

**Cambios del proceso empresarial en tiempos de COVID-19 en el Centro Estético Slender Body****Changes to the business process in COVID-19 times in the Slender Body Astetical Centre**

Yanine Coromoto Revilla Nava<sup>1</sup>  
<https://orcid.org/0000-0001-7755-5264>  
Universidad del Zulia  
[profesorayanirevi@gmail.com](mailto:profesorayanirevi@gmail.com)

Recibido: 05/05/2021  
Aprobado: 20/06/2021  
Publicado: 30/06/2021

**Resumen**

La nueva manera de hacer negocios generada en los tiempos de COVID-19, ha afectado significativamente a las estéticas en general, ya que ha sido necesario aplicar serios cambios a sus procesos empresariales, por ello, en la investigación el objetivo fue analizar los cambios del proceso empresarial en tiempos de COVID-19 en el centro Estético Slender Body. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva, no experimental, con un diseño de campo, y longitudinal, la población fue el personal encargado de la gerencia operativa, a quienes se les aplicó una entrevista con 48 ítem. Los resultados indicaron que, en este negocio, existían importantes debilidades en cuanto a la manera de gestionar su operatividad, ya que no se diseñaban estrategias para la transformación de las operaciones de las actividades en tiempos de COVID-19, todo debido a que la gerencia, no practicaba la comunicación interna, y por ello, la conclusión fue, que no se lograban los mejores resultados económicos, restando valor empresarial a la gestión, lo que dejó como consecuencia, que no se automatizaran los procesos.

**Palabras clave:** Cambios de procesos empresariales, Operatividad, Automatización, COVID-19, Centros Estéticos.

**Abstract**

The new way of doing business generated at the time of COVID-19 has significantly affected aesthetics in general, since it has been necessary to apply serious changes to their business processes. Therefore, the objective of the research was to analyze the changes of the business process at the time of COVID-19 at the Aesthetic Center Slender Body. The methodology applied was descriptive, non-experimental, with a field design, and longitudinal, the population was the staff in charge of operational management, who were interviewed with 48 items. The results indicated that, in this business, there were important weaknesses in terms of how to manage its operations, since strategies for transforming the operations of the activities were not designed at the time of COVID-19, all because the management did not practice internal communication, and therefore, the conclusion was, that the best economic results were not achieved, detracting from the business value of the management, which meant that the company's management. As a result, processes were not automated.

**Keywords:** Business Process Changes, Operations, Automation, COVID-19, Aesthetic Centers.

<sup>1</sup> Doctora en Ciencias Gerenciales con Postdoctorado en Gerencia de las Organizaciones, Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas Mención: Gerencia Financiera. Especialista en educación Superior. Contador Público. Docente e investigadora en los niveles de pregrado, postgrado y Doctorado de la Universidad del Zulia y la Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

## Introducción

Organizacionalmente, los cambios del proceso empresarial en tiempos de COVID, involucran la aplicación estratégica de técnicas organizacionales, que tengan la intención de generar controles administrativos y contables, que propicien cambios estructurales de forma ágil, oportuna, confiable y de calidad, y que a su vez sustenten las metas y los objetivos organizacionales establecidos por dichas empresas, siendo importante la creación de procesos que se puedan ir adaptando, optimizando e integrando a las necesidades operativas, apoyándose en soluciones de negocio que responden ante los cambios que produce el entorno en el que compiten.

Por las razones expuestas, se considera importante la aplicación de cambios empresariales, que puedan ser medidos, ya que la economía permanece en constantes cambios producto de las consecuencias de la pandemia, donde la toma de decisiones de la gerencia requiere del acceso a datos en tiempo real, para que se aseguren los cambios en el proceso de negocios, para lo cual se requiere la integración de sistemas como uno de los elementos más importante y útil dentro de la organización, para proporcionar servicios con costos justos, más rápidos y de alta calidad, lo cual es el objetivo fundamental en una empresa, a efectos de mejorar su rendimiento, compartiendo datos útiles en sus procesos de negocio eficiente así como efectivos y mantener su visión en negocio en constante cambios.

En relación a lo expuesto, se precisa que en lo que respecta a Venezuela, según el empresario Montesinos (2020), el 70% de los centros de estética en tiempos de COVID, se les dificulta crear cambios en el proceso de negociar para agregar valor a las entradas y generar algunas salidas como productos y servicios a los clientes, lo cual constituye los aspectos fundamentales para llevar a cabo operaciones organizacionales. Destacándose, la necesidad de aplicar rediseño de procesos de negocio, mejora, transformación, innovación, reingeniería de los mismos. Y todo esto, según algunos empresarios del país, que aseguran que la mayoría de las organizaciones en el territorio venezolano, no están en capacidad económica adecuada para la innovación de procesos de negocios, que identifiquen los cambios necesarios que sirva como palanca de desarrollo visiones de procesos y de esa forma comprender los procesos existentes que facilite el diseño y creación del nuevo proceso.

Por tal motivo, según la Cámara de Comercio Venezolanos (2021), el 48% de los centros estéticos en Venezuela, mediante a los diversos cambios de procesos empresariales, les es posible comprender los objetivos de los principales proyectos organizacionales y comerciales necesarios para el enfoque y la preparación al cambio, requiriéndose planes de evaluación continua y mejora. Y en relación a esto, se puntualiza que en el estado Zulia, existen un sin número de organizaciones que se

identifican con esta situación planteada, dado que las circunstancias económicas no facilitan la comprensión, análisis y evaluación del entorno empresarial para tener criterios de cuál debería ser cambio de procesos de hacer negocios.

