



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una
compañía de medios de pago, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Romero Alvarado, Marjorie Ross (orcid.org/0000-0002-2508-260X)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

A San Judas Tadeo y al Señor de los Milagros, por guiar siempre mi camino.
A mis padres, Cesira y Víctor, por su preocupación y esfuerzo constante por hacerme una persona de bien y una buena profesional.

A Javier, mi compañero, por ser mi soporte y alentarme a ser mejor.

Dedicatoria M. Romero

Agradezco a Dios por haberme
puesto las decisiones correctas, a
mi asesor Dr. Jorge Saravia por su
constante apoyo.

Agradecimiento M. Romero

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	7
3.2. Variables y operacionalización.....	8
3.3. Población, muestra y muestreo.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN.....	19
5.2. Discusión por Objetivos.....	20
5.3. Discusión por Resultados.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Validación del instrumento por expertos.....</i>	<i>10</i>
<i>Tabla 2: Frecuencia de servicios.....</i>	<i>13</i>
<i>Tabla 3: Frecuencia sobre Capacitación del personal.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 4: Satisfacción del cliente.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 5: Rentabilidad.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 6: Planeación.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 7: Organización.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 8: Dirección.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 9: Control.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 10. Correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos.....</i>	<i>19</i>

RESUMEN

Las empresas definen su éxito con su vigencia en el mercado con eficiencia, productividad y estrategias integrales. En el Perú la pandemia trastocó la dinámica social, laboral y empresarial, generando impactos sociales y empresariales negativos, por lo que el objetivo de esta investigación es precisar la correlación entre los procesos administrativos y la capacitación del personal, los servicios, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la compañía de medios de pago de Lima, 2021, sintetizado en entender la correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos. La metodología usada es de tipo y diseño de investigación aplicada, pues la variable eficiencia organizacional tiene un valor en la variable proceso administrativo, lo que no impide analizarlas por separado. Es de nivel correlacional-descriptivo y de diseño no experimental transversal correlacional, determinando la relación entre procesos organizativos y eficiencia organizacional en sus fases de medición, relación y elaboración de conclusiones bajo interpretación de resultados de comprobación o no de las hipótesis. El resultado general se basa en las variables “Eficiencia Organizacional”, sus dimensiones servicios, capacitación del personal, satisfacción del cliente y rentabilidad; y la variable “Procesos Administrativos” sus dimensiones planeación, organización, dirección y control. En la muestra de 43 trabajadores se aplicó una escala de Likert, ordinal, la técnica fue Encuesta y el instrumento cuestionario lo validó el juicio de 3 expertos. La confiabilidad de índice 0,917 del Alfa de Cronbach, indicó que el instrumento tiene criterios de aplicabilidad aceptables. El análisis e interpretación de datos con el coeficiente de correlación Rho Spearman, procesó datos cuantitativos con el IBM Statistics SPSS v26 y estadística descriptiva, determinando que la tendencia negativa obtenida de los análisis requiere de mejoras en ambas variables. Por último, la significancia bilateral de 0,05 del análisis de Correlación de Spearman concluye que sí existe correspondencia estadística significativa entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos. En conclusión, con los resultados obtenidos y demostrada la correlación entre los procesos administrativos y la capacitación, los servicios, la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la Compañía de medios de pago de Lima, 2021, considerando a la vez que las organizaciones eficientes plantean estrategias para lograr la eficiencia organizacional y mejores procesos de la misma, se determina que sí existe una

correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una compañía de medios de pago de Lima, 2021.

Palabras Clave: Eficiencia organizacional, Procesos administrativos, Rentabilidad, Satisfacción del Cliente.

