientes actuales es ofrecerles descuentos exclusivos y promociones especiales. De esta forma, se puede incentivar la repetición de compra y fidelizar a los clientes con la marca.
- Implementar un programa de fidelidad: la implementación de un programa de fidelidad es otra estrategia efectiva para fidelizar a los clientes actuales. Se pueden ofrecer descuentos, regalos y otros beneficios exclusivos a los clientes habituales para incentivar la repetición de compra.
- Ofrecer degustaciones gratuitas de los productos en eventos y ferias gastronómicas.
- Crear productos innovadores que atraigan a nuevos clientes, como helados con sabores exóticos o postres con presentaciones creativas.
- Optimizar los procesos de producción: implementar tecnología moderna y eficiente en la elaboración de los productos, como máquinas de helado de última generación.
- Capacitar al personal en el uso de la tecnología para mejorar la eficiencia en los procesos de producción.
- Implementar sistemas de gestión de inventario y logística para optimizar los procesos de abastecimiento y distribución de los productos.
- Diseñar una estrategia de branding efectiva que refleje los valores y la identidad de la heladería

- Crear una experiencia de compra satisfactoria para los clientes, a través de una atención personalizada y un ambiente acogedor y atractivo.
- Realizar acciones de responsabilidad social, como donaciones a organizaciones sin fines de lucro, para fortalecer la imagen de la marca y su compromiso con la comunidad.

Estas son solo algunas estrategias que podrían ser útiles para alcanzar los objetivos del plan de optimización de la productividad de la heladería Caraz Dulzura en Huayla en 2022. Es importante adaptar las estrategias a las necesidades y características específicas del negocio y del mercado en el que se encuentra.

PLAN ESTRATÉGICO

- Realizar encuestas de satisfacción y tomar en cuenta los comentarios de los clientes: otra estrategia importante para fidelizar a los clientes actuales es realizar encuestas de satisfacción y tomar en cuenta los comentarios de los clientes. De esta forma, se pueden identificar áreas de mejora y oportunidades para mejorar la calidad de los productos y servicios de la heladería. Además, también se puede obtener información valiosa sobre las preferencias y necesidades de los clientes, lo que puede ayudar a mejorar la oferta de productos y servicios de la heladería.
- Mejorar la gestión interna de la heladería: implementar un sistema de gestión de inventarios: La implementación de un sistema de gestión de inventarios es una estrategia efectiva para mejorar la gestión interna de la heladería. De esta forma, se pueden controlar los niveles de inventario y evitar la falta de productos en momentos clave.
- Optimizar los procesos de producción: la optimización de los procesos de producción es otra estrategia efectiva para mejorar la gestión interna de la heladería. Al mejorar los procesos de producción, se puede aumentar la eficiencia y reducir los tiempos de espera, lo que puede mejorar la experiencia del cliente y aumentar la productividad de la heladería.

Tabla 13. Detalles de las actividades a realizar en el plan estratégico del plan

PLAN ESTRATÉGICO PARA EL PLAN DE NEGOCIO			
LO QUE SE VA REALIZAR	COMO SE VA A REALIZAR	RESPONSABLE	RECURSOS
Encuestas de Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> Definir los objetivos de la encuesta Diseñar las preguntas adecuadas Incluir preguntas abiertas Ofrecer opciones de respuesta Mantener la encuesta breve Utilizar un lenguaje claro Ofrecer anonimato Analizar los resultados 	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Bases de datos del cliente Equipo de análisis de dato Infraestructura tecnológica Espacio de almacenamiento para los datos
Mejorar la Gestión Interna de la Heladería	<ul style="list-style-type: none"> Definir roles de responsabilidad Implementar procesos de eficiencia Mantener una comunicación efectiva Poder de motivación al personal Monitoreo del personal Mantener la higiene y la seguridad laboral 	Director General de la Heladería Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del Personal Software de gestión Manuales de procedimientos Herramientas de comunicación interna Evaluación del desempeño laboral Participación del personal en la toma de decisiones Análisis de datos Monitoreo y seguimiento
Optimizar los Procesos de Producción	<ul style="list-style-type: none"> Estandarizar recetas y procedimientos Automatizar tareas repetitivas Optimizar el flujo de trabajo Gestión de inventario Planificación de demanda Capacitación y empoderamiento del personal Mantenimiento regular de equipos 	Director General de la Heladería Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de producción de helados Ingredientes de alta calidad Herramientas de cocina Suministros y envases Personal capacitado Sistema de control de calidad Software de gestión Herramientas de análisis de datos
Capacitar al Personal en Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Establecer las expectativas Explicar la importancia de la atención al cliente Enseñar habilidades de comunicación Enfocar al personal en la cortesía y la amabilidad Enseñar sobre el producto Revisar regularmente el desempeño del personal 	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> Manual de capacitación Videos de empoderamiento Juegos de roles Sesiones de capacitación en personas Evaluaciones y retroalimentación Programas de mentoría

Nota: En la tabla se observan las actividades a realizar para la propuesta del plan estratégico de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla.

En resumen, las estrategias propuestas para el plan de optimización de la productividad de la heladería Caraz Dulzura en Huayla en 2022, incluyen el aumento de las ventas, la mejora de la calidad de los productos, la fidelización de los clientes

actuales y la mejora de la gestión interna de la heladería. Cada estrategia se puede implementar de manera individual o combinada para lograr los objetivos del plan de manera efectiva.

PLAN COMERCIAL

Provisiones y perfeccionamiento de las tareas

Como dijimos antes, nos fijaremos en un segmento de mercado específico, es decir, el público en general, que incluye niños, jóvenes y adultos, tanto mujeres como hombres. Los artículos vendidos en esta empresa se pueden agrupar en dos categorías:

- Barquillas: diferentes tamaños y sabores
- Helado en baso: diferentes tamaños y sabores
- Helado en copas: diferentes tamaños y sabores

Las actividades de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla comienzan con la compra de mercadería. Esta compra debe planificarse cuidadosamente para garantizar que el producto sea lo más fuerte posible para aceptar los diferentes sabores de helado, evitando almacenamiento innecesario, especialmente en artículos que requieren refrigeración. En este sentido, para la compra de bienes es fácil acudir a distribuidores/proveedores expertos en el área.

Tabla 14.
 Detalles de las actividades a realizar Provisiones y perfeccionamiento de las tareas

PROVISIONES Y PERFECCIONAMIENTO DE LAS TAREAS			
LO QUE SE VA REALIZAR	COMO SE VA A REALIZAR	RESPONSABLE	RECURSOS

Provisiones y Perfeccionamiento de las Tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades de capacitación del personal • Desarrollar un plan de capacitación • Selección de los recursos de capacitación implementación de la capacitación • Evaluación del desempeño del personal • Retroalimentación y perfeccionamiento continuo 	Unidad de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de capacitación • Videos y tutoriales • Prácticas y demostraciones en el lugar de trabajo • Sesiones de capacitación del personal • Recursos en líneas
--	---	-------------------------------	---

Nota: En la tabla se observan las actividades a realizar para provisiones y perfeccionamiento de las tareas de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla.

Costos

En tal negocio, el precio es moderado, los compradores lo saben. Esta es una prima a pagar para comprar cualquier tipo de helado. Dependiendo del sabor y tamaño y de lo famoso que sea, el precio del helado puede llegar a ser de 5 a 6 veces superior al precio del mismo helado de calidad inferior. Los precios varían, desde 4 o 6S para helado simple hasta 10 para diferentes formas y tamaños. Sin embargo, no puedes comprar helados con precios elevados.