Por esta razón, se revisó en el centro Estético Slender Body, ubicada en el estado Zulia, con sede en los Municipios Maracaibo, San Francisco, Ciudad Ojeda, donde en observaciones de sus procesos empresariales, se detectó que se están manejando operativamente bajo una visión inadecuada y sin equilibrio en cuanto a la forma de decidir en los procesos de la comercialización con respecto a realizar inversiones en variedad de productos necesarios para la prestación de sus servicios, así como para su comercialización de acuerdo a la demanda del mercado y que al parecer el flujo de movimiento medianamente garantiza rápido retorno del capital, al igual que se denotó cierta desactualización en los sistemas necesarios para el control operativo, sin dar cabida aun a la tecnología disruptiva de lo que acostumbran hacer.

Lo señalado, proporciona que la importancia de la presente investigación se basa en los enfoques a seguir para aportar soluciones a la problemática presentada, por ello, el objetivo del artículo es analizar los cambios del proceso empresarial en tiempos de COVID en el centro Estético Slender Body, con respecto a la administración de los procesos de sus negocios, las herramientas para su automatización, los elementos de sistematización y su importancia en la medición del rendimiento del proceso organizacional de un todo.

Por otra parte, se tiene que la presente investigación metodológicamente es de tipo descriptiva, ya que caracterizó todos los elementos referidos a los cambios del proceso empresarial en tiempos de COVID en el centro Estético Slender Body, con la intención de realizar un desarrollo adecuado según el conocimiento del objeto en estudio y de acuerdo a la problemática presentada en las estéticas observadas. Posee un diseño con características de campo, ya que la información es localizada, donde se origina la problemática.

De igual manera, la investigación se fundamentó en una metodología de diseño no experimental ya que los datos son recogidos sin manipularlos intencionalmente, y se buscan en un solo momento y tiempo único, lo cual lo posiciona en un estudio transeccional. Por otra parte, la población utilizada fueron tres centros que son sede de la empresa principal, utilizando como sujetos encuestados al personal del área administrativa y financiera. Explicándose a la vez, que el instrumento de recolección de datos, fue el cuestionario como una herramienta con la cual se recogió, se filtró y codificó la información, basándose en la aplicación de esquemas para la explicación de los resultados.

## Desarrollo

De acuerdo a las teorías de Domínguez (2017), los procesos empresariales, son la materialización de una serie de actividades propias de cualquier tipo de organización, tales como el desarrollo de su operatividad, comercialización, prestación de servicios, entre otros, los cuales permiten en las empresas el logro de sus objetivos y metas en el tiempo. Por ello, es importante la constante evaluación de aspectos como el mejorar la eficiencia, y reducir los costos y los errores en el flujo de trabajo, de manera que se pueda asegurar una óptima operatividad, aun cuando es normal que existan cambios en el tiempo.

Halmos (2017), define a los cambios de los procesos empresariales, como un método organizacional en el que hace aplicación de técnicas estratégicas, que permite generar y controlar cambios de forma ágil, oportuna, confiable y de calidad en las empresas, con miras al logro de los objetivos organizacionales establecidos por dichas empresas, razón por la cual las empresas deben adaptarlos, optimizarlos e integrarlos, apoyándose en soluciones de negocio que responden ante los cambios que produce el entorno.

De igual manera Henderson (2011), define a los cambios de los procesos empresariales, como importantes variaciones a desarrollar dentro de una empresa y que busca mejorar la manera de realizar negocios que originen resultados de manera eficientes, que demuestren más ganancia financiera en el tiempo, lo cual conduce a generar ventaja competitiva, así como lograr el reducir los costos.

Baena (2010), dice que en toda empresa es necesario llevar a cabo una serie de procesos que permitan la administración de la actividad económica, de manera que se gestionen todos los elementos que estén relacionados con la transformación operacional, en la que se logre hacer cambios en la manera como se llevan las actividades diarias, tomando en consideración la comunicación gerencial, que motive a los colaboradores en las metas de la empresa y de esa forma se logra la creación de valor. Y Benavidez (2019), define que administrar los procesos de negocios, es una responsabilidad de todo gerente, donde debe pensar constantemente en hacer transformaciones operacionales, para sacar mejor provecho de su actividad económica, siendo importante que la gerencia vea los horizontes más allá de lo normal, es decir, sea exponencial en el tiempo.

Bodie y Merton (2013), definen que las herramientas para la automatización, son un conjunto de prácticas aplicadas en las empresas y conocidas como la mejor manera de dar administración de procesos de negocio, ya que facilitan modelar, integrar, medir y optimizar los procesos de negocio, para ir procesando cambios elementales en la empresa, de manera que se pueda dejar de un lado las actividades realizadas de forma manual.

Domínguez (2017), dice que las herramientas para la automatización, es una forma de ir aplicando cambios en los procesos empresariales, con la intención de ir adaptándose de forma continua y rápidamente en cuanto a los procesos de negocio se refiere para mantenerse competitivas, mostrándose ante el mercado como diferente en lo que refiere a la manera de gestionar su operatividad y los procesos organizacionales en general, ya que se facilita beneficios internos al darse la automatización.

González, Salazar, Ortiz y Verdugo (2019), aseguran que los sistemas de operaciones en las organizaciones, se llevan a cabo para alcanzar el éxito y permitir que se apliquen prácticas comerciales y administrativas distintas a las tradicionales, para enfocarse en la automatización, en busca de la excelencia operacional, ya que cada día es más importante enfrentar los desafíos organizacionales y alcanzar esa mejoría empresarial. Y Henderson (2011), define a los sistemas de operaciones, como una automatización gerencial, en el que las empresas pueden mantener información con certeza en lo que respecta a las funciones empresariales y de todos los niveles de gestión en general, facilitando esto el proceso de toma de decisiones, así como la estructuración de mecanismos de corrección de los errores gerenciales que se presenten.