ABSTRACT

Companies define their success with their validity in the market with efficiency, productivity and comprehensive strategies. In Peru, the pandemic disrupted the social, labor and business dynamics, generating negative social and business impacts, so the objective of this research is to specify the correlation between administrative processes and staff training, services, customer satisfaction and the profitability of the means of payment company in Lima, 2021, synthesized in understanding the correlation between organizational efficiency and administrative processes. The methodology used is of the type and design of applied research, since the organizational efficiency variable has a value in the administrative process variable, which does not prevent them from being analyzed separately. It is of a correlational-descriptive level and a cross-correlational non-experimental design, determining the relationship between organizational processes and organizational efficiency in its phases of measurement, relationship and elaboration of conclusions under interpretation of results of verification or not of the hypotheses. The general result is based on the variables "Organizational Efficiency", its dimensions services, staff training, customer satisfaction and profitability; and the variable "Administrative Processes" its dimensions planning, organization, direction and control. In the sample of 43 workers, an ordinal Likert scale was applied, the technique was Survey and the questionnaire instrument was validated by the judgment of 3 experts. The reliability index of 0.917 of Cronbach's Alpha indicated that the instrument has acceptable applicability criteria. The analysis and interpretation of data with the Rho Spearman correlation coefficient, processed quantitative data with IBM Statistics SPSS v26 and descriptive statistics, determining that the negative trend obtained from the analyzes requires improvements in both variables. Finally, the bilateral significance of 0.05 of the Spearman Correlation analysis concludes that there is a significant statistical correspondence between organizational efficiency and administrative processes. In conclusion, with the results obtained and demonstrated the correlation between administrative processes and training, services, customer satisfaction and profitability of the Lima Payment Methods Company, 2021, considering at the same time that efficient organizations pose strategies to achieve organizational efficiency and better processes of the same, it is

determined that there is a correlation between organizational efficiency and the administrative processes of a means of payment company in Lima, 2021.

Keywords: Organizational Efficiency, Administrative processes, Cost effectiveness. Customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN.

A nivel mundial, son muchas las empresas que han invertido cantidades considerables de dinero en la mejoría de la eficiencia y la productividad, teniendo como ejemplo empresas desde la industria manufacturera hasta las grandes compañías de tecnología, que han implementado alguna estrategia para mejorar su rendimiento. Internacionalmente, un reporte de la BBC indica que, en el año 2018, de entre las más grandes empresas de la región latinoamericana, ejemplo de eficiencia, rendimiento y productividad, se encontraban las relacionadas a los sectores: petroquímico, bancos, minería, alimentos, tecnología y telecomunicaciones. Algunas de ellas fueron Itaú Unibanco Holding, con ventas de hasta US\$62.300 millones; Banco Bradesco, con ganancias de hasta US\$4.7000 millones; Petrobras, con ventas de US\$90.000 millones; América Móvil, con ventas de hasta US\$54.600 millones y Grupo México, con ganancias de US\$1.700 millones (América Economía, 2020).

En el contexto peruano ha ocurrido lo contrario, ocurriendo afectaciones en la dinámica laboral, los nuevos enfoques de adaptación y las nuevas dinámicas, la reducción de ingresos en los hogares peruanos, entre otros, al extremo que las limitantes asociadas a las libertades personales y económicas han impactado negativamente los ingresos en los hogares peruanos (Baanante y Aguilar, 2020; CEPAL, 2020). Esto deja claro que el asunto de la eficiencia organizacional no debe concebirse exclusivamente en un entorno normativo, sino que ésta es afectada por la fluctuación de múltiples variables, algunas de ellas, impredecibles.

En dicha línea, la compañía peruana de medios de pago, ubicada en Lima, que es una empresa de soluciones tecnológicas en el área de innovar los negocios, desde mecanismos de ventas por internet, pasando por servicios con enfoque en ciudades inteligentes, hasta pagos Visa sin contacto, con más de 300 mil clientes y una plataforma online considerablemente sólida, contabilizó en el 2019 más de 400 millones de transacciones, alcanzando sus objetivos con la proyección de una imagen competitiva, el interés en el seguimiento de los planes y estrategias establecidas, lo cual no puede ser menos que altamente significativo como parte de una coherencia en sus valores corporativos y una relación profunda con sus trabajadores así como con sus clientes clave en su contexto actual, lo cual es fuente

de un elevado interés científico. Es de aquí que se desprende la siguiente interrogante: ¿Cuál es la correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una compañía de medios de pago de Lima, 2021?