DISTRIBUCIÓN Y RECURSOS HUMANOS

Empleados y servicios

Este es un negocio que no requiere un empleado de tiempo completo. Los empleados serán los encargados de la heladería, atenderán a los clientes. A veces puede ser necesario contar con personal de apoyo: durante el año cuando puede haber una avalancha de clientes, por ejemplo, en navidad y promoción. Para esto, puede llamar al operador para estos horarios.

Capacitación

En cuanto al perfil y formación requerida de los empleados, éste depende de las tareas a realizar:

Servicio de ventas. Quienes vayan a trabajar de este tipo deben tener conocimientos sobre los tamaños y sabores de los helados y demás productos que se ofrecen en las heladerías, sobre promoción y sobre atención al cliente. También es interesante que pueda quedar bonito y decorar los mostradores, aunque se puede contratar a un profesional para ello.

Gestión de una heladería. Se requiere que un gerente de heladería tenga conocimientos sobre la gestión empresarial para una pequeña empresa (costos, contabilidad, compras, facturación y más). Para algunas de estas áreas puede comenzar a consultar desde el exterior.

Sin embargo, para obtener los conocimientos necesarios para realizar las tareas que hemos mostrado anteriormente, no es frecuente encontrar diferentes cursos de formación, salvo algunos cursos de base, atención al cliente, escaparatismo y otros temas relacionados con las transacciones comerciales.

PLAN DE INVERSIÓN

Con el fin de determinar los fondos necesarios para poner en marcha el negocio, se contactará a los proveedores de la zona. Con base en la información de estas fuentes, la cantidad necesaria para iniciar una heladería se divide en:

Instalación

SILLA FAMILIAR

Para conseguir un buen volumen de ventas, los bares de hielo deben estar ubicados en zonas con mucha población como los centros comerciales de su entorno o las calles comerciales del centro de la ciudad.

LAS CARACTERÍSTICAS HUMANAS DE LAS PALABRAS HUMANAS

La edificación deberá tener un mínimo de unos 250 m² que se distribuirán de manera que se logre el máximo aprovechamiento. Para lograr esto, se recomienda que la mayor parte del edificio sea una tienda, a excepción del baño (legal), de esta manera, es posible hacer que el lugar La parte superior del edificio exhiba todos los

productos. De otros expositores y contenedores. Debe disponer de mostrador, aunque es recomendable disponer de dos mostradores (02) para reducir el tiempo de espera durante la gran recepción de clientes.

Moblaje y decorado

El objetivo debe ser lograr el más alto nivel de servicio mientras se cuidan todos los maravillosos detalles que le dan a la heladería una imagen deseable para el negocio y buena para los clientes. Además, es importante que todos los ingredientes del helado permitan que los sabores del helado se desarrollen en orden y que todos los que entren a la sala puedan apreciar los diferentes sabores, se da la diferencia.

El equipamiento necesario para una heladería debe ser el siguiente:

- Mostrador y taburete alto
- Mueble expositor, estanterías y vitrina con luz.
- Mesas y sillas cómodas y de colores atractivos
- Decoración de las paredes de colores llamativos para la venta (que haga alusión a los sabores de los helados).

ESTRUCTURA DE COSTOS

Márgenes

El precio del negocio en esta zona depende de la competencia, los artículos vendidos y la ubicación del establecimiento. Se reserva un margen del 100% al 200% del precio de compra para este tipo de transacciones. Para esta transacción, supondremos que el margen del comprador es de alrededor del 150 % (lo que corresponde a un margen del 60 % en el mercado). Lógicamente, es superior a otras tiendas de ropa que no son de diseño, que rondan el 50%. Esto se explica no solo por la calidad y marca de la ropa, sino también por la baja rotación en su mercado y la lejanía del producto.

Estructura de precios

Un resumen de los principales precios mensuales en Heladería Caraz Dulzura en Huayla (sin impuestos) es el siguiente:

Ventas: Las ventas mensuales deben ser aproximadamente el 45% del volumen de ventas del mes. Este costo corresponde a un margen de aproximadamente 140% sobre el precio de compra.

Renta: Para este negocio es necesario contar con un área de al menos 250 m². El costo aproximado de estas piezas es de unos S 350.00 mensuales.

Utilidades, servicios y otros gastos: Aquí se consideran gastos relacionados con la infraestructura tales como: luz, agua, teléfono, entre otros. También se incluyen otros servicios y gastos (limpieza, consumo de maletas, material de oficina, etc.).

Estos gastos se estiman en aproximadamente S100.00 por mes.

Gastos comerciales: Para publicitar Heladería Caraz Dulzura en Huayla y captar clientes se deben preparar unos gastos comerciales y de publicidad de unos S 105.00 mensuales.

Gasto en servicios externos: El gasto en servicios externos incluye los gastos de consultoría. Estos costes serán de aproximadamente 100,00 S al mes.

Gastos de personal: En gastos de empleados de la Heladería Caraz Dulzura de Huayla, el salario mensual de cada empleado de S 1,290.00 (monto que incluye el aporte de beneficios al empleado).

Tabla 15.
Gasto de Personal

Puesto de trabajo	Sueldo / mes	S.S. a cargo empresa	Coste mensual
Emprendedor (trabajador autónomo)	1.290,00 S	0,00 S	1.290,00 S
Total	1.290,00 S	0,00S	1.290,00 S

Nota: En la tabla se observa el gasto de personal mensualmente de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla.

Otros gastos: La Heladería Caraz Dulzura en Huayla debe contemplar una partida para otros posibles gastos no incluidos en las partidas anteriores. La cuantía estimada será de 1.080,00 S anuales por lo que su cuantía mensual será de 125,00 S.

Amortización: La amortización anual del inmovilizado material se debe estimar de la siguiente manera:

Tabla 16.
Amortización de Adecuación de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla

Concepto	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Adecuación del local (*)	13.275,86 S	10 %	1.327,59 S
Mobiliario y decoración	2.758,62 S	20 %	551,72 S
Equipo informático	1.650,00 S	25 %	412,50 S
TOTAL ANUAL			2.291,81 S

Nota: en la tabla se observa la adecuación de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla se ha realizado en 10 años.

El plazo de amortización para el traslado de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla será de acuerdo a su vida útil, para ello se podrá aplicar la tabla impositiva

vigente. Sin embargo, dado que se supone que la casa será alquilada, dice que la vida útil es la condición y el tiempo del contrato de alquiler si es menor que eso. Además, la amortización de los gastos a distribuir en varios años (regulaciones y gastos de puesta en marcha) debe incluir:

Tabla 17.
Otros Amortiguaciones

Concepto	Inversión	% Amortización	Cuota anual Amortización
Gastos a distribuir en varios ejercicios	1.900,00 s	33.33% S	633,33% S
TOTAL ANUAL			2.291,81 S

Nota: en la tabla se observan otras amortiguaciones de adecuación para la Heladería Caraz Dulzura en Huayla se ha realizado en 10 años.

Automatización del comienzo de renta

El punto de equilibrio es donde los ingresos son iguales a los gastos; a partir de este punto, la empresa comienza a generar ganancias.

Este comienzo para la Heladería Caraz Dulzura en Huayla se debe calcular del modo siguiente:

- Ingresos: por ventas.
- Costos: Están representados por el consumo de bienes (consumo del 60% de los ingresos del mercado) en la suma: alquileres, equipos, servicios y otros, gastos empresariales, servicios externos, costos de personal, depreciación y otros gastos.

Tabla 18.
Cálculo del Umbral De Rentabilidad

Gastos	Cantidad
Alquiler	7.800,00 S
Suministros	1.200,00 S
Sueldo	15.480,00 S
Asesoría	1.140,00 S
Publicidad	1.140,00 S
Otro gastos	1.080,00 S
Amortización del inmovilizado material	2.291,81 S

Gastos a distribuir en varios ejercicios	633,33 S
Total gastos fijos estimados	30.765,14 S
Margen bruto medio sobre ventas	60%
Umbral de rentabilidad	51.275,24 S

Nota: en la tabla se observan Cálculo del umbral de rentabilidad para la Heladería Caraz Dulzura en Huayla se ha realizado en 10 años.