Serna (2012), asegura que la automatización de los procesos de cambio en los negocios de una empresa, conlleva a una serie de controles gerenciales en cuanto a las formas de llevar a cabo la comercialización y de allí, el control de la tesorería y de los inventarios de mercancía disponibles para la comercialización en general, de manera que se tenga información sistematizada de este proceso.

Para Henderson (2011), cuando se automatizan los procesos de negocios se llevan a cabo una serie de renovaciones en la manera de administrar a una empresa, y por ello, se debe estar pendiente si las metas organizacionales, realmente son objetivas de acuerdo a los alcances empresariales y de las aspiraciones del inversionista, por ello, los elementos fundamentales son la comercialización, el cobro, pago, el control de la mercancía, entre otros.

Terrazas (2019), define a la medición del rendimiento del proceso empresarial en el entorno de negocios, como diversos análisis exhaustivos del ritmo de la operatividad, en lo que respecta a las ventas y los resultados financieros en general, siendo necesario medir sus procesos gerenciales en general, teniendo en cuenta aspectos retrospectivos, predicciones de resultados, medidas gráficas de gestión, así como contables de la actividad económica.

Scheer, Abolhassan y Jost (2012), exponen que la medición del rendimiento del proceso, como la aplicación de análisis organizacionales que conllevan a la generación de datos productos de una determinada medición, en la que es importante hacer énfasis en aquellos resultados que tienen un impacto real en el desarrollo de la

empresa. Por lo tanto, es muy significativo que no solo se aplique un seguimiento de las métricas empresariales, sino que también elijas las más adecuadas.

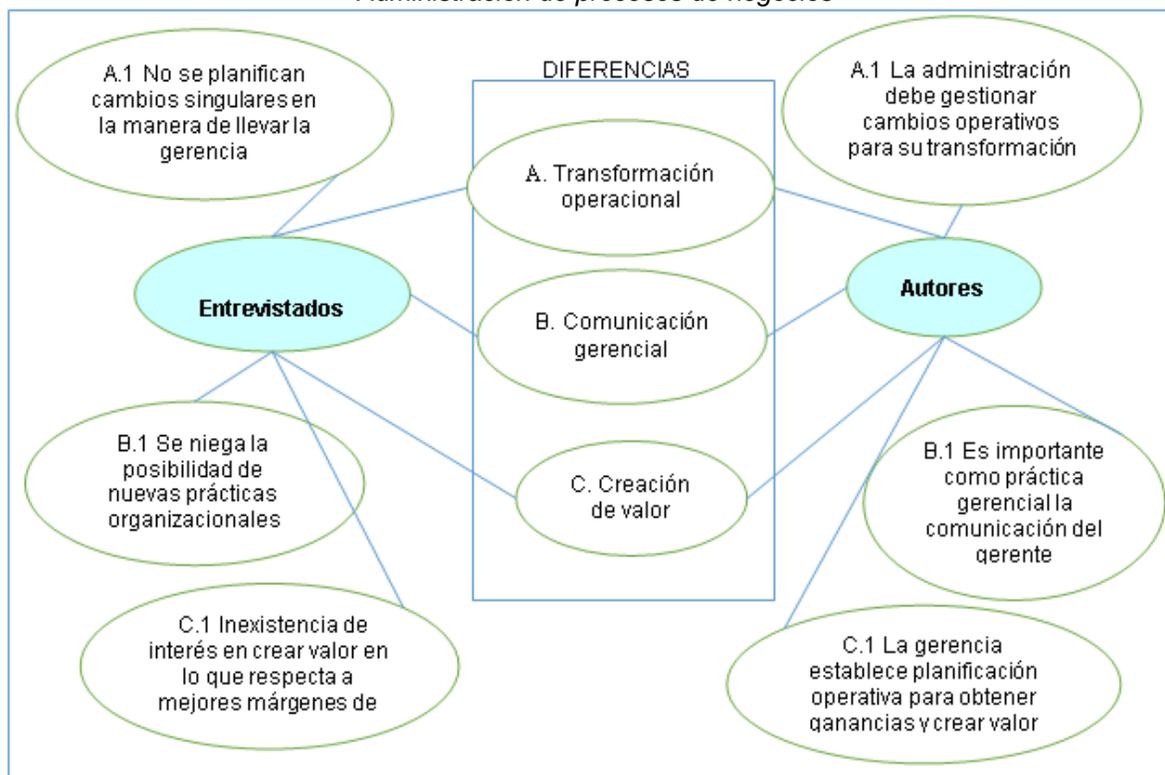
En vista de todo lo expuesto por la diversidad de autores, en toda organización se desarrollan procesos empresariales, que dependiendo del contexto interno y externo requerirá o no de algunos cambios, cuyo propósito es que la organización se posicione siempre como una entidad estratégica sin miedo a la adaptación de su operatividad a las exigencias del mercado en el que compite. Razón por la cual, lo más importante es la adecuada administración de su actividad económica, utilizando en el mejor margen posible procesos realmente automatizados que simplifique la gestión organizacional, por medio de prácticas empresariales cada vez más modernas, que actúen en pro de generar beneficios en el tiempo.

## Resultados y discusión

En este apartado del artículo, se tiene como intención el mostrar la sistematización del análisis de los resultados de la investigación en cuanto al análisis de los cambios del proceso empresarial en tiempos de COVID en el centro Estético Slender Body, para posteriormente procederse a la discusión de los mismos, siendo importante destacar, que el uso de una entrevista no estructurada da cabida a la aplicación de un proceso de comparación descriptivo de la información obtenida de los sujetos informantes de manera compilada de acuerdo a los hallazgos relevantes y conforme a los postulados teóricos, de manera que, se pueda presentar el punto de vista de dichos resultados, Para esto, se hace uso de un método de diagramas como una herramienta gráfica para mostrar el contraste de los datos con las referencias teóricas en función de cada uno de los elementos abordados.

