

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1304>

Aplicación de la gestión por procesos como herramienta para la mejora de la competitividad empresarial de las empresas cosmetólogas

Application of process management as a tool to improve the business competitiveness of cosmetology companies

Ray D. Gómez

rd_sam182@hotmail.com
<http://orcid.org/0000-0001-6035-3041>
Universidad Benito Juárez
Ambato – Ecuador

Edison G. Pozo

Prm.gabriel69@gmail.com
<http://orcid.org/0000-0002-0574-854X>
Universidad Internacional del Ecuador
Pelileo – Ecuador

Denisse D. Andaluz

danyandaluz97@hotmail.com
<http://orcid.org/0009-0006-0689-4692>
Universidad Internacional del Ecuador
Pelileo – Ecuador

Juan C. Pico

jcpico@institutos.gob.ec
<http://orcid.org/0000-0003-2627-9989>
Instituto Superior Tecnológico Pelileo
Pelileo – Ecuador

Artículo recibido: 16 de octubre de 2023. Aceptado para publicación: 01 de noviembre de 2023.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

La gestión por procesos dentro de un centro estético o de cualquier organización así también como en prácticas en cabinas dentro de los centros formativos son indispensables, indican una forma de trabajo secuencial para prevenir inconvenientes y con esto asegurarnos de cumplir con los resultados que se desea. El presente trabajo de investigación se centra en la importancia y desarrollo de procedimientos para los tratamientos faciales de envejecimiento, acné, despigmentación, hidratación, con el fin de conocer los pasos a seguir para la aplicación de cada uno de estos tratamientos en cabina, en los cuales se establecen las formas cosméticas más propicias para usar en cada tratamiento, puesto que en el mercado se oferta un mismo producto en varias presentaciones, esto ya que algunas son más nobles que otros con determinados tipos de pieles, su uso correcto permite tratar a las piles de manera adecuado sin incurrir en agravar las afecciones o provocar nuevas, además se establece algunos tipos de aparatologías, beneficios, uso y contraindicaciones según el tratamiento a realizar por lo cual las empresas cosmetológicas aplicaran sus procesos de manera eficiente lo cual genera ventajas competitivas sobre otras empresas en el mismo mercado y son más productivas.

Palabras clave: proceso, competitividad, gestión, productividad y mejora

Abstract

Management by processes within an aesthetic center or any organization as well as in practices in booths within training centers are essential, they indicate a sequential way of working to prevent inconveniences and thus ensure that we achieve the desired results. The present research work focuses on the importance and development of procedures for facial treatments for aging, acne, depigmentation, hydration, in order to know the steps to follow for the application of each of these treatments in the cabin, in the which establishes the most suitable cosmetic forms to use in each treatment, since the market offers the same product in several presentations, this since some are more noble than others with certain types of skin, its correct use allows treating the skins in an adequate manner without incurring in aggravating the conditions or causing new ones, in addition, some types of devices, benefits, use and contraindications are established according to the treatment to be carried out, so that the cosmetological companies will apply their processes efficiently, which generates competitive advantages. over other companies in the same market and are more productive.

Keywords: process, competitiveness, management, productivity and improvement

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Como citar: Gómez, R. D., Pozo, E. G., Andaluz, D. D. & Pico, J. C. (2023). Aplicación de la gestión por procesos como herramientas para la mejora de la competitividad empresarial de las empresas cosmetólogas. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(5), 95–103. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1304>

INTRODUCCIÓN

El incremento en la adopción de un enfoque basado en procesos, evidenciado en las normas y modelos de excelencia, permite la gestión de las interrelaciones dentro de la organización, tributando a la satisfacción de las partes interesadas. Pero, alcanzar este enfoque en las organizaciones, se ha tornado complejo, debido al manejo de grandes volúmenes de información, el escaso empleo de mecanismos que propicien las interrelaciones, así como la falta de rapidez para responder ante los cambios del entorno. A la par, vienen despuntando nuevas herramientas, más acordes a las tecnologías y a los nuevos modelos de negocios para mejorar el desempeño empresarial (González González, Leal Rodríguez, & Martínez Caballero, 2019).