Así, el propósito general de la investigación se orienta a determinar la correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una compañía de medios de pago de Lima, 2021, para lo cual es necesario (a) Determinar la correlación entre los procesos administrativos y la capacitación del personal de una compañía de medios de pago de Lima, 2021; (b) Determinar la correlación entre los procesos administrativos y los servicios de una compañía de medios de pago de Lima, 2021; (c) Determinar la correlación entre los procesos administrativos y la satisfacción del cliente de una compañía de medios de pago de Lima, 2021; y (d) Determinar la correlación entre los procesos administrativos y la rentabilidad de la compañía de medios de pago de Lima, 2021.

En este contexto, en el presente estudio se parte de la hipótesis de que las organizaciones eficientes se plantean estrategias para lograr que el esfuerzo de los trabajadores esté dirigido hacia la consecución de los objetivos de los procesos organizativos, por lo que entonces se afirma que hay correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una compañía de medios de pago de Lima, 2021.

De acuerdo con esto, la presente investigación se justifica en el aspecto teórico, en tanto aporta una revisión sintética de los temas más actuales en el campo, sin desprestigiar los clásicos. En relación con la justificación metodológica, se considera un aporte relevante porque el método correlacional permite sugerir posibles explicaciones acerca de las relaciones, de modo tal que este estudio representaría un antecedente significativo para futuras propuestas científicas de corte explicativo. En la justificación práctica, la investigación implica el estudio de diseños de optimización del rendimiento de las empresas del sector a partir de los procesos administrativos. Como justificación social, los embates recientes de la economía mundial y regional dan cuenta de una serie de cambios organizacionales y empresariales que, desde los tomadores de decisiones y planificadores, hasta los puestos más operativos, han significado exigencias de adaptación y evolución.

II. MARCO TEÓRICO

Desde la perspectiva internacional se tienen estudios realizados por investigadores como Tigrero (2020), quien en su “Modelo de Planificación Estratégica para optimizar la eficiencia en la organización del Comisariato Quevedo” basa su objetivo en diseñar un modelo de Planificación Estratégica para optimizar la eficiencia en la organización. La metodología de estudio fue documental basada en definiciones analíticas desde los diversos referentes teóricos directos al objeto de investigación. Así mismo, como técnica de recolección de información se utilizó una exploración de campo de acuerdo con la necesidad del plan a desarrollar. Como resultado se analizó la situación de la empresa por medio de una matriz FODA, lo cual permitió reconocer a nivel gerencial las necesidades de atención en la organización, concluyendo que de acuerdo con todo lo planteado, se establecieron estrategias en aras de lograr el nivel de eficiencia del comisariato Quevedo.

Por otro lado, el estudio de Díaz (2019), titulado “Estudios preliminares en el desarrollo de las organizaciones y los cambios planeados en una organización prestadora de servicios”, tuvo como objetivo aumentar la calidad y la eficiencia en el trabajo para así alcanzar la satisfacción en los usuarios del servicio. La metodología utilizada se orientó hacia el método cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional. Los resultados obtenidos a través de la técnica de la observación directa indicaron que se satisficieron las necesidades en los usuarios en relación con los comienzos de las acciones. Se resalta que, antes de aplicar el proyecto el grado de satisfacción en los usuarios era del 41%, lo cual pasó al 97%, concluyéndose que, para que una organización sea eficiente, su talento humano debe ser atendido en todos los aspectos, no solo en lo económico sino en el interior del trabajador. Con ello se aprecia que invertir recursos en cursos de capacitación y motivación laboral se transformarán en beneficios que a largo plazo la empresa recibirá.

En el plano nacional, Pérez (2017), en su investigación titulada “Influencia del Diseño Organizacional en la Eficiencia de las Empresas Agroindustriales de Exportación de Tacna” tuvo como objetivo determinar la Influencia del Diseño Organizacional en la Eficiencia de las Empresas Agroindustriales de Exportación. Su metodología se orientó hacia un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional y explicativo. Obtuvo un coeficiente de Correlación de Pearson con un valor de 0.792

y un grado de influencia de 0.000, lo que significó que la hipótesis fuera aceptable. Por consiguiente, concluyó que la ejecución de un diseño organizacional influye sobre la productividad y coadyuva al logro de objetivos, ya que ambos implican un aumento de la eficiencia organizacional.