De igual manera, es importante mencionar, que la recolección de información, se complementa con la observación realizada en el momento de la indagación efectuada en los distintos centros Estético Slender Body en el estado Zulia, durante el tiempo del desarrollo de la investigación, lo cual se llevó a cabo mediante comunicación constante con los gerentes de la empresa y de la experiencia de relaciones anteriores con la misma, de manera que pueda proporcionar un sistema de razonamiento a los datos recolectados, tal como se muestra seguidamente.

Diagrama 1  
Administración de procesos de negocios



Fuente: Revilla (2021)

De acuerdo a lo mostrado en el diagrama 1, los sujetos encuestados opinan que en los centros Estético Slender Body son los gerentes los responsables de la gestión de los distintos procesos del negocio, lo cual no es practicado cabalmente, restándole provecho a su actividad económica, significando esto, que no se planifican cambios singulares en la manera de llevar la gerencia, es decir, no se implementa la transformación operacional en cuanto a cambios en las decisiones tradicionales y hasta desactualizadas, negando la posibilidad de nuevas prácticas organizacionales.

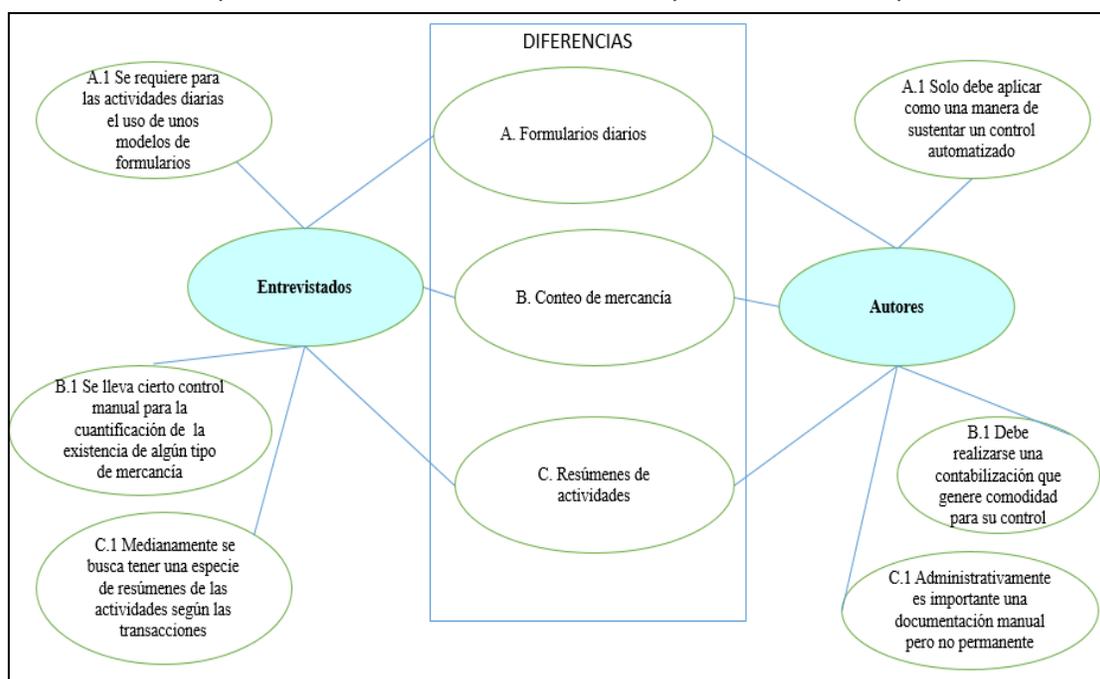
Todo esto debido a que, no existe una comunicación gerencial efectiva que motive los cambios esperados en cuanto a que todo el personal se aplique al logro de las metas organizacionales y se cree valor en lo que respecta a mejores márgenes de ganancias en el desarrollo de las operaciones y en sus inversiones diarias, siendo únicamente importante el asegurar cubrir los costos y gastos.

Presentando estos resultados discrepancia con lo expuesto por Halmos (2017), quien explica que en toda empresa es necesario llevar a cabo una serie de procesos que permitan la administración de la actividad económica, de manera que se gestionen todos los elementos que estén relacionados con la transformación operacional, lo cual implica hacer planes en cuanto a cómo se desarrolla la actividad económica, si esta se

está llevando a cabo mediante decisiones desactualizadas y que no se alinean con las nuevas tendencias de desarrollo operativo. Las cuales pueden ser estas de fabricación, comercialización o servicio en general, en la que se logre hacer cambios en la manera como se llevan las actividades diarias, tomando en consideración la comunicación gerencial, que motive a los colaboradores

En vista de los resultados obtenidos de la información proporcionada por los sujetos encuestados, y el autor Halmos (2017), con respecto a los elementos de A,B Y C presentados en el diagrama 1, en estos centros estéticos, la administración de procesos de negocios, no se ejecuta de manera correcta, ya que no se hacen planes para diseñar estrategias para la transformación de las operaciones o del ciclo de las actividades, todo debido a que la gerencia de manera general no practican el ser comunicativa con sus colaboradores o empleados en cuanto a las exigencias de los inversionistas.