El reto de toda organización es cumplir eficientemente las operaciones del rubro que desarrollan. Actualmente, la integración de los mercados y la competencia especializada del sector privado, influyen como pilares para que los usuarios del servicio público alcancen productos y servicios de calidad. Ante las circunstancias actuales, la administración pública tiende a modernizar sus procesos y estar a la altura de las circunstancias de la competitividad; la implementación de la gestión por procesos, viene obteniendo éxitos en muchos de los organismos, identificando la propuesta de valor al cliente, donde sus procesos funcionen de forma eficaz, superando la insatisfacción en relación a los rubros que brinda la administración pública. En ese sentido, esta implementación con una orientación de calidad y mejora continua implica que las organizaciones continuamente mejoren su eficiencia y eficacia donde la interrelación de sus procesos claves obtenga resultados que repercutan en el cliente final (Salazar Sánchez, Prado López, Garro Aburto, & Diaz Dumont, 2019).

Muchas organizaciones que en la actualidad han adoptado la gestión bajo un enfoque basado en procesos, disponen de extensos documentos denominados manuales de procesos, en los que soportan sus certificaciones obtenidas, que pese a no ser un requisito establecido en las normas internacionales y tampoco ser las certificadoras las que exijan información documentada, se evidencia que son las personas las que prefieren mantener documentados sus procesos, como evidencia de haber ejecutado un determinado proceso; el disponer de documentos no está mal, pero se deberá tener claro que el documento no es el fin que busca el proceso, ni tampoco se constituye la única evidencia de haber realizado determinado proceso; se consideraría que el documento (siempre y cuando este sea el final de un proceso), es el instrumento físico mediante el cual se da inicio al ciclo de mejoramiento continuo, que permitirá llegar a la optimización del proceso que generó este documento; actualmente para optimizar procesos se los puede realizar a través de múltiples herramientas informáticas, que: inicialmente simulan los procesos y posteriormente permiten automatizar, ejemplo de esto bizagi, que cuenta con la facilidad de ejecutar simulaciones previo a la automatización. De esta forma y una vez automatizado un proceso se puede obtener el mismo documento inicial resultante del proceso, pero ahora generado de una manera óptima, con los menores pasos, menor tiempo, menor uso de recursos y soportado en una plataforma informática que genere el documento no solamente en un formato impreso, sino también con la posibilidad de tenerlo de forma digital, imagen, web, etc. (Zaldumbide, 2019).

Introducir la gestión por procesos es una tarea ardua y difícil. Por siglos organizaciones importantes y decisivas en la historia de la humanidad han presentado una estructura funcional. Más de cien años en el estudio y desarrollo de la Administración Científica y el reconocimiento de empresas exitosas, resultan razones de peso para el rechazo al cambio que se encuentra en la mayoría de las instituciones para la implementación de la gestión por procesos, a pesar de que los procesos han existido siempre, que resultan los encargados de realizar la transformación y la incorporación de valor y, por tanto, no resulta la misma historia para la "mejora de procesos" que desde el propio surgimiento de la ciencia del management, estuvo asociada a la mejora de las actividades y los procesos; pero nunca con una exigencia de alineación a la estrategia de las organizaciones como la exigida hoy en día. En

consecuencia, son limitadas las organizaciones diseñadas y gestionadas por procesos, resulta más común que ambos tipos de forma de gestión coexistan y que este resultado sea logrado por la implementación de procedimientos de mejora de procesos en los que el logro de aspectos tales como: la definición de los procesos y para ellos, se reconozcan sus clientes, se formalicen sus actividades y se trabaje en el alineamiento con los objetivos de la organización sustentado en la mejora continua pueda ser considerado suficiente para comenzar. Sin dudas, esto implica una capacidad de transformar la cultura empresarial hacia el reconocimiento en cada actividad, de quiénes son sus clientes, sus necesidades y exigencias; así como el logro de la adecuada coordinación, sin feudos y fincas, que permitan la concreción de los objetivos estratégicos (Medina León & Nogueira Rivera, 2019).

Las herramientas empresariales para lograr posiciones competitivas son variadas, además del análisis de la cadena de valor se tienen otras propuestas como el análisis de procesos, reingeniería de procesos, gestión de calidad, entre otros, tomando mucha relevancia en los últimos años la gestión por procesos. Esto último se puede entender por la madurez que han alcanzado los procesos administrativos y porque a hoy se cuenta con mucha información que puede ser de utilidad, incluyendo los primeros anticipos logrados en el siglo anterior. Entre finales de los 90 e inicios del año 2000, la gestión por procesos ha sido ampliamente usada por empresas con base en gestión de calidad o calidad total, al centrar su enfoque en la identificación y gestión de los procesos y la interacción que se da entre ellos, apuntando al diseño de procesos pensando en los clientes, contribuyendo de forma sostenida a conseguir resultados. Esta gestión por procesos busca que las estructuras empresariales tengan una mayor capacidad de adaptación y respuesta a los constantes cambios del mercado, con un enfoque mayor hacia el cumplimiento de los objetivos, el valor agregado y la satisfacción del cliente (Barrios Hernández & Contreras Salinas, 2019).