ESTUDIO FINANCIERO

Arqueo del contexto originario: El balance de situación inicial sería el que se muestra a continuación:

Tabla 19.
Balance de Situación Inicial

ACTIVOS	Soles	PASIVOS	Soles
Adecuación del local	13.275,86 S	Fondos Propios	FP
Mobiliario y decoración	2.758,62 S	Fondos Ajenos	FA
Equipo informático	1.650,00 S		
Gastos de constitución	1.900,00 S		
Fianzas	1.300,00 S		
Mercancía y materiales	15.600,00 S		
Tesorería (*)	7.454,40 S		
IVA soportado	5.629,52 S		
Total Activo	49.568,40 S	Total Pasivo	49.568,40 S

Nota: en la tabla se observa el balance de situación inicial para la Heladería Caraz Dulzura en Huayla. Se consideran 7.454,40 S como fondo de maniobra.

Apreciación de efectos: Para pronosticar los ingresos, considere tres posibles niveles de mercado:

Tabla 20.
Estimación de Resultados

		Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
Ventas		40.000,00	60.000,00	80.000,00
	S	S	S	
Coste de las ventas (Ventas x 40%)		16.000,00	24.000,00	32.000,00
	S	S	S	
Margen bruto (Ventas - Coste de las ventas)		24.000,00	33.000,00	48.000,00
	S	S	S	

Nota: en la tabla se observa la estimación de resultados para la Heladería Caraz Dulzura en Huayla.

La previsión de resultados para el negocio es la siguiente:

Tabla 21.
Previsión de Resultados para el Negocio

		Prev. 1	Prev. 2	Prev. 3
Ventas		40.000,00	60.000,00	80.000,00
	S	S	S	
Coste de las ventas (Ventas x 40%)		16.000,00	24.000,00	32.000,00
	S	S	S	
MARGEN BRUTO		24.000,00	33.000,00	48.000,00
	S	S	S	
GASTOS DE ESTRUCTURA:				
GASTO DE EXPLOTACIÓN:				
Alquiler		7.800,00	7.800,00	7.800,00
			S	S
Suministros, servicios y otros gastos		1.200,00	1.200,00	1.200,00
		S	S	S
Otros gastos		1.080,00	1.080,00	1.080,00
		S	S	S
GASTOS DE PERSONAL (1)				
Salarios + Seguros		15.480,00	15.480,00	15.480,00
	S	S	S	
GASTOS COMERCIALES				
Publicidad, promociones y campañas		1.140,00	1.140,00	1.140,00
	S	S	S	
GASTOS POR SERVICIOS EXTERNOS				
Asesoría		1.140,00	1.140,00	1.140,00
		S	S	S
AMORTIZACIONES				
Amortización del Inmovilizado		2.291,81	2.291,81	2.291,81
	S	S	S	
GASTOS A DISTRIBUIR EN VARIOS EJERCICIOS				
Gastos a distribuir en varios ejercicios		633,33 S	633,33 S	633,33 S
TOTAL GASTOS DE ESTRUCTURA		30.765,14	30.765,14	30.765,14
	S	S	S	
RESULTADO antes de intereses e impuestos (2)		-6.765,14	5.234,86	17.234,86
	S	S	S	

Nota: en la tabla se observa previsión de resultados para el negocio para la Heladería Caraz Dulzura en Huayla.

(1) Se considera que durante este primer año no se pagará a ningún empleado, por lo que los gastos del empleado serán el salario del gerente de la empresa.

(2) Si el préstamo es pagado por inversión externa, se agregarán intereses al monto del préstamo. Estos intereses no se incluyen en los estados financieros porque dependerán de los recursos disponibles para las personas específicas que iniciarán el negocio.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Para la dimensión Necesidad de un Plan de Negocios, se concluyó que, del 100% de los encuestados, se obtiene como información que, el 64,00%, manifestó que siempre la heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización, así como incorporación de nuevas tecnologías para llegar a un mayor número de clientes; mientras que el otro 36,00% consideró la opción casi siempre, con todo lo que se ha dicho, se completa la opinión de los trabajadores encuestados.

Mientras que, para la Dimensión Beneficios del Plan de Negocios, se concluye que, se obtuvo un resultado del 80,58% para la alternativa SIEMPRE, esto deja dicho que, la Heladería Caraz Dulzura en Huayla siempre realiza actividades estratégicas con la finalidad de medir la productividad, igualmente, en dicha heladería siempre se evalúan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro; mientras que un 11,42% se inclinó hacia la alternativa CASI SIEMPRE y el otro 8,00% hacia la alternativa A VECES.

En cuanto a la Dimensión Componentes de un Plan de Negocio, se concluye que, el 4,00% de los encuestados dejaron dicho que, en la heladería Caraz Dulzura en Huayla, CASI SIEMPRE Implementar la tecnología, así como se crear innovaciones para mejorar su desempeño, se debe agregar que, los empleados encuestados manifestaron que, CASI SIEMPRE el departamento de RRHH de la heladería gestiona todo lo relacionado con sus empleados y existe alguna red compleja con el fin de lograr ciertos objetivos; mientras que el otro 96,00% respondieron con la alternativa SIEMPRE.

De todo lo mostrado hasta ahora, se procede a exponer las conclusiones de la Variable Plan de Negocios, donde los trabajadores encuestados para la Dimensiones Necesidad de un Plan de Negocios, Beneficios del Plan de Negocios y Componentes de un Plan de Negocio, se inclinaron con el 79,61% de las respetas hacia la alternativa SIEMPRE, mientras que un 17,72% prefirieron responder hacia la alternativa CASI SIEMPRE y el otro 2,67% eligieron la alternativa A VECES.

Para la Dimensión Factores de Producción, se concluye que, se obtuvo un índice MEDIO/ALTO en cuanto a la consideración de la mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado y consideran al individuo como un trabajador, igualmente, manifestaron sobre el uso de las redes sociales como espíritu empresarial como factor esto con un porcentaje del 45,72% y el otro 8,56% se ubicó en un nivel BAJO.

Pero, para la Dimensión Efectividad, se llegó a la conclusión que, el 57,15%, se inclinaron hacia el índice MEDIO, es decir, que, medianamente en la heladería Caraz Dulzura en Huayla utilizan En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al objetivo como una meta a alcanzar y, además, los encuestados manifestaron que medianamente ellos cumplen con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH. Mientras que el 41,14% manifestó lo contrario con un índice ALTO. Pero el 1,71% restante, manifestaron lo mismo, pero con un índice BAJO.

Para la Variable Productividad, se concluye que, los trabajadores encuestados para la Dimensiones Productividad y Efectividad, se inclinaron hacia un índice MEDIO con el 51,43% de las respuestas, mientras que un 43,43% prefirieron responder con el índice ALTO y el otro 5,14% con el índice BAJO.

Recomendaciones

Después de haber presentado las conclusiones de cada uno de los indicadores de estudios acompañados de las dimensiones se recomienda a la Heladería Caraz Dulzura en Huayla lo siguiente:

Se describan los procesos de trabajo para su funcionamiento, igualmente, que cumplan con las funciones a cabalidad y que, los beneficios de trabajar juntos sean de las funciones establecidas en la heladería Caraz Dulzura en Huayla.

Que el gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla esté consciente que los recursos económicos son los insumos que utilizamos para producir y distribuir bienes y servicios, también que, se haga uso efectivo de los recursos para maximizar la producción al menor costo posible y que el recurso se defina como un servicio u otro activo que se utilizan para producir bienes y servicios.