Diagrama 2  
Herramientas para la automatización de cambios empresariales en tiempos de COVID



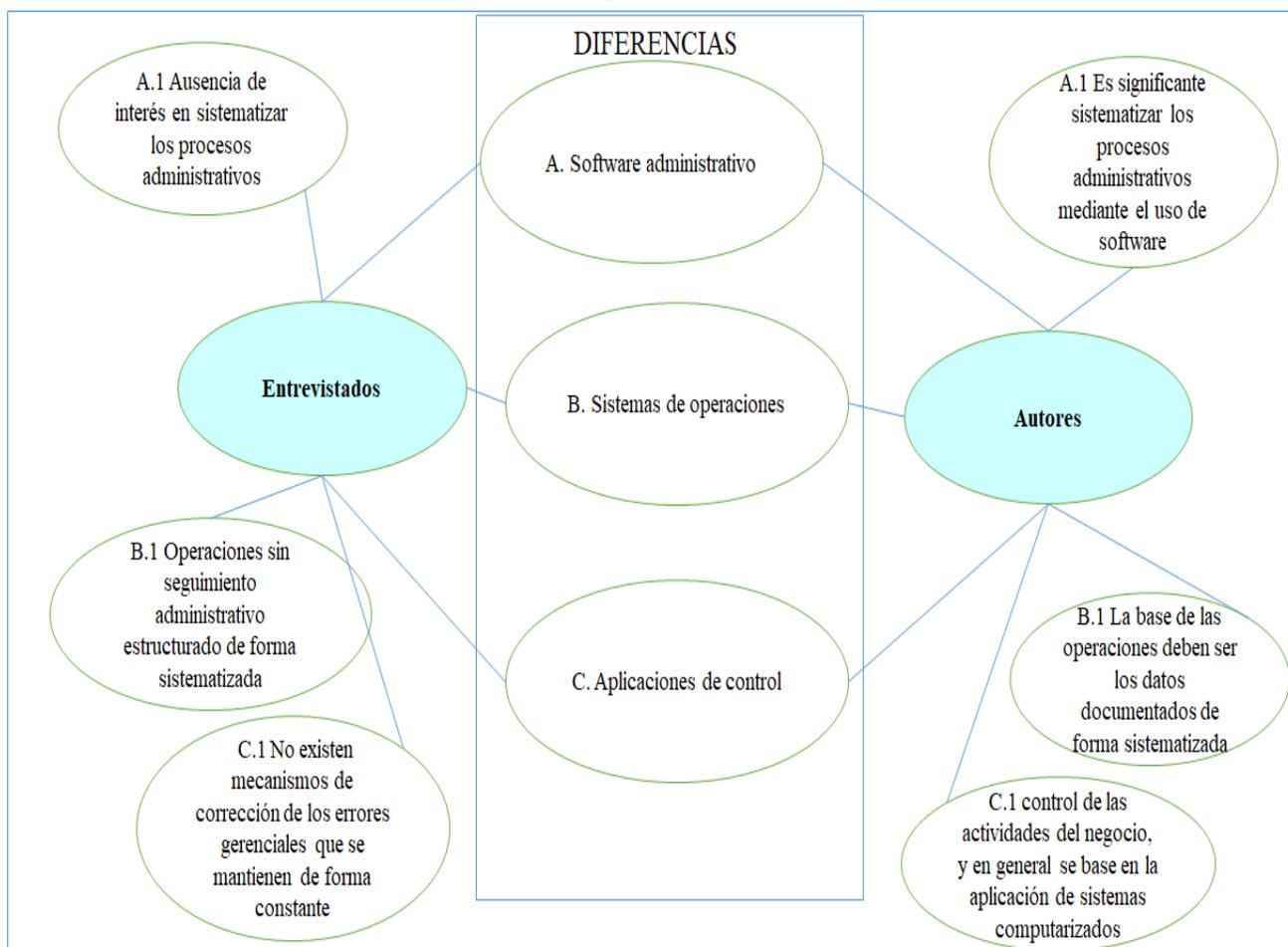
Fuente: Revilla (2021)

En los centros Estético Slender Body, de acuerdo a los sujetos encuestados, no se aplican de manera constante y formalmente modelos o herramientas que faciliten la automatización de los procesos, sin embargo, se usan ciertos formatos manuales como control a los procesos, aun cuando causan lentitud en el desarrollo de las actividades, afectando seriamente a la posibilidad de estructurarse estrategias de negocios. Ahora bien, estos formatos, se basan en formularios ejecutados de forma diaria, para respaldar de alguna manera los procesos operativos.

Así mismo, medianamente se busca tener una especie de resúmenes de las actividades según las transacciones llevadas a cabo y así alimentar los aspectos contables. Por otra parte, el uso de formatos manuales, les permite a estos centros, el tener un conteo de los inventarios, en el que se intenta verificar la existencia de algún tipo de mercancía o inventario, aun cuando un control total no existe. Los resultados, tienen presencia de discrepancia con lo expuesto por Henderson (2011), ya que el autor especifica que, el control manual que aplican las empresas, dependerá de las intenciones de la misma, debido a que lo que se busca es llevar una especie de orden, en el que se busque manejar un marco documental que permite, almacenar, crear, modificar y gestionar procesos, así como acceder a ellos en cualquier momento y lugar.

En vista de los resultados obtenidos de la información proporcionada por los sujetos encuestados, y el autor Henderson (2011), los elementos referidos a los puntos A,B,y C, se encuentra que el uso de formatos manuales en el centro Estético Slender Body, se basa en llevar a cabo una especie de control que causa cierto desequilibrio en las operaciones, lo que genera como consecuencia en los centros estéticos estudiados, según los resultados, que no se tenga una real precisión de las necesidades, que le conlleve a realizar a tiempo modificaciones necesarias.