En la actualidad las empresas sin importar su tamaño deben contar con herramientas que ayuden a mejorar varios aspectos importantes de estas independientemente de su naturaleza para llegar a ser suficientemente competitivas y así establecerse en el mercado actual el cual en su mayoría está saturado y existe mucha competencia en varios aspectos.

La competitividad es un término que toma mucha relevancia con el tiempo, implica que una organización tenga la capacidad para determinar, desarrollar e implementar estrategias competitivas y a su vez aplicar métodos y herramientas de mejora y así generar la mayor satisfacción de sus clientes tanto internos como externos, dichas capacidades están intrínsecas con varios factores, tanto internos como externos que hacen que las empresas puedan alcanzar el éxito deseado y cumplir con sus metas y objetivos estratégicos propuestos.

Gracias a que la competitividad se mantiene y evoluciona a través de los años las organizaciones se ven en la obligación de mejorar de cualquier manera aspectos que estas consideren importantes y así aumentar y mantener una competitividad alta y así mantener su sostenibilidad, existen varias herramientas que ayudan a las empresas a mejorar interna y externamente y una de estas es la gestión por procesos que en la actualidad ha tenido un gran impacto y acogida en varias empresas.

Dado que en el Ecuador las empresas cosmetológicas están en auge y a su vez en corto tiempo se han creado varias de estas, muchas de estas organizaciones se ven en la necesidad de mejorar sus procesos y sus servicios para mantenerse en mercado y fidelizar clientes. Pues bien, al ser estas empresas dedicadas a brindar servicios a las personas la gestión por procesos se convierte en una herramienta aplicable para tener una mejora eficiente en su organización y con ello mantenerse como una empresa competitiva en el mercado.

MÉTODO

El enfoque de investigación que se aplicó fue el Cuantitativo-Cuantitativo ya que la información se obtuvo concisamente de los empleados y dueños de las empresas cosmetológicas de cantón Ambato y mediante la observación y criterio del investigador, además se realizó encuestas a los propietarios para determinar los factores que están afectando a la competitividad de estas organizaciones y la necesidad de mejorar.

También se aplicó la investigación bibliográfica con la finalidad de diferentes teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el análisis de factores de riesgo; también se utilizó la investigación de campo realizando observaciones y mediciones de los factores de riesgo en todas las áreas y puestos de trabajo.

La medición de los tiempos de los procesos de tratamientos faciales se realiza mediante el uso de un cronómetro, se realizan tres mediciones para obtener un promedio real de estos tiempos.

RESULTADOS

En esta investigación se realizó primeramente el levantamiento de procesos para poder determinar las actividades que se realizan dentro de la empresa, también se aplicó encuestas para poder determinar los problemas que afectan a las empresas y su competitividad.

En la tabla 1 se muestra los tiempos que se demoran los procesos de tratamientos faciales.

Tabla 1

Tiempos de tratamientos faciales

Tratamiento Facial	Tiempo 1	Tiempo 2	Tiempo 3	Tiempo promedio
T. Envejecimiento	55 min.	60 min.	60 min.	58 min.
T. Acné	60 min.	60 min.	60 min.	60 min.
T. Despigmentación	58 min.	60 min.	55 min.	57 min.
T. Hidratación	45 min.	48 min.	50 min.	47 min.

En la tabla 2 se muestra la reducción de los tiempos de cada uno de los tratamientos faciales aplicados en las empresas cosmetológicas.