De la Cruz (2018), en su trabajo titulado “Gestión por Procesos para mejorar la Eficiencia en la unidad de gestión social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018”, tuvo como objetivo determinar que a través de la Gestión por procesos se eleva el nivel de eficiencia en la organización. La metodología utilizada se orientó al método cuantitativo, no experimental, descriptivo y explicativo. Como resultado obtuvo que, al aplicar el proyecto por procesos, se reducen los costos a S/ 8 540,00 mensual y el tiempo de evaluación física del campo puede ser aprovechado por el gabinete en el momento de tomar decisiones, dando pronta respuesta a las solicitudes pendientes. Con ello se concluyó que el proceso que implica el análisis de las necesidades de vivienda por familia y la valoración de las especificaciones técnicas de la vivienda ha sido mejorado con este modelo, el cual no implicó un cambio en el proceso sino mejora de unidades que ameritaban mayores costos y tiempo, logrando de ese modo optimizar la eficiencia.

En lo que corresponde a las bases teóricas de la eficiencia organizacional se señala que esta se alcanza cuando se comprende el funcionamiento empresarial. Un aspecto importante a resaltar de la eficiencia en las organizaciones es la ejecución óptima de las actividades que conforman la organización, ya que si todas ellas realizan un conglomerado de actividades centradas en el mejoramiento de los procesos en el cumplimiento de las necesidades del mercado, pero una no está en sintonía, el resultado final será ineficiente. Es decir, es necesario revisar todos los aspectos que se involucran para llevar a cabo un proyecto, ya que en una organización intervienen el marketing, la producción, el uso de las TIC'S, la investigación y desarrollo, estas áreas que deben trabajar en conjunto.

En otro aspecto, De Faria (2004), explica que la eficiencia de la organización “se verá siempre afectada por el desempeño de sus trabajadores, para ello la compañía debe establecer políticas de comunicación, educación, capacitación y motivación a sus trabajadores ya que de la cultura de los trabajadores depende la estructura organizacional” (p. 123), por lo que como elementos claves para la eficiencia organizacional se debe establecer el desarrollo

de un conjunto de habilidades gerenciales, el establecimiento de políticas favorables para el control del personal y, en cuanto al entorno, también considerar las medidas económicas y políticas del estado, la problemática social existente en el lugar de ubicación de la organización, el análisis del posicionamiento de las empresas de competencia actual y futura, así como los avances tecnológicos, entre otros aspectos externos que afecten el entorno organizacional.

En efecto. La idea del autor De Faria (2004), plantea que la eficiencia organizacional “persigue mejorar las relaciones interpersonales, por lo que se torna un entorno laboral de agrado”, además de mejorar la rentabilidad por lo que es necesario aplicar herramientas que lo posibiliten. Antes de iniciar una idea sobre el perfeccionamiento de la ejecución laboral, Summers determina que “las organizaciones deben tener claro su nivel de desempeño actual, no se puede saber hacia dónde dirigirse sino se tiene claro la ubicación” (2006, p. 135), por lo que primeramente, para ser más eficientes, se debe conocer el estatus de la actuación actual de la empresa para así poder partir desde allí, sabiendo que ser eficientes es estar enfocados en el cliente y en su percepción desde la forma en hacerle conocer el producto hasta la disposición del mismo.

Como teoría base para la variable eficiencia organizacional, la brecha existente a partir de la carencia de teorías que fundamenten empírica o teóricamente la efectividad organizacional, ha sido un obstáculo, por lo cual se tomó uno de los cinco modelos planteados por Scott (1977) en García (1988), que es el Modelo por Objetivos, el cual asume que toda organización basa su trabajo en objetivos predefinidos, y mientras más cercanos se encuentren estos objetivos a la efectividad, se medirá el grado de progreso. Este modelo se apoya también en la Teoría Clásica de Fayol, ya que, todo proceso administrativo parte de un diagnóstico previo para generar la planificación y direccionar a la organización.