Diagrama 3  
sistematización electrónica



Fuente: Revilla (2021)

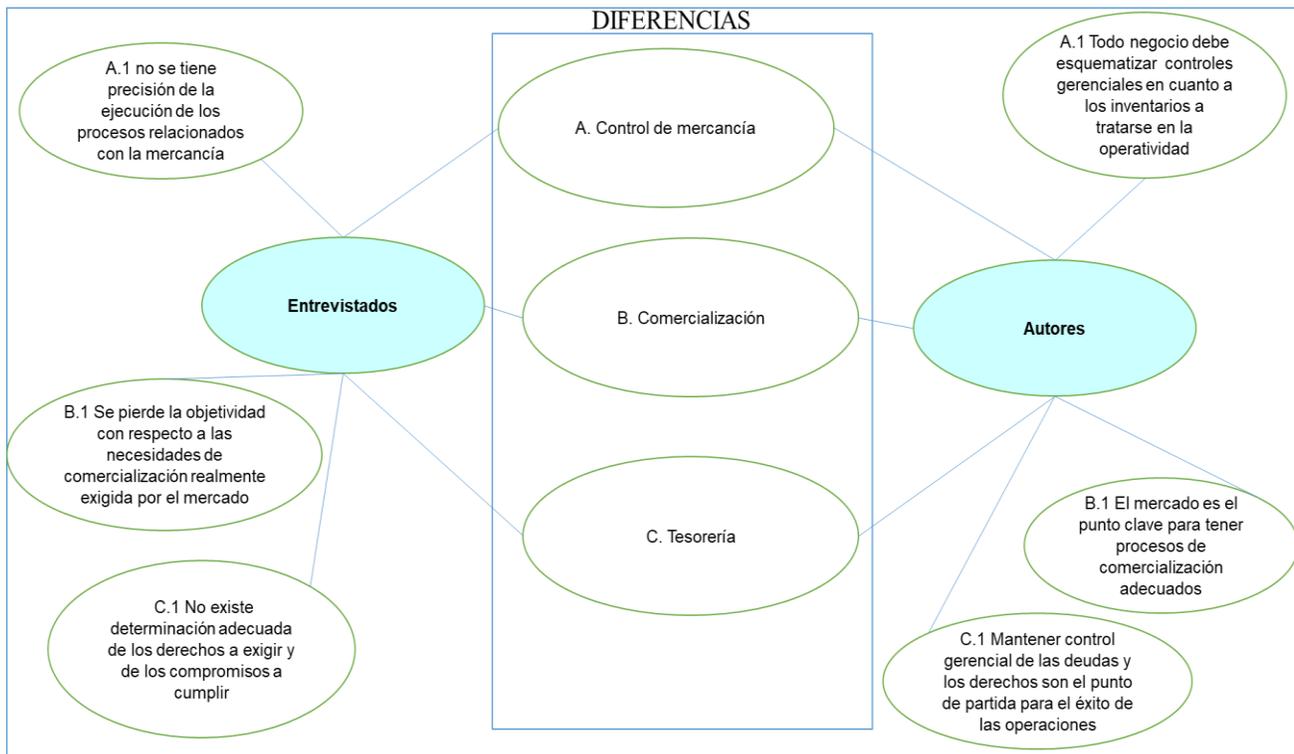
Según los puntos establecidos en el diagrama 3, en relación a los elementos A1, B1 y C1, en los centros estéticos estudiados, la sistematización electrónica, no se presenta de forma realmente estructural, ya que, no se estandarizan a los mismos, es decir que, debido a la ausencia de un verdadero control, no tiene la empresa, un software administrativo, que le facilite el mejorar la gestión y la administración de la información con respecto a los procesos de cada área de la empresa, afectando seriamente el permanecer y crecer.

Indicando esta situación, que las operaciones no se sistematizan, originando que no se tenga certeza en las funciones empresariales de todos los niveles de gestión en general, perjudicando esto el proceso de toma de decisiones, así como la estructuración de mecanismos de corrección de los errores gerenciales que se mantienen de forma constante, ya que no se aplican controles automatizados que permita el conocer detalles gerenciales de los procesos interrelacionados que

interactúan para alcanzar sus objetivos comunes, dejando de predecir la efectividad de las responsabilidades asignadas.

En vista de los resultados obtenidos de la información proporcionada por los sujetos encuestados, y el autor Baena (2010), se tiene que en estos centros estéticos, la aplicación de procesos operativos, no se basa firmemente en el uso de herramientas para la automatización de sus procesos empresariales, ya que existe desinterés por parte de la gerencia en irse adaptando de forma continua y rápidamente en cuanto a los procesos de negocio se refiere para mantenerse competitivas, mostrándose ante el mercado de manera inadecuada en lo que se refiere a la manera de gestionar su operatividad y los procesos organizacionales en general, ya que se no se le facilita la obtención de beneficios internos por no darse la automatización.

Diagrama 4  
Elementos de automatización



Fuente: Revilla (2021)

En relación a lo mostrado en el diagrama 4, con respecto a los elementos A1, B1 y C1, se tiene que, de acuerdo a los sujetos encuestados, en los centros estéticos objeto de estudio, no se precisa que se gestionen bajo los enfoques de la automatización, ya que, se tiene mucho tiempo sin renovar la manera de administrar a la empresa, y por ello, no se tiene delimitado, si las metas organizacionales, realmente son objetivas de acuerdo a los alcances empresariales.

En términos específicos, no se tiene una precisión de la manera de ejecutar los procesos de comercialización, así como la prestación del servicio, y el no tener la operatividad sistematizada le causa riesgos financieros. Afectando seriamente el proceso de tesorería en cuanto a las cobranzas y los pagos de compromisos, que son un factor considerado como importante, ya que al tener claridad gerencial de los derechos a exigir y de los compromisos a cumplir se pueden tomar decisiones más adecuadas que generen satisfacción a los planes empresariales de los socios de este negocio, y por ello, que tampoco se tiene un adecuado control de la mercancía que se comercializa y se aplica en los servicios, generando imprecisión en cuanto a los movimientos de las existencias de mercancía y si las decisiones de compra y venta en relación a su tenencia y sus costos genera ganancia o pérdidas.