También, la heladería Caraz Dulzura en Huayla debe contar con mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado, además, se debe considerar al individuo como un trabajador. Igualmente, debe verse el dinero como producto de las ganancias que facilitan al propietario de la heladería Caraz Dulzura en Huayla comprar bienes de capital. También debe considerarse al capital es el principal impulsor del valor. En la heladería Caraz Dulzura en Huayla deben utilizarse las redes sociales como espíritu empresarial como factor y como productivo.

En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se debe considerar al objetivo como una meta a alcanzar y describirlos efectivamente las acciones requeridas para realizar una tarea, se debe estar consciente sobre la utilización de los recursos materiales y humanos para el máximo beneficio potencial.

Se debe dejar claro a los trabajadores que deben cumplir con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla; se debe planificar una estructura organizativa que describa los diferentes tipos de trabajos y las tareas de las que cada uno de los trabajadores es responsable y crear roles que son principios y políticas obligatorias para que todos los empleados las sigan.

REFERENCIAS

- Agila, M., Vizueta, L., & Tello, G. (2018). La elaboración de un plan de negocios como alternativa para el desarrollo empresarial. *Revista Espacios*, 39(50). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p01.pdf>
- Álvarez, M., Gallego, C, & Fernández, R. (2022). Análisis de Redes: Una Alternativa a los Enfoques Clásicos de Evaluación de los Sistemas Educativos. *Revista Psicología Educativa; Madrid*, 8(2), 165-173.
- Anchelia, V., Inga, M., & Olivares, P. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones, supl. Special Number: Educational practices and teacher training; Lima*, 9(2), 1-14.
- Aralis, A. (2022). The role of resilience and gender: Understanding the relationship between risk for traumatic stress, resilience, and academic outcomes among minoritized youth. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 14(1). DOI: 10.1037/tra0001161
- Ayte Dueñas, C. & Puma Castañeda, L. (2020). Factores productivos que influyen en la producción de quinua en la comunidad de Piñanccay distrito Anta, año 2021. Tesis de Grado, Universidad Peruana Austral del Cusco (Perú). <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6598982>
- Bagur, S., Rosselló, M., & Paz, B. (2021). El Enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa; Valencia*, 27(1). DOI:10.30827/relieve. v27i1.21053
- Baque, L., Viteri, D., Álvarez, L., & Izquierdo, A. (2020). Plan de negocio para emprendimientos de los actores y organizaciones de economía popular y solidaria. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400120
- Benavidez, E., Segarra, E., & Colina, E. (2019). Levantamiento de procesos como base para la aplicación de sistemas de costeo basado en actividades en empresas de ensamblaje. *Revista Economía y Política*, 30(6), 40-71.
- Burguete, M., Romero, E., Acle, R., & Valverde, M. (2019). El impulso de la planeación estratégica en el proceso de marketing de la industria manufacturera de Puebla México. *Revista Internacional de administración y finanzas*, 12(1). Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3462723

- Castillo, J. (2021). Plan de negocio para implementar un centro de eventos sociales y corporativos en Chiclayo- 2019. (Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Perú).
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10536/Castillo%20V%C3%A1squez%20Jessica%20Jakeline.pdf?sequence=1>
- Cavalleri, F., Segura, A., & Buglioli, M. (2021). Modelo dinámico para proyectar la necesidad de recursos humanos en salud: Anestesiólogos en Uruguay. *Revista de Salud Pública; Bogotá*, 23(6), 1-9.
- Chávez, P., & Gómez, J. (2019). Plan de negocio para la creación de una empresa de repostería que permita a los clientes hacer sus pedidos por medio de redes sociales, (Tesis de Licenciatura, Universidad de la Salle. México).
https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/2176.
- Corzo, D. (2022). Lineamientos para la formulación del plan de reactivación turística pos-covid-19 en el área metropolitana de Bucaramanga. *Revista Turismo y Sociedad; Bogotá*, 31(2), 49-71.
- Cristancho, G., Ninco, F., & Cancino, Y. (2021). Aspectos clave del plan de negocios para emprender en el contexto colombiano. *Revista Suma de Negocios. Colombia-*, 12(26), 41-51.
- Fernández, M. & Odar, P. (2018). *Plan de negocios para la creación de una cadena de tiendas de conveniencia en la provincia de Lambayeque*. [Tesis de Grado]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Gamonal, U. & Tafur, R. (2021). *Plan de Negocios para Implementar un Minimarket en la Ciudad de Lambayeque – 2019* [Tesis de Grado]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Gaytán, J. (2020). El plan de negocios y la rentabilidad. *Revista Mercados y Negocios. México*, 21(42), 143-156.
- González, M., Amarante, M., & Rey, F. (2022). Evaluación de programas online de capacitación docente sobre innovación y competencias digitales durante la Covid-19: #webinarsUNIA. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia; Madrid*, 25(1), 121-140.
- Guerrero, P., Guaman, R., Morlés, E., & Sigüenza, L. (2020). Modelo de optimización para el cálculo de tiempos estándar en procesos de ensamblaje. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 37(22), 231-245.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta Edición). Mc Graw Hill Education.
- Llontop, C. (2020). *Plan de negocio para un biomarket virtual Chiclayo-Lambayeque, 2020* [Tesis de Grado]. Universidad César Vallejo.
- López, J. (2020). *Plan de negocios para una empresa de producción y exportación de helados artesanales de frutas tropicales en la ciudad de Latacunga-Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi; UTC.]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7396>
- Lozada, A. (2023). Plan de negocios para la creación de un restaurante peruano Brasileño en la ciudad de Chiclayo para el año 2021. (Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán). <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10734/Lozada%20Casaro%2C%20Alan%20Roberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maraví, L. (2022). Relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de empresas textiles del emporio de Gamarra, Lima, 2020. [Tesis de Grado]. Universidad de San Martín de Porres. Lima-Perú. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11447?show=full>
- Matta, V. (2021). *Plan de Negocio para la Implementación de Empresa Delivery de Comida Saludable "Por La Fruta Madre" En Chiclayo 2019* [Tesis de Grado]. Universidad Señor de Sipán.
- Mayorga, M y Proaño, G. (2020). Mejora de procesos e incremento de la productividad en la empresa Molinos Miraflores S.A. de la ciudad de Ambato. [Tesis de Grado]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31698>
- Moreno, c. & Chacha, B. (2020). *Plan de negocios para la comercialización de un producto a base de patata listo para consumir* [Tesis de Grado]. Universidad Técnica de Ambato.
- Morillo, B., Martínez, J., & Rodríguez, R. (2021). Efectos de la capacitación de directores sobre el aprendizaje en educación secundaria. *Revista Praxis Pedagógica; Bogotá*, 21(29), 111-134.
- Ordoñez, J. (2021). *Plan de negocio para la creación de la empresa café tradicional en la Ciudad de Chiclayo, 2019* [Tesis de Grado]. Universidad Señor de Sipán.