Así, como teoría base de la variable procesos organizativos, se hace referencia a la Teoría Clásica de Fayol, quien por primera vez menciona en el año 1916 las funciones administrativas universales llevadas a cabo para poder alcanzar las metas u objetivos trazados, además de que para obtener mejores resultados, básicamente tales funciones son cinco, llamadas planeación, organización, dirección, coordinación y control. La teoría tiene una perspectiva centrada en las tareas y el enfoque organizacional orientado exclusivamente en la organización

formal. Su concepto de organización implica sustituir métodos empíricos por métodos científicos, con el uso del tiempo y el movimiento. Esta teoría indica que el hombre es un *homo economicus*. El objetivo central de la teoría implica planear, preparar, controlar y ejecutar.

Fayol (1916) en Reyes (2002), menciona que los Procesos Administrativos universales llevados a cabo para poder alcanzar las metas u objetivos trazados y así obtener mejores resultados, básicamente son cinco: planeación, organización, dirección, coordinación y control.

La planeación en administración, según Reyes, consiste en que "...el planteamiento de objetivos deseados y la forma para poder lograrlos, es una acción a futuro que implica la elección de un proyecto llamado objetivo y los pasos a seguir o medios para poder cumplir con el proyecto u objetivo" (2002, p. 44). En esta fase se debe establecer la misión, los objetivos claros, alcanzables y verificables, las estrategias, los planes que den respuesta a las preguntas qué, cómo, cuándo, dónde y por quién, las políticas de orientación, los procedimientos del cómo hacerlo, las reglas para que se realice la acción deseada y finalmente el programa que contiene en general al proceso. Por su parte, la Organización, Según Chiavenato: "Es la forma de dividir las actividades de la organización por su complejidad. Para ello el administrador identifica los tipos de funciones y las agrupa por áreas, departamentos y jerarquías, y como herramientas puede valerse de organigramas, manuales, descripción de puestos..." (2006, p. 43).

El diseño organizacional comprende la función del diseño del puesto, el cual implica realizar una descripción de la estructura, del contenido y tareas de las actividades para lograr las metas organizacionales. En lo que corresponde a la Dirección, Ferrell et al., indican que:

"...la capacidad de influir o inspirar a las personas para que realicen ciertas actividades dirigidas hacia las metas organizacionales, el supervisor debe estar en sintonía con las normas empresariales y es su responsabilidad hacerlas conocer y cumplir por sus subordinados. Además deben impartir respeto y motivación a través de su liderazgo." (2004, p. 43).

Según Hernández, en esta etapa se observa "la habilidad de incentivar a las personas para que su ejecución en las actividades optimice el logro de los objetivos de la organización" (2002, p. 153). Finalmente, el Control para Ferrell et al., "es el

método que se utiliza para buscar las estrategias que permitan la revisión de los resultados en los tiempos deseados y hacer una comparación con los resultados esperados” (2004, p. 52), con la finalidad de concretar si la empresa está bien dirigida y en caso contrario corregir, mejorar o formular de nuevo el plan según sea el caso. Por lo tanto, este proceso persigue la evaluación de la ejecución de los programas establecidos para garantizar su cumplimiento y aseverar el alcance por el cual fueron diseñados cuyo fin último es alcanzar la política empresarial. Esta función administrativa pretende observar que lo organizado, planteado dirigido y coordinado cumplió con el objetivo para lo cual fue diseñada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es aplicada, significando un abordaje práctico o empírico, para aplicar conocimientos adquiridos (Sampieri y Mendoza, 2018). En ese sentido, para cada uno de los valores de la primera variable “eficiencia organizacional” se encuentra un valor correspondiente en la segunda variable “proceso administrativo”, lo que habrá determinado algún tipo de relación, que pueda ser positiva o inversamente proporcional, sin explicar funciones causales, lo cual no impide que puedan sugerirse o analizarse.

Además, el presente estudio es de nivel correlacional – descriptivo, ya que se centra en detallar los elementos implicados de la relación entre la eficiencia organizacional y los procesos organizativos, sin una intención de explicación causal, por lo que no existen ambientes controlados con variaciones de variables para determinar sus efectos; sino, una observación, registro, procesamiento, análisis e interpretación de datos.