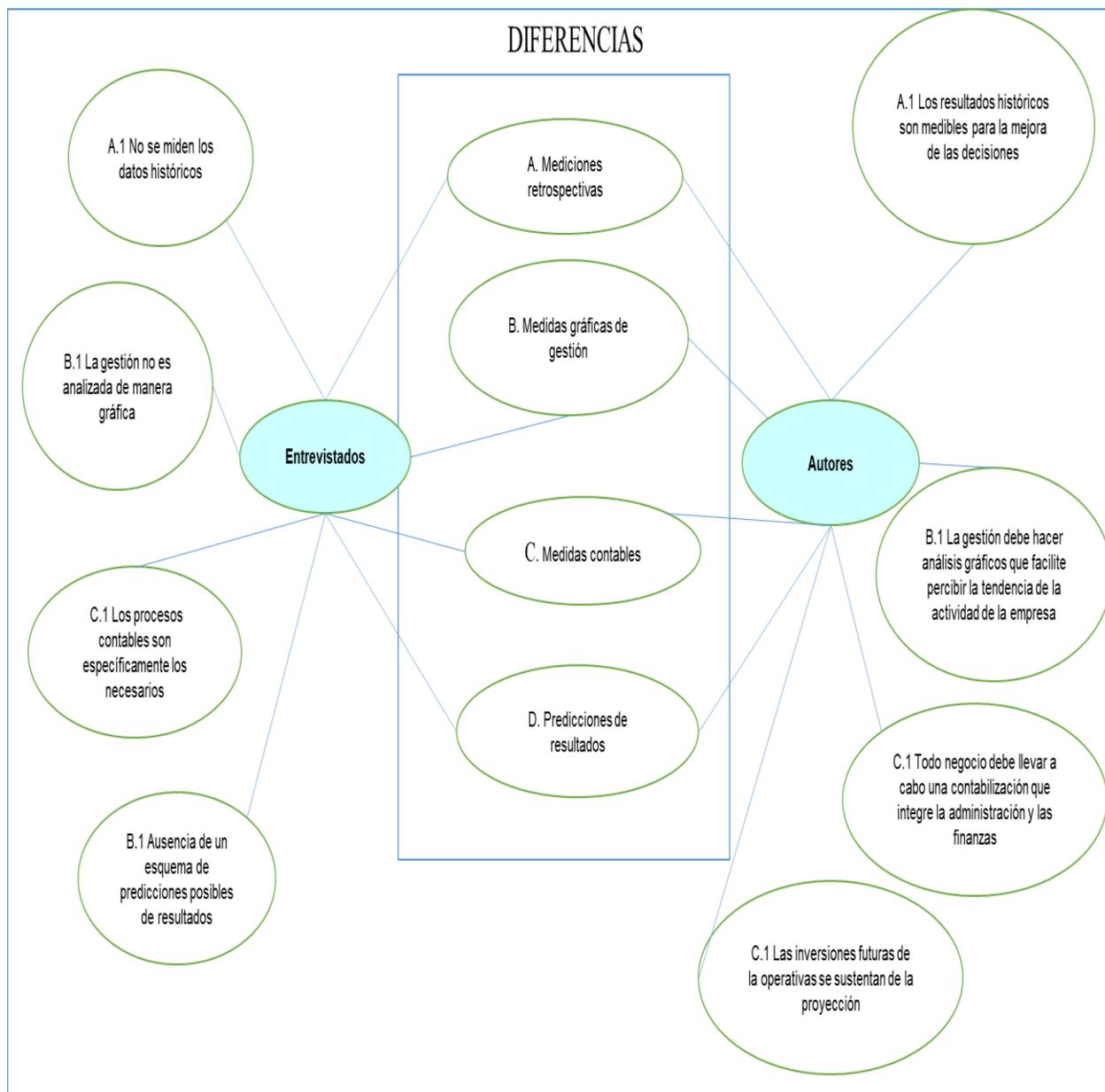
Ahora bien, estos resultados, tienen presencia de discrepancia con lo expuesto por Bodie y Merton (2013), ya que, según estos autores, la automatización de los procesos de cambio en los negocios de una empresa, conlleva a una serie de controles gerenciales en cuanto a las formas de llevar a cabo la comercialización y de allí, el control de la tesorería y de los inventarios de mercancía disponibles para la comercialización en general, de manera que se tenga información sistematizada de este proceso.

Es decir, que, para efectos de la comercialización, es importante el enfocar para el logro de cambios en el proceso de negocios, se dedique o no a la transformación de materia prima, la comercialización o la prestación de servicios, donde se involucra la compra y venta de algún elemento, razón por la cual, deben ser automatizado como un factor de importante seguimiento en el tiempo, de manera que se alcance el propósito empresarial de mantener decisiones que conlleven al provecho financiero.

A la vez, para el autor es importante el proceso de tesorería, ya que, de todo desarrollo empresarial, se generan resultados de tipo financieros que requieren cambios para tener información lo más acertada posible y que no arriesgue el proceso de toma de decisiones, por ello, las empresas, deben buscar la manera de manejar una automatización de los cobros y pagos a desarrollarse en el proceso de las operaciones y de esta forma lograr cambios en los negocios.

En vista de los resultados obtenidos de la información proporcionada por los sujetos encuestados, y los autores Bodie y Merton (2013), se tiene que, en estos centros estéticos, se presentan serios e importantes desajustes con respecto a la importancia de considerar los elementos a automatizarse como el sistema de comercialización, sus consecuencias financieras y el control de la mercancía que sirve de vehículo en el logro del ciclo de las operaciones involucradas. Afectando este desinterés que se lleve a cabo un adecuado seguimiento de sus metas en el tiempo.

Diagrama 5  
Medición del rendimiento del proceso en tiempos de COVID  
Fuente: Revilla (2021)



En los centros Estéticos Slender Body, según los resultados de la entrevista, la gerencia no aplica una medición adecuada de su operatividad, es decir, no llevan a cabo un análisis organizacional, para obtener datos originados de una determinada medición, dejando de conocer aquellos resultados que tienen un impacto real en el desarrollo de la empresa. En términos generales, en la empresa, no hay interés adecuado sobre medir las actuaciones retrospectivas que puedan favorecer a la toma

de decisiones futuras en cuanto a mantener un esquema de predicciones de posibles resultados de sus procesos operativos.