- Oteiza, J. (2019). *Plan de negocio para la creación de una empresa consultora de ingeniería marítima portuaria en Chile* [Tesis de Grado]. Universidad Valparaíso Chile.
- Palma, J. (2022). Latinoamérica es la región con el menor crecimiento de la productividad en el mundo desde las reformas neoliberales. La nueva trampa del ingreso medio: Rentas fáciles no generan precisamente élites schumpeterianas. *Revista El Trimestre Económico; Tlalpan*, 89(3), 943-977.
- Ribeiro, L., Gonçalves, E., & Guerra, R. (2020). La importancia de la calificación de los recursos humanos en turismo: Un estudio aplicado a las agencias de viajes en Portugal. *Revista Pasos; Tenerife*, 18(4), 667-682.
- Rodríguez, J. & Zambrano, C. (2021). *Plan de negocios para la publicación de un periódico semanal gratuito, Lima, 2020* [Tesis de Grado]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Rojas, H. & Roa, V. (2021). Propuesta de modelo para la autogestión del conocimiento para la productividad de las empresas de menor tamaño en la era del conocimiento. *Revista Innovar; Bogota*, 31(80), 73-84.
- Santa Cruz, I & Llatasm. (2019). *Plan de negocio para la exportación del King Kong al mercado de Chile de la empresa fabrica de dulces finos Bruning S.A.C – Lambayeque 2017-2020* [Tesis de Grado]. Universidad Señor de Sipán.
- Silva, R. & Pereira, S. (2021). Planos de negocios em micro e pequenas empresas: Pressão, apoio e resultados. *Revista da Micro e Pequena Empresa; Sao Paulo*, 15(3), 93-107.
- Suárez, L., Narváez, G., & Suárez, S. (2021). Confianza: Estrategia tácita en la Gestión Organizacional. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 46(12), 353-365.
- Toniut. H. (2020). El uso del modelo de negocio para la innovación empresarial: Aportes de los principales autores. *Revista Palermo Business Review*, 22(2), 139-156.
- Ulloa, F., García, L., & Carrizo, D. (2022). Simulación de comunicación inalámbrica WAN para internet de las cosas: Un estudio de caso. *Revista Chilena de Ingeniería; Arica*, 30(2), 218-228.
- Vega, T & Guerrero, L. (2020). Plan de negocios y plan de marketing en las micro, pequeñas y medianas empresas: Análisis bibliométrico. *Revista Espacios*, 41(45). DOI: 10.48082/espacios-a20v41n45p20

ANEXO 1

Matriz de Consistencia Plan de Negocios para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
GENERAL	¿Cómo mejorara el diseño de un plan de negocio la optimización de la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?	Proponer el diseño de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.	H1: El Plan de Negocio SI optimizará la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022. H0: El Plan de Negocio NO optimizará la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS
ESPECÍFICOS	¿Existirá la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?	1. Diagnosticar la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.	HE1: Existe la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022. HE01: No existe la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
	¿Cuál será el nivel de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?	2. Determinar el nivel de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.	HE2: Existe un nivel alto de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022. HE02: Existe un nivel bajo de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
	¿Cómo será el diseño plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022?	3. Diseñar el plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.	HE3: El plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022 es positivo HE03: El plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022 es negativo



**ANEXO 2
FORMATO DEL CUESTIONARIO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cuestionario

Estimados trabajadores y clientes de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla, a continuación, se les presenta un cuestionario con el propósito de recolectar datos importantes para la investigación titulada: **PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLA 2022;** donde las respuestas aportadas se utilizarán con confidencialidad y solo para uso de la investigación. A Continuación, lea las siguientes instrucciones antes de responder.

- 1.- Lea antes de responder,
- 2.- Responda en forma sincera y objetiva
- 3.- escoja sola una alternativa de respuesta.
4. - Por favor no deje ninguna pregunta por responder

Puntuación	Denominación	Iniciales
1	Nunca	N
2	Casi Nunca	CN
3	A Veces	AV
4	Casi Siempre	CS
5	Siempre	S

o	DIEMNSIONES / ÍTEMS	CRITERIOS				
	VARIABLE 1: PLAN DE NEGOCIO					
	DIMENSIÓN 1 Necesidad de un Plan de Negocios					
	Indicador: Análisis Estratégico					
	Cree usted que:					
	¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización?		N	V	A	
	¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla introduce nuevas tecnologías que permitan llegar a un mayor número de clientes?					
	¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla, maneja estrategias para mejorar los puntos que se encuentran en marcha y que están flaqueando?					
	Indicador: Optimización de la Productividad					
	Cree usted que:					
	¿Las actividades estratégicas realizadas en la heladería Caraz Dulzura en Huaylason con la finalidad de medir la productividad?					
	¿Las actividades estratégicas realizadas en la heladería Caraz Dulzura en Huaylason con la finalidad implementación de acciones para una mejor productividad?					
	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylase describen un conjunto de estrategias con el objetivo maximizar la productividad?					
	Indicador: Planificación Organizacional					
	Cree usted que:					
	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylase establecen objetivos destinados a realizar todo el potencial y crear tareas cada vez más discretas para el alcance de esos objetivos?					
	¿La planificación estratégica pudiera ayudar a la heladería Caraz Dulzura en Huaylaa identificar sus objetivos?					
	¿La heladería Caraz Dulzura en Huaylaformula alternativas para el curso de acción a tomar y finalmente decidiendo una acción apropiada de las diversas alternativas?					
	Indicador: Funciones de la Empresa					
	Cree usted que:					
0	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylase describe el proceso de trabajo para su funcionamiento?					
1	¿La heladería Caraz Dulzura en Huaylacumple sus funciones a cabalidad?					
2	¿Los beneficios de trabajar juntos es una de las funciones establecidas en la heladería Caraz Dulzura en Huayla?					
	DIMENSIÓN 2 Beneficios del Plan De Negocios					

	Indicador: Enfocar los Objetivos y Metas					
	Cree usted que:					
3	¿La en la heladería Caraz Dulzura en Huaylase crean objetivos comerciales enfocados en los detalles?					
4	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylase analizan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro?					
5	En la heladería Caraz Dulzura en Huaylase evalúan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro?					
	Indicador: Detectar Necesidades					
	Cree usted que:					
6	¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huaylaentiende la importancia del crecimiento empresarial a través de la capacitación del personal?					
7	¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huaylalogra determinar las necesidades de los trabajadores dentro de la empresa?					
8	¿Las ideas de negocios de la heladería Caraz Dulzura en Huayla provienen de un gerente que detecta la necesidad de un producto o servicio?					
	Indicador: Uso Racional de los Recursos Económicos					
	Cree usted que:					
9	¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huaylaestá consciente que los recursos económicos son los insumos que utilizamos para producir y distribuir bienes y servicios?					
0	¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huaylahacer el uso más efectivo de los recursos que maximice la producción al menor costo posible?					
1	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylael recurso se define como un servicio u otro activo que se utilizan para producir bienes y servicios?					
	DIMENSIÓN 3: COMPONENTES DE UN PLAN DE NEGOCIO					
	Indicador: Tecnología					
	Cree usted que:					
2	¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Productos?					
3	¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Servicios?					
4	¿El uso de la tecnología mantiene el flujo de datos y administrar contactos y registros de los empleados?					
	Indicador: Oportunidades					
	Cree usted que:					

5	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylase crean innovaciones para mejorar su desempeño?					
6	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylase implementen ideas innovadoras para mejorar su desempeño?					
7	¿La heladería Caraz Dulzura en Huaylaes un emprendimiento comercial?					
	Indicador: Recurso Humano					
	Cree usted que:					
8	¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huaylagestiona todo lo relacionado con sus empleados?					
9	¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huaylagestiona el mantenimiento de un presupuesto?					
0	¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huaylagestiona la gestión de beneficios para los empleados?					
1	¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huaylagestiona la garantía de la satisfacción de los empleados?					
	Indicador: Redes Empresariales					
2	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylaexiste alguna red compleja con el fin de lograr ciertos objetivos?					
3	¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con una red empresarial que gestione a hacer nuevos contactos?					
4	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huaylaexiste una red empresarial que forje relaciones comerciales?					
	VARIABLE 2: Productividad					
	DIMENSIÓN 1: Factores de Producción					
	Indicador: El Trabajo como Factor					
	Cree usted que:					
5	¿La heladería Caraz Dulzura en Huaylacuenta con mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado?					
6	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al individuo como un trabajador?					
	Indicador: El capital como factor					
	Cree usted que:					
7	¿El dinero producto de las ganancias facilita al propietario de la heladería Caraz Dulzura en Huayla comprar bienes de capital?					