Tabla 2

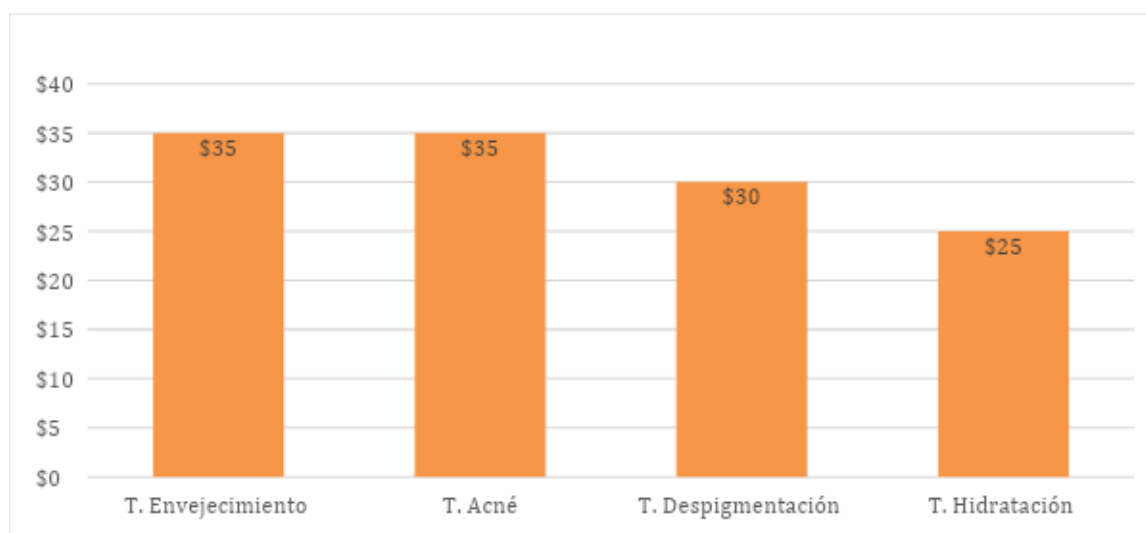
Tiempos de cada uno de los tratamientos faciales

Tratamiento Facial	Tiempo reducido
T. Envejecimiento	3,52 min.
T. Acné	1,2 min.
T. Despigmentación	2.02 min.
T. Hidratación	2,46 min.

En el Gráfico 1 se muestran los costos de cada uno de los tratamientos faciales.

Gráfico 1

Costos de cada uno de los tratamientos faciales



DISCUSIÓN

La gestión por procesos es una herramienta muy eficiente a la hora de querer mantener documentados los procesos de una empresa, al tener un documento que indica las actividades a realizar y los equipos utilizados en cada uno de los tratamientos faciales permite que las profesionales que realizan estos procesos lo hagan de manera más rápida y eficiente manteniendo la calidad de sus servicios y la satisfacción de los clientes.

Considerando que las empresas cosmetológicas están tomando una actividad importante en el Ecuador y la mayoría de su territorio existe mucha competencia de las mismas por lo que cada una de estas organizaciones debe mantenerse en una competitividad muy alta a través de un servicio de excelencia y calidad asociado a un costo competitivo.

Mediante la aplicación de la gestión por proyectos las empresas cosmetológicas reducen los tiempos de los tratamientos faciales en un 6.07% en el tratamiento de envejecimiento, 2% en el tratamiento de acné, 3.54% en el tratamiento de despigmmentación y 5.23% en el tratamiento de hidratación, es en cuanto a tiempos lo cual conlleva a que las empresas que implementen esta herramienta pueden brindar sus servicios de tratamientos faciales a sus clientes en menos tiempo que otras empresas.

Dado que el tiempo es un parámetro muy importante en todas las empresas, al reducir tiempos en los procesos se optimizan los recursos lo cual hace que las empresas reduzcan gastos económicos y a su vez las profesionales con poca experiencia en la cosmetología pueden obtener conocimiento y aprender de los procesos con los documentos generados a través de la gestión por procesos.

REFERENCIAS

AA. VV. (2012). Manual Estilo Lenguaje Administrativo Formación para Empleo. (C. Editorial, Ed.) 314. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf

Alvarado, A. (23 de diciembre de 2019). 14. 680 talleres de servicio estético fueron calificados en cinco años. El Comercio. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.elcomercio.com%2Ftendencias%2Ftalleres-servicios-esteticos-calificacion>

Barrios Hernández, K., & Contreras Salinas, J. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. Información tecnológica.

Cedeño, L. (2022). Lesiones elementales en dermatología. Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica, 345- 348. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.binasss.sa.cr%2Frevistas%2Frmcc%2F594%2Fart4.pdf%3Ffbclid%3DIwAR0Yz1Lgd3ELrZ4wNTZcQh7NgxtF8Aegz7gQQZWgP2bTk>

Cuendias, B. (2021). Protocolo de estética paso a paso. Recuperado el 11 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Flive%2FHmamUhXvObo%3Ffeature%3Dshare%26fbclid%3DIwAR0-NgyL>

González González, A., Leal Rodríguez, L., & Martínez Caballero, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. Cuadernos Latinoamericanos de Administración.