En este mismo orden de ideas, la presente investigación es de diseño no experimental transversal correlacional, ya que se enfoca en la determinación de la relación que existe entre los procesos organizativos y la eficiencia organizacional, abarcando las fases de su medición, relación y elaboración de conclusiones basadas en la interpretación de los resultados a razón de la comprobación o no de las hipótesis prefijadas.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación se compone de dos variables: eficiencia organizacional y los procesos administrativos las cuales están definidas en el Anexo 1, que corresponde a la tabla de operacionalización de las variables.

Para la variable eficiencia organizacional la cual indica la eficacia referida al logro de las metas para lograr el resultado organizacional deseado, expresado en los servicios, la capacitación del personal, la satisfacción del cliente y la rentabilidad (Lusthaus, 2002), se presentan las siguientes dimensiones:

Dimensión servicios, según Kotler en Garzón (2005, p. 63), implica actividades o beneficios que el vendedor ofrece al cliente, se caracterizan por ser intangibles, y, por responder a las necesidades de los clientes.

Dimensión capacitación del personal, para Chiavenato (2007, p. 52), consiste en la tarea de educar sistemática y organizadamente en corto plazo al recurso humano con el fin de desarrollar sus habilidades y competencias orientadas a la cultura organizacional de la empresa.

Dimensión satisfacción del cliente, indica las percepciones y expectativas cumplidas del cliente por parte de la empresa (Garzón, 2005, p.68).

Dimensión rentabilidad, indica la relación entre el ingreso y el costo a partir del uso de los activos de la empresa en operaciones relacionadas a la productividad (Garzón, 2005, p.61).

Para la variable Procesos Administrativos, la cual indica las actividades ejecutadas por el gerente enfocadas en la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 1994), se presentan las siguientes dimensiones:

Dimensión planeación, según Reyes (2002, p. 44) consiste en el planteamiento de objetivos deseados y la forma para poder lograrlos. Es una acción a futuro que implica la elección de un proyecto llamado objetivo y los pasos a seguir o medios para poder cumplir con el proyecto u objetivo.

Dimensión organización, según Chiavenato (2006, p. 43) es la forma de dividir las actividades de la organización por su complejidad. Para ello el administrador identifica los tipos de funciones y las agrupa por áreas,

departamentos y jerarquías. Como herramientas puede valerse de organigramas, manuales, descripción de puestos, entre otros. **Dimensión dirección**, Ferrell, Hirt, Ramos, Adriaenséns & Flores (2004, p.43) indican que la dirección implica la capacidad de influir o inspirar a las personas para que realicen ciertas actividades dirigidas hacia las metas organizacionales. El supervisor debe estar en sintonía con las normas empresariales y es su responsabilidad hacerlas conocer y cumplir por sus subordinados y, además, debe impartir respeto y motivación a través de su liderazgo.

Dimensión control, Ferrell et al. (2004, p. 52), indica que es el método que se utiliza para buscar las estrategias que permitan la revisión de los resultados en los tiempos deseados y hacer una comparación con los resultados esperados.

3.3. Población, muestra y muestreo

Para el presente estudio, la población está constituida por un total de 281 trabajadores de una Compañía Peruana de Medios de Pago. Según Sampieri y Mendoza (2018), la población es: “El conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan en los criterios de inclusión...”.

La muestra, según Stockemer (2019), es un subconjunto extraído de la población. Este subconjunto se estudia con la finalidad de obtener datos que permitan realizar inferencias sobre la población. La muestra para el estudio se determinó de acuerdo con el cálculo para poblaciones finitas, cuya fórmula se incluye en el Anexo 2. El muestreo aleatorio simple contempla la cantidad de 45 trabajadores que abarcan: gerentes, personal administrativo, operativo y practicantes. Por lo tanto, la muestra queda establecida como $n = 43$ sujetos. La presente investigación se desarrolló en un contexto atípico enmarcado en la Pandemia por COVID-19, en el cual el gobierno dicta un Estado de Emergencia que obliga al aislamiento y distanciamiento social obligatorio a nivel nacional, por lo que se optó por trabajar con un nivel de confianza del 90% con un margen de error del 10% (Anexo 2).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en esta investigación es la encuesta, la cual, según Inche et al., (2003, p. 29), es la técnica por excelencia en el paradigma cuantitativo, que comprende un conjunto de preguntas pre establecidas y cuyas respuestas pueden cuantificarse en algún tipo de escala conocida, como por ejemplo, la escala Likert. La encuesta tiene la ventaja de abarcar grandes cantidades de individuos en poco tiempo, de una forma estandarizada y con costos relativamente bajos. Por su presentación, el autor ha considerado en esta investigación la técnica encuesta ya que es empleada en multiplicidad de investigaciones en el paradigma cuantitativo.