8	¿El capital es el principal impulsor del valor?				
	Indicador: El espíritu empresarial como factor				
	Cree usted que:				
9	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla utilizan las redes sociales como espíritu empresarial como factor?				
0	¿Se considera a las redes sociales como un factor para la productividad?				
	Dimensión 2: Efectividad				
	Indicador: Objetivos				
	Cree usted que:				
1	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al objetivo como una meta a alcanzar?				
2	¿Los objetivos describen efectivamente las acciones requeridas para realizar una tarea en la heladería Caraz Dulzura en Huayla				
3	¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla está consciente que utilizar los recursos materiales y humanos es para el máximo beneficio potencial?				
	Indicador: Roles				
	Cree usted que:				
4	¿Los trabajadores cumplen con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla?				
5	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican una estructura organizativa que describa los diferentes tipos de trabajos y las tareas de las que cada uno de los trabajadores es responsable?				
6	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existen roles que son principios y políticas obligatorias para que todos los empleados las sigan?				
	Indicador: Capacitación para los Empleados				
	Cree usted que:				
7	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican actividades para impartir conocimientos a los empleados?				
8	¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla conduzca a un crecimiento en las habilidades laborales requerida para el crecimiento organizacional?				
9	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla dirigen programas que les permitan a los empleados aprender habilidades precisas o adquirir conocimientos para mejorar su desempeño laboral?				

**ANEXO 3
VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		José William Córdova Chirinos
	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15
	CARGO	DTP
Título de la Investigación: PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLA 2022		
3. DATOS DEL TESISISTA		
.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Olivera Ramírez José Luis
.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
DO	4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Cuestionario (X)
	5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Proponer el diseño de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

ESPECÍFICOS

- a) Diagnosticar la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
- b) Determinar el nivel de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
- c) Diseñar el plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

A continuación, se presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

o		
	6. PLAN DE NEGOCIO	ALTERNATIVAS
1	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D(SUGERENCIAS: CIAS:</p>
2	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla introduce nuevas tecnologías que permitan llegar a un mayor número de clientes?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D (SUGERENCIAS:</p>
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla, maneja estrategias para mejorar los puntos que se encuentran en marcha y que están flaqueando?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D (SUGERENCIAS:</p>

4	<p>¿La actividad estratégica realizada en la heladería Caraz Dulzura en Huayla es con la finalidad de medir la productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D (SUGERENCIAS:</p>
5	<p>¿La actividad estratégica realizada en la heladería Caraz Dulzura en Huayla es con la finalidad de implementación de acciones para una mejor productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D (SUGERENCIAS:</p>
6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se describen un conjunto de estrategias con el objetivo de maximizar la productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D (SUGERENCIAS:</p>
7	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se establecen objetivos destinados a realizar todo el potencial y crear tareas cada vez más discretas para el alcance de esos objetivos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D (SUGERENCIAS:</p>
8	<p>¿La planificación estratégica ayudaría a identificar los objetivos de la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS: AS:</p>
9	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla formula alternativas para el curso de acción a tomar y finalmente decide una acción apropiada de las diversas alternativas?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D(SU GERENCIAS:</p>
10	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se describe el proceso de trabajo para su funcionamiento?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS: AS:</p>

1	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cumple sus funciones a cabalidad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SU GERENCIAS:</p>
2	<p>¿Los beneficios de trabajar juntos es una de las funciones establecidas en la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SU GERENCIAS:</p>
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla se crean objetivos comerciales enfocados en los detalles?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SU GERENCIAS:</p>
4	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se analizan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCI AS:</p>
5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se evalúan dónde están los objetivos y dónde deberían estar en futuro?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCI AS:</p>
6	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla entiende la importancia del crecimiento empresarial a través de la capacitación del personal?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCI AS:</p>
7	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla logra determinar las necesidades de los trabajadores dentro de la empresa?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCI AS:</p>


8	<p>¿Las ideas de negocios de la heladería Caraz Dulzura en Huayla provienen de un gerente que detecta la necesidad de un producto o servicio??</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D(SU GERENCIAS:
9	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla está consciente que los recursos económicos son los insumos que utilizamos para producir y distribuir bienes y servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D()SUGEREN CIAS:
0	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla hacer el uso más efectivo de los recursos que maximice la producción al menor costo posible?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D()SUGEREN CIAS:
1	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla el recurso se define como un servicio u otro activo que se utilizan para producir bienes y servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D()SUGEREN CIAS:
2	<p>¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Productos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D()SUGEREN CIAS:
3	<p>¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D()SUGEREN CIAS:
4	<p>¿El uso de la tecnología mantiene el flujo de datos y administrar contactos y registros de los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D()SUGEREN CIAS:

5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se crean innovaciones para mejorar su desempeño?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D() SUGEREN CIAS:
6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se implementan ideas innovadoras para mejorar su desempeño?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D() SUGEREN CIAS:
7	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla es un emprendimiento comercial?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D() SUGEREN CIAS:
8	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona todo lo relacionado con sus empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D() SUGEREN CIAS:
9	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona el mantenimiento de un presupuesto?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D() SUGEREN CIAS:
0	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona la gestión de beneficios para los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D() SUGEREN CIAS:

1	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona la garantía de la satisfacción de los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A (x) D() SUGEREN CIAS:
---	---	--

2	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existe alguna red compleja con el fin de lograr ciertos objetivos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	<p>A (x) D()SUGEREN</p> <p>CIAS:</p>
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con una red empresarial que gestione a hacer nuevos contactos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	<p>A (x) D()SUGEREN</p> <p>CIAS:</p>
4	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existe una red empresarial que forje relaciones comerciales?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	<p>A (x) D()SUGEREN</p> <p>CIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		

Juez Experto



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<p align="center">A continuación, se presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
o.	13. PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVAS
5	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p align="center">)SUGERENCIAS</p> <p>AS:</p>
6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al individuo como un trabajador?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p align="center">)SUGERENCIAS</p> <p>AS:</p>
7	<p>¿El dinero productivo de las ganancias facilita al propietario o de la heladería Caraz Dulzura en Huayla comprar bienes de capital?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p align="center">)SUGERENCIAS</p> <p>AS:</p>
8	<p>¿El capital es el principal impulsor del valor?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p align="center">)SUGERENCIAS</p> <p>AS:</p>
9	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla utilizan las redes sociales como espíritu empresarial como factor</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p>GERENCIAS:</p>

0	<p>¿Se considera a las redes sociales como un factor para la productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
1	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al objetivo como un meta alcanzable?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
2	<p>¿Los objetivos describen efectivamente las acciones requeridas para realizar una tarea en la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla está consciente que utilizar los recursos materiales y humanos es para el máximo beneficio potencial?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
4	<p>¿Los trabajadores cumplen con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican una estructura organizativa que describa los diferentes tipos de trabajos y las tareas de las que cada uno de los trabajadores es responsable?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>

6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existen roles que son principios y políticas obligatorias para que todos los empleados las sigan?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
7	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican actividades para impartir conocimientos a los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
8	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla conduzca a un crecimiento en las habilidades laborales requeridas para el crecimiento organizacional?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
9	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla dirigen programas que les permitan a los empleados aprender habilidades precisas o adquirir conocimientos para mejorar su desempeño laboral?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>)SUGERENCI</p> <p>AS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		<p>A(x) D()</p>
14.COMENTARIOS GENERALES		
15.OBSERVACIONES		