González, M. (2019). Formas cosméticas. Estética y Cosmética. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fapuntesdeesteticablog.wordpress.com%2F2021%2F01%2F15%2Fformas>

González, E., & Guerra, A. (2013). Principios activos cosméticos. Dermocosmética, 36 - 42. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://www.bellezamedica.es/contenido/2017/12/Monografico-BM13.pdf?fbclid=IwAR3BFEbz8Gmvb2pBJTgDstBA9ANUhTmj6fKpERMXby2ZOVws6CG8iOURds0>

Gotlib, N., Perez, D., & Muhafrá, D. (2005). Biotipos y Fototipos cutáneos. Selem c., 25-30. Obtenido de https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.cedlabs.com%2Fpublicaciones%2Fdetalle%2F28-biotipos-cutaneos%3Ffbclid%3DIwAR3JzqK7PynOTZxG5JWOW1SYXNaF_St4lDtrSkha5-4ymwoLbvlSaV_930Q&h=AT3BiIR308vTzKk5QUUu77pUPmeBal0C8B__MQ_JoVnKHmng9yzOufDM3Sid7SHltt_Onm

Guino, t. C., Malvy, D., & Ambrosine, L. (20002). Relative contribution of intrinsic vs extrinsic factors to skin aging as determined by a validated skin age score. . Arch Dermatol. , 1454-1460.

Medina León, A., & Nogueira Rivera, D. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. Revista Chilena de Ingeniería.

Hernández, S. (2021). ¿Qué aparatología facial incluir en tu Spa? Obtenido de Aspidpro Monterrey: https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fyoutu.be%2FAQIWZ_MFWYol%3Ffbclid%3DIwAR3uV4g9r6rGH8oGjmFQzClyPq8yXhJ8SizJNe7v0xKgWStRM2Tbr0U4UnQ&h=AT3hq47

IESS. (5 de 11 de 2020). IESS, MRL, SRI Y JNDA en inspecciones para el sector artesanal. Quito, Chimborazo, Ecuador. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.iesgob.ec%2Fen%2Fweb%2Fafiliado%2Fnoticias%3Fp_id%3D101_INSTANCE_3dH2%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_col_id%3

Katamaya, R. (2014). Introducción a la investigación cualitativa. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. Recuperado el 11 de Julio de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008&fbclid=IwAR1om_zfXol7V00AdBEIsBgTPxIfsLDh5UxteE00nejnPXGtN6epzRrycYQ#:~:text=Por%20enfoque%20cualitativo%20se%20entiende,Mej%C3%ADa%2C%20como%20se%20cit%C3%B3%20en

Salazar Sánchez, A., Prado López, H., Garro Aburto, L., & Diaz Dumont, J. (2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión, Investigación y Desarrollo*, 85-103.

AA.VV. (2012). Manual Estilo Lenguaje Administrativo Formación para Empleo. (C. Editorial, Ed.) 314. Obtenido de http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/12.pdf

Alvarado, A. (23 de diciembre de 2019). 14. 680 talleres de servicio estético fueron calificados en cinco años. *El Comercio*. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.elcomercio.com%2Ftendencias%2Ftalleres-servicios-esteticos-calificacion>

Cedeño, L. (2022). Lesiones elementales en dermatología. *Revista Médica de Costa Rica y Centroamerica*, 345- 348. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.binasss.sa.cr%2Frevistas%2Frmcc%2F594%2Fart4.pdf%3Ffbclid%3DIwAR0Yz1Lgd3ELrZ4wNTZcQh7NgxtF8Aegz7gQQZWgP2bTk>

Cuendias, B. (2021). Protocolo de estética paso a paso. Recuperado el 11 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Flive%2FHMamUhXvObo%3Ffeature%3Dshare%26fbclid%3DIwAR0-NgyL>

Gonzáles, M. (2019). Formas cosméticas. *Estética y Cosmética*. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fapuntesdeesteticablog.wordpress.com%2F2021%2F01%2F15%2Fformas>

González, E., & Guerra, A. (2013). Principios activos cosméticos. *Dermocosmética*, 36 - 42. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://www.bellezamedica.es/contenido/2017/12/Monografico-BM13.pdf?fbclid=IwAR3BFEbz8Gmnb2pBJTgDstBA9ANUhTmj6fKpERMXby2ZOVws6CG8iOURds0>