En cuanto a los instrumentos empleados en este estudio, se utiliza el cuestionario, que es el instrumento natural de la técnica de la encuesta, y que consiste en un formato sistematizado, estructurado, de preguntas preestablecidas, donde se registran las respuestas cuantitativamente, haciéndolas accesibles al análisis estadístico y matemático. El empleo del cuestionario se justifica, toda vez que: “Los cuestionarios en la investigación son entre los instrumentos más utilizados para obtener información de individuos de todo tipo” (Stockemer, 2019, p, 46). Se señala al precitado autor para esta investigación, por su articulación teórica profunda respecto del uso del instrumento cuestionario en diversidad de investigaciones.

Los datos de la variable eficiencia organizacional se determinaron a través de los correspondientes indicadores cuantitativos aplicado por Flores (2017). Por otro lado, para estudiar los procesos organizativos se hizo una adaptación al instrumento aplicado por Flores (2017). El referido instrumento se incluye como Anexo 3. Adicionalmente, se indica que el instrumento fue validado por el juicio de tres expertos en Administración, quienes indicaron que el cuestionario es aplicable para ejecutar la encuesta, presentado en el (Anexo 4).

Tabla 1: Validación del instrumento por expertos

NOMBRES Y APELLIDOS	INSTRUMENTO			APLICABILIDAD
	Coherencia	Relevancia	Claridad	
	Sí/No	Sí/No	Sí/No	Sí/No
1. Manuel Jesús Mendives Laura	SI	SI	SI	SI
2. Jorge Saavedra Saravía	SI	SI	SI	SI

3. Henry Ernesto Infante Takey	SI	SI	SI	SI
--------------------------------	----	----	----	----

Confiabilidad del instrumento

Consiste en una prueba, o ensayo, ejecutada antes de la aplicación formal de la encuesta, cuyos resultados determinarán si es confiable el instrumento diseñado para el presente estudio, el cual, en este caso, se llevó a cabo de manera voluntaria por parte de los encuestados a través de un consentimiento informado Anexo 6, para lo cual se tomaron 10 personas del total de la población, tabulado estadísticamente a través del Software SPSS 25.0, por medio de Alfa de Cronbach como prueba de confiabilidad, arrojando los siguientes resultados:

Se evidencia el índice de confiabilidad excelente del instrumento diseñado para la variable Procesos Administrativos, arrojando como resultado un nivel del 0,917. Por su parte, para la variable Eficiencia Organizacional, el resultado obtenido fue del 0,917 indicando que los instrumentos diseñados para cada variable tienen los criterios de aplicabilidad aceptables basados en los objetivos inicialmente planteados en el presente estudio. Según Hurtado (2012) esto demuestra la coherencia del instrumento diseñado acorde a los criterios de aplicabilidad para lograr la consecución de los objetivos planteados para el presente estudio. Dichos resultados se pueden visualizar en el Anexo 5.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de los datos necesarios para el estudio, se hizo una aproximación inicial a la Compañía Peruana de Medios de Pago, estableciéndose el enlace con el nivel gerencial para conocimiento y cumplimiento de los procedimientos requeridos para la realización de la investigación. Posteriormente se solicitó el consentimiento informado a los participantes y se aplicó el cuestionario a la muestra seleccionada, para su correspondiente análisis cuantitativo. Los resultados se interpretaron de la siguiente manera: “0 indica la ausencia de correlación, -1.0 indica una correlación negativa perfecta, mientras que +1.0 indica una correlación positiva perfecta” (Fallas, 2012, p. 10). El referido autor se ha empleado en este estudio a razón de su adecuado tratamiento del método correlacional Rho Spearman para variables ordinales, como es el caso de la presente investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis e interpretación de los datos se realizó mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman para variables ordinales, el cual, en un sentido práctico, se emplea cuando se trata de variables medidas con escalas Likert. El procesamiento de los datos cuantitativos se realizó a través del programa IBM Statistics SPSS v26 y su análisis, interpretación y presentación se realizó a través de la estadística descriptiva, comprendiendo tablas de frecuencias, gráficos de porcentajes y esquemas analíticos.