Juez Experto



Dr. JOSÉ WILLIAM CORDOVA CHIRINOS
CATEDRÁTICO
DNI: 09582232

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Kerwin José Chávez Vera
.	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Gerencia Industrial
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15
	CARGO	Docente Investigador
Título de la Investigación: PLAN DE NEGOCIO PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLA 2022		
3. DATOS DEL TESISTA		
.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Olivera Ramírez José Luis
.2	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN		1. Cuestionario (X)
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL
		Proponer el diseño de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
		ESPECÍFICOS
		a) Diagnosticar la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
		b) Determinar el nivel de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.
		c) Diseñar el plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

<p>A continuación, se presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVORESPECIFIQUE SU SUGERENCIAS</p>	
o	

	6. PLAN DE NEGOCIO	ALTERNATIVAS
1	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
2	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla introduce nuevas tecnologías que permitan llegar a un mayor número de clientes?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla, maneja estrategias para mejorar los puntos que se encuentran en marcha y que están flaqueando?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
4	<p>¿La actividad estratégica realizada en la heladería Caraz Dulzura en Huayla es con la finalidad de medir la productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
5	<p>¿La actividad estratégica realizada en la heladería Caraz Dulzura en Huayla es con la finalidad de implementación de acciones para una mejor productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:

6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se describen un conjunto de estrategias con el objetivo maximizar la productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x)) D (SUGERENCIAS:</p>
7	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se establecen objetivos destinados a realizar todo el potencial y crear tareas cada vez más discretas para el alcance de esos objetivos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D (SUGERENCIAS:</p>
8	<p>¿La planificación estratégica ayudaría a identificar sus objetivos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
9	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla formula alternativas para el curso de acción a tomar y finalmente decidiendo una acción apropiada de las diversas alternativas?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se describe el proceso de trabajo para su funcionamiento?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cumple sus funciones a cabalidad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
12	<p>¿Los beneficios de trabajar juntos se unen a las funciones establecidas en la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>

3	<p>¿La Heladería Caraz Dulzura en Huayla se crea objetivos comerciales enfocados en los detalles?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGER ENCIAS:</p>
4	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se analizan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se evalúan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
6	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla entiende la importancia del crecimiento empresarial a través de la capacitación del personal?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
7	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla logra determinar las necesidades de los trabajadores dentro de la empresa?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D() SUGERENCIAS:</p>
8	<p>¿Las ideas de negocios de la heladería Caraz Dulzura en Huayla provienen de un gerente que detecta la necesidad de un producto o servicio??</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGER ENCIAS:</p>
9	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla está consciente que los recursos económicos son los insumos que utilizamos para producir y distribuir bienes y servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGER ENCIAS:</p>

0	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla hacer el uso más efectivo de los recursos que maximice la producción al menor costo posible?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
1	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla el recurso se define como un servicio u otro activo que se utilizan para producir bienes y servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
2	<p>¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Productos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
3	<p>¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
4	<p>¿El uso de la tecnología mantiene el flujo de datos y administrar contactos y registros de los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se crean innovaciones para mejorar su desempeño?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se implementan ideas innovadoras para mejorar su desempeño?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:

7	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla es un emprendimiento comercial?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
8	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona todo lo relacionado con sus empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
9	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona el mantenimiento de un presupuesto?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
0	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona la gestión de beneficios para los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
1	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona la garantía de la satisfacción de los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
2	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existe alguna red compleja con el fin de lograr ciertos objetivos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con una red empresarial que gestione a hacer nuevos contactos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:

4	¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existe una red empresarial que forje relaciones comerciales? Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre	A(x) D(SUG ERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D()
7.COMENTARIOS GENERALES		
8.OBSERVACIONES		



 Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®

Juez Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<p align="center">A continuación, se presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVORES SPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
o	13. PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVAS
5	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al individuo como un trabajador?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
7	<p>¿El dinero productivo de las ganancias facilita al propietario de la heladería Caraz Dulzura en Huayla comprar bienes de capital?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
8	<p>¿El capital es el principal impulsor del valor?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
9	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla utilizan las redes sociales como espíritu empresarial como factor</p> <p>Categorías:</p> <p>1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

0	<p>¿Se considera a las redes sociales como un factor para la productividad</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
1	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al objetivo como una meta a alcanzar?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
2	<p>¿Los objetivos describen efectivamente las acciones requeridas para realizar una tarea en la heladería Caraz Dulzura en Huayla</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla está consciente que utilizar los recursos materiales y humanos es para el máximo beneficio potencial?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
4	<p>¿Los trabajadores cumplen con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican una estructura organizativa que describa los diferentes tipos de trabajos y las tareas de las que cada uno de los trabajadores es responsable?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existen roles que son principios y políticas obligatorias para que todos los empleados las sigan?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
7	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican actividades para impartir conocimientos a los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
8	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla conduzca a un crecimiento en las habilidades laborales requeridas para el crecimiento organizacional?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
9	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla dirigen programas que les permitan a los empleados aprender habilidades precisas o adquirir conocimientos para mejorar su desempeño laboral?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-Aveces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D()
14. COMENTARIOS GENERALES		
15. OBSERVACIONES		



Dr. Kerwin José Chávez Vera
C.E. 003058624
Docente Investigador

Juez Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		William Ricardo Díaz Torres
.	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Gestión
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10
	CARGO	Docente
Título de la Investigación: PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLA 2022		
3. DATOS DEL TESISISTA		
.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Olivera Ramírez José Luis
.2	ESCUELA PROFESIONAL	A dm ini str aci ón
DO	4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Cuestionario (X)
		GENERAL Proponer el diseño de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022.

<p>5.OBJETIVOSDELINSTRUMENTO</p>	<p style="text-align: center;">ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Diagnosticar la necesidad de un plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022. b) Determinar el nivel de productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla 2022. c) Diseñar el plan de negocio para optimizar la productividad de la Heladería Caraz Dulzura en Huayla2022.
<p>Acontinuación,sepresentanlosindicadoresenformadepreguntasparaqueUd.losevalúemarcandocon un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ ENDESACUERDOPORFAVORESPECIFIQUESUSSUGERENCIAS</p>	
<p>o</p>	

	6.PLANDENEGOCIO	ALTERNATIVAS
1	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla realiza el proceso de investigación en su entorno de trabajo para formular una estrategia para su optimización?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
2	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla introduce nuevas tecnologías que permitan llegar a un mayor número de clientes?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla, maneja estrategias para mejorar los puntos que se encuentran en marcha y que están flaqueando?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
4	<p>¿La actividad estratégica realizada en la heladería Caraz Dulzura en Huayla es con la finalidad de medir la productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
5	<p>¿La actividad estratégica realizada en la heladería Caraz Dulzura en Huayla es con la finalidad de implementación de acciones para una mejor productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:
6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se describen un conjunto de estrategias con el objetivo de maximizar la productividad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D (SUGERENCIAS:

<p style="text-align: center;">7</p>	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se establecen objetivos destinados a realizar todo el potencial y crear tareas cada vez más discretas para el alcance de esos objetivos?</p> <p>Categorías:</p> <p>1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casiempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D</p> <p>(SUGERENCIAS:</p>
---	--	---

8	<p>¿La planificación estratégica ayudaría a identificar sus objetivos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>
9	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla formula alternativas para el curso de acción a tomar y finalmente decidiendo una acción apropiada de las alternativas?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>
10	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se describe el proceso de trabajo para su funcionamiento?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>
11	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cumple sus funciones a cabalidad?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>
12	<p>¿Los beneficios de trabajar juntos en una de las funciones establecidas en la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>
13	<p>¿La Heladería Caraz Dulzura en Huayla se crea objetivos comerciales enfocados en los detalles?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>
14	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se analizan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>
15	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se evalúan dónde están los objetivos y donde deberían estar en futuro?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()SUGERENCIAS:</p>