Gotlib, N., Perez, D., & Muhafrá, D. (2005). Biotipos y Fototipos cutáneos. *Selem c.*, 25-30. Obtenido de https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.cedlabs.com%2Fpublicaciones%2Fdetalle%2F28-biotipos-cutaneos%3Ffbclid%3DIwAR3JzqK7PynOTZxG5JWOW1SYXNaF_St4lDtRSkha5-4ymwoLbvlSaV_93OQ&h=AT3BilR308vTzKk5QUUu77pUPmeBal0C8B__MQ_JoVnKHmng9yzOufDM3Sid7SHltt_Onm

Guino, t. C., Malvy, D., & Ambrosine, L. (20002). Relative contribution of intrinsic vs extrinsic factors to skin aging as determined by a validated skin age score. . *Arch Dermatol.* , 1454-1460. .

Hernández, S. (2021). ¿Qué aparatología facial incluir en tu Spa? Obtenido de Aspidpro Monterrey: https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fyoutu.be%2FAQIWZ_MFWYol%3Ffbclid%3DIwAR3uV4g9r6rGH8oGjmFQzClyPq8yXhJ8SizJNe7v0xKgwStRM2Tbr0U4UnQ&h=AT3hq47

IESS. (5 de 11 de 2020). IESS, MRL, SRI Y JNDA en inspecciones para el sector artesanal. Quito, Chimborazo, Ecuador. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.iesgob.ec%2Fen%2Fweb%2Fafiliado%2Fnoticias%3Fp_id%3D101_INSTANCE_3dH2%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_col_id%3

Katamaya, R. (2014). Introducción a la investigación cualitativa. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. Recuperado el 11 de Julio de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008&fbclid=IwAR1om_zfxol7V00AdBEIsBgTPxIfsLDh5UxteE00nejnPXGtN6epzRrycYQ#:~:text=Por%20enfoque%20cualitativo%20se%20entiende,Mej%C3%ADa%2C%20como%20se%20cit%C3%B3%20en

Hernández, S. (2021). ¿Qué aparatología facial incluir en tu Spa? Obtenido de Aspidpro Monterrey: https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fyoutu.be%2FAQIWZ_MFWYol%3Ffbclid%3DIwAR3uV4g9r6rGH8oGjmFQzClyPq8yXhJ8SizJNe7v0xKgwStRM2TbrOU4UnQ&h=AT3hq47

IESS. (5 de 11 de 2020). IESS, MRL, SRI Y JNDA en inspecciones para el sector artesanal. Quito, Chimborazo, Ecuador. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fwww.iesg.gob.ec%2Fen%2Fweb%2Fafiliado%2Fnoticias%3Fp_id%3D101_INSTANCE_3dH2%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_col_id%3

Katamaya, R. (2014). Introducción a la investigación cualitativa. Lima: Fondo Editorial de la UIGV. Recuperado el 11 de Julio de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008&fbclid=IwAR1om_zfxol7V00AdBEIsBgTPxIfsLDh5UxteE00nejnPXGtN6epzRrycYQ#:~:text=Por%20enfoque%20cualitativo%20se%20entiende,Mej%C3%ADa%2C%20como%20se%20cit%C3%B3%20en

Ramaya, X. (2022). ¿Cómo crear tus protocolos de tratamientos faciales? Recuperado el 11 de Julio de 2023, de <https://l.facebook.com/l.php?u=https%3A%2F%2Fyoutu.be%2FHpC-CMCTBTY%3Ffbclid%3DIwAR3EuW8ERUPqkua7OrQGKOGUaIAomsnYH0zfUIDPbBIWN4hvsYxtdJjxc5Q&h>

Ruiz, M., & Morales, E. (2015). Aproximación al tratamiento del envejecimiento cutáneo. *Ars Pharmaceutica*, 4(56), 183-191. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4321/S2340-98942015000400001>

Salud, M. d. (2016). Diagnóstico y tratamiento del acné. *Guía de Práctica Clínica*, 1-65. Recuperado el 14 de Julio de 2023, de https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/02/DIAGN%C3%93STICO-Y-TRATAMIENTO-DEL-ACN%C3%89_16012017.pdf

Sánchez, L. (s.f.). ¿Qué es cosmetología? FUDE. Recuperado el 13 de Julio de 2023, de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-cosmetologia-760.html>

Silvestre, M. (2022). Tratamientos faciales con aparatología. Recuperado el 14 de Julio de 2023, de <https://www.doctoramercedessilvestre.com/tratamientos-faciales-aparatologia/>

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Ciencias de seguridad y Defensa*, 31-43.