Generando esta situación que no se grafica la gestión en general de sus operaciones y los procesos en general. Sin embargo, existe cierta preocupación con tener medidas contables que facilite la determinación de las obligaciones tributarias, para evitar de esa manera el ser sancionadas por la administración financiera, dejando de un lado la importancia de tener la precisión exacta de la contabilidad administrativa o de sus procesos operativos y la implicación financiera.

Los resultados, presentan real e importante discrepancia con lo expuesto por Domínguez (2017), ya que el autor fundamenta la importancia de llevar a cabo un proceso de medición del rendimiento de los efectos operativos en el tiempo, es decir, que, es importante que en las empresas se haga una medición del rendimiento del proceso empresarial en el entorno de negocios, como diversos análisis exhaustivos del ritmo de la operatividad, en lo que respecta a las ventas y los resultados financieros en general, siendo necesario medir sus procesos gerenciales en general, teniendo en cuenta aspectos retrospectivos, predicciones de resultados, medidas gráficas de gestión, así como contables de la actividad económica.

En vista de los resultados obtenidos de la información proporcionada por los sujetos encuestados, y el autor Domínguez (2017), se tiene que no existe una adecuada medición del rendimiento del proceso de las operaciones de la empresa, ya que no se aplican elementos que sirvan de guía u orientación clave en la gestión empresarial, que permitan conocer el valor mensurable del progreso de los objetivos o metas de los socios en el marco de un tiempo ya establecido por la administración de las operaciones.

Todo esto, planteado de acuerdo al autor genera que es evidente que, en el centro Estético Slender Body, no hay interés en hacer mediciones retrospectivas de los resultados para sustentar al proceso de toma de decisiones, lo que trae como consecuencia que no se puedan hacer análisis financieros de los hechos y entender si los mismos son una ventaja empresarial que sustenta su existencia en el mercado, de manera que, los socios capitalistas puedan revisar si se está generando valor de sus decisiones.

## Conclusiones

Desde la posición de los resultados expuestos, se tiene como conclusiones, que se percibió que no existía una gestión organizacional que se inclinara en la práctica de procesos en la que se lograra el mejorar el provecho empresarial, generando desventajas en las decisiones gerenciales, en las cuales no se consideraba la opinión

de los colaboradores, ya que no se manejaban un esquema de comunicación gerencial que lo facilite formalmente, lo cual implicaba que no se genere la posibilidad de crear valor a los socios de la empresa.

Así mismo, las herramientas para la automatización del proceso empresarial, no se aplicaban, ya que se han estructurado en el manejo manual de sus operaciones, y no determinan la importancia de manejar una sistematización electrónica, afectando indiscutiblemente al análisis empresarial de todos los registros dejados por las actividades de la operatividad, lo cual afectaba la posibilidad de dar soporte al proceso del centro Estético Slender Body.

En este sentido, no existía un sostenido interés en la automatización de los procesos de la empresa, ya que no se lleva a cabo renovaciones de la manera de administrar a la empresa, y por ello, se está pendiente si las metas organizacionales, realmente son objetivas de acuerdo a los alcances empresariales y de las aspiraciones de sus socios, todo esto en cuanto a la comercialización, el cobro, pago, el control de la mercancía, entre otros aspectos.

De este modo, se comprende que la empresa no lleva a cabo la medición de sus actividades operativas, dejando de obtener datos cuantitativos de carácter financieros que son importante para la toma de decisiones, afectando el conocer si las decisiones retrospectivas afectan al control futuro. Sin embargo, se mostró interés en el uso de una herramienta automatizada para la medición de los resultados de los procesos operativos, siendo necesario hacer uso de técnicas renovadas y presentes en la web para dejar el alcance de los datos en todo momento, fuera y dentro de la organización.

Lo que se considera como un mecanismo gerencial, administrativo y operativo, en el que pueda la empresa hacerle seguimiento a sus procesos de ventas, que oriente a la planificación de la misma mediante la aplicación de una serie de formatos sencillos, que permiten la sistematización de los procesos operativos del negocio, de manera que sustente al proceso de la toma de decisiones de acuerdo al enfoque que se genere.

### Referencias bibliográficas

Baena D (2010). Análisis financiero de las empresas. 5ta edición. ECOE Ediciones. Caracas. Venezuela.

Benavidez F (2019). Administración: Aprender y actuar en una empresa. Editorial Granica S.A

Bodie y Merton (2013). Administración estratégica Y Política de Negocios. Décima edición. Editorial. Pearson Educación. México.

- Domínguez, M (2017). Dirección financiera. 2da edición. Editorial Vértice. Málaga. España.
- González, J, Salazar F, Ortiz R y Verdugo D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99357718032/99357718032.pdf>
- Halmos P (2017), Business Process Change. Segunda edición. Executive editor. Boston. Estados Unidos.
- Henderson P (2011), Systems Engineering for Business Process Change. Editorial Springer. Boston. Estados Unidos.
- Montesinos, J (2020). Renovación de los procesos de negocios en el esquema de Venezuela. Noticia del Celas Centro de estudios latinoamericanos. Recuperado en: <http://salacela.net/es>
- Scheer A, Abolhassan W y Jost M (2012). Business Process Change Management: ARIS in Practice. Editorial Springer. Boston. Estados Unidos.
- Serna J (2012). Visión empresarial. El mundo de la empresa. Tercera edición. Editorial NETBIBLO. Madrid, España.
- Terrazas, R. (2019). Modelo de gestión financiera para una organización perspectivas. Recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>