9	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla está consciente que los recursos económicos son los insumos que utilizamos para producir y distribuir bienes y servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
0	<p>¿El gerente de la heladería Caraz Dulzura en Huayla hacer el uso más efectivo de los recursos que maximice la producción al menor costo posible?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
1	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla el recurso se define como un servicio u otro activo que se utilizan para producir bienes y servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
2	<p>¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Productos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
3	<p>¿Implementar la tecnología en la heladería Caraz Dulzura en Huayla aumentaría la eficiencia de los Servicios?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
4	<p>¿El uso de la tecnología mantiene el flujo de datos y administrar contactos y registros de los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se crean innovaciones para mejorar su desempeño?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:

6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla se implementan ideas innovadoras para mejorar su desempeño?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
7	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla es un emprendimiento comercial?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
8	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona todo lo relacionado con sus empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
9	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona el mantenimiento de un presupuesto?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
0	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona la gestión de beneficios para los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
1	<p>¿El departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla gestiona la garantía de la satisfacción de los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:
2	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existe alguna red compleja con el fin de lograr ciertos objetivos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGER ENCIAS:

3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con una red empresarial que gestione a hacer nuevos contactos?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGERE NCIAS:
4	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existe una red empresarial que forje relaciones comerciales?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casinunca 3.-A veces 4.-Casisiempre 5.-Siempre</p>	A(x) D()SUGERE NCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D()
7.COMENTARIOS GENERALES		
8.OBSERVACIONES		



Juez Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<p align="center">A continuación, se presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVORESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
o	13. PRODUCTIVIDAD	ALTERNATIVAS
5	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla cuenta con mano de obra para llevar un producto o servicio al mercado?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al individuo como un trabajador?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
7	<p>¿El dinero productodelas gananciasfacilitanalpropietario delaheladeríaCarazDulzuraenHuaylacomprar bienes de capital?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
8	<p>¿El capital es el principal impulsor del valor?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
9	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla utilizan las redes sociales como espíritu empresarial como factor</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p align="center">A(x) D()SUGERENCIAS:</p>

0	<p>¿Se considera a las redes sociales como un factor para la productividad</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
	<p>3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	
1	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla consideran al objetivo como una meta a alcanzar?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
2	<p>¿Los objetivos describen efectivamente las acciones requeridas para realizar una tarea en la heladería Caraz Dulzura en Huayla</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
3	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla está consciente que utilizar los recursos materiales y humanos es para el máximo beneficio potencial?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
4	<p>¿Los trabajadores cumplen con las responsabilidades que se les asignan por el departamento de RRHH de la heladería Caraz Dulzura en Huayla?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
5	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican una estructura organizativa que describa los diferentes tipos de trabajos y las tareas de las que cada uno de los trabajadores es responsable?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>

6	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla existen roles que son principios y políticas obligatorias para que todos los empleados las sigan?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
7	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla planifican actividades para impartir conocimientos a los empleados?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
8	<p>¿La heladería Caraz Dulzura en Huayla conduzca a un crecimiento en las habilidades laborales requeridas para el crecimiento organizacional?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
9	<p>¿En la heladería Caraz Dulzura en Huayla dirigen programas que les permitan a los empleados aprender habilidades precisas o adquirir conocimientos para mejorar su desempeño laboral?</p> <p>Categorías: 1.-Nunca 2.-Casi nunca 3.-A veces 4.-Casi siempre 5.-Siempre</p>	<p>A(x) D()S</p> <p>UGERENCIAS:</p>
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D()
14.COMENTARIOS GENERALES		
15.OBSERVACIONES		

Juez Experto

ANEXO 4
CARTA DE LA EMPRESA DONDE AUTORIZA REALIZAR LA
INVESTIGACIÓN



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Caraz, 30 de Setiembre del 2022

CARTA N° 008 - 2022/ JTBM

Señor: José Teodorico Berrospi Martín

Gerente General de la Heladería Caraz Dulzura EIRL.

ANCASH:

ASUNTO: ACEPTACIÓN DE PERMISO Y APOYO EN INVESTIGACIÓN

REF: ORDEN VERBAL

Es grato dirigirme a usted para saludarlo afectuosamente y a la vez comunicarle lo siguiente:

Que habiendo recibido el documento de la referencia mediante el cual solicita permiso y apoyo para que el estudiante: Olivera Ramírez José Luis con DNI: 43671533 del décimo ciclo, realice su investigación titulada "PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLAS 2022". En tal sentido se acepta lo solicitado para que el estudiante en mencionado logre desarrollar su trabajo.

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

HELADERIA CARAZ DULZURA E.I.R.L.
José Teodorico Berrospi Martín
GERENTE GENERAL

ANEXO 5 Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0769-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 21 de noviembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0395-2022/FACEM-DA-USS de fecha 16 de noviembre de 2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 18/11/2022, donde solicita el cambio de Título de Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°199-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: APROBAR el cambio del Título del Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, según se indica en el cuadro adjunto:


N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	GALLARDO SALDAÑA ENRIQUE JAVIER	ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD TRUJILLO -LA LIBERTAD 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	YNCIO SALAZAR FERNANDO MANUEL	EL ESTRES LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE - 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	OLIVERA RAMÍREZ JOSÉ LUIS	PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLAS - CARAZ 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO la resolución N°0443-2022-FACEM-USS, de fecha 26/07/2022, numeral 14 y 31 y N°0927-FACEM-USS-2019, de fecha 24/07/2022, numeral 6, respectivamente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**




Mg. LINDY JOGELY SIENA GONZALES
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0770-2022-FACEM-USS

Pimentel, 21 de noviembre de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0395-2022/FACEM-DA-USS de fecha 16/11/2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 18/11/2022, donde solicita la designación de asesor de Tesis, de la EP de Administración, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como asesor de Tesis, de los estudiantes del X ciclo de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR (S)	TÍTULO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ASESOR
1	GALLARDO SALDAÑA ENRIQUE JAVIER	ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD TRUJILLO –LA LIBERTAD 2022	DRA. CALANCHEZ URRIBARRI ÁFRICA DEL VALLE
2	YNCIO SALAZAR FERNANDO MANUEL	EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE - 2022	DRA. CALANCHEZ URRIBARRI ÁFRICA DEL VALLE
3	OLIVERA RAMÍREZ JOSÉ LUIS	PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLAS - CARAZ. 2022.	DRA. CALANCHEZ URRIBARRI ÁFRICA DEL VALLE

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LIZET SUGERILY SIENA GONZALES
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**ANEXO 6
T1**



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 29 de Setiembre 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
José Luis OLIVERA RAMÍREZ con DNI 43671533

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **“PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLA 2022”**.

presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
José Luis OLIVERA RAMÍREZ	43671533	

ANEXO 7
Fotos de Aplicación de la Encuesta



ANEXO 8

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA C
ARAZ DULZURA EN HUAYLA 2022.**

AUTOR

José Luis Olivera Ramírez

RECuento DE PALABRAS

15785 Words

RECuento DE CARACTERES

84713 Characters

RECuento DE PÁGINAS

59 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

146.3KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 25, 2023 6:25 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 25, 2023 6:26 PM GMT-5

● 24% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0769-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **Olivera Ramírez José Luis**, con su tesis Titulada **PLAN DE NEGOCIOS PARA OPTIMIZAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA HELADERÍA CARAZ DULZURA EN HUAYLA 2022**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **24 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de noviembre de 2023



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.