3.7. Aspectos éticos.

Esta investigación se realizó conforme a los principios éticos de: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia. Por lo tanto, los participantes fueron informados pertinentemente sobre la investigación a desarrollarse, se les presentó un consentimiento informado (Anexo 6) y se les aplicó el cuestionario, obteniendo los datos requeridos, que se protegen respetando su confidencialidad. La información del estudio se emplea estrictamente con fines científicos y de investigación, utilizándose solo con la finalidad de mejorar las estrategias administrativas de la población.

IV. RESULTADOS

El estudio se realizó con una muestra n = 43 trabajadores de una compañía peruana de medios de pago, obteniéndose el siguiente resultado:

4.1 Análisis descriptivo de los resultados

La interpretación de resultados se realizó mediante una escala de Likert, ordinal, bajo consideraciones de 1.- Nunca, 2.- Casi nunca; 3.- A veces; 4.- Casi siempre; y 5.- Siempre.

Variable: Eficiencia organizacional

Dimensión: Servicios

Tabla 2: Frecuencia de servicios

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5%
Casi nunca	15	35%
A veces	18	42%
Casi siempre	4	9%
Siempre	4	9%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión de servicios y según los resultados de la tabla 2, los encuestados manifestaron que Nunca perciben los servicios al 5% de la empresa, encontrando en Casi Nunca al 35% de personas insatisfechas, para A veces en un 42% satisfechos, Casi siempre en una conformidad de solo un 9%, y, finalmente, Siempre en un nivel de aceptación de 9%. Esta descripción remite los resultados a una tendencia negativa, al interno de la organización, con un preocupante 40% (Nunca y Casi nunca) que opina que no necesariamente se aplican supervisiones para comprobar la calidad ni se trabaja bajo los mejores estándares o se planifican mejoras en los procesos para optimizar la calidad del servicio. Si a ello se le suma un 42% de A veces, se tendría un 82% obligando a observar la dimensión servicios como un punto importante a corregir.

Dimensión: Capacitación del personal

Tabla 3: Frecuencia sobre Capacitación del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	9%
Casi nunca	14	33%
A veces	17	39%
Casi siempre	3	7%
Siempre	5	12%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión Capacitación del personal y según los resultados de la tabla 3, los encuestados manifestaron con un 9% de que Nunca perciben la dimensión como un valor hacia ellos, encontrando al 33% de personas con una apreciación de Casi Nunca, versus un A veces en un 39%, que contrasta con una conformidad de 7% como Casi siempre y Siempre a un nivel de aceptación del 12%. Todo ello evidencia que el personal opina negativamente, con un 41% de Nunca y Casi nunca, que las funciones de los puestos de trabajo al parecer no están claramente identificadas, sintiéndose poco capacitadas para desempeñar su labor sin recibir capacitación ni ser evaluados debidamente. Si a ello se suma un 39% de A veces, la tendencia negativa se confirma, incluyendo que la empresa no reconoce ni compensa al personal, lo cual refleja la necesidad de observar con atención y orientar las mejoras necesarias.

Dimensión: Satisfacción del cliente

Tabla 4: Satisfacción del cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	9%
Casi nunca	18	42%
A veces	13	30%
Casi siempre	2	5%
Siempre	6	14%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión Satisfacción del cliente, y según los resultados de la tabla 4, los encuestados manifestaron que Nunca están satisfechos al 9%, encontrando un 42% de Casi nunca estar satisfechos, A veces en un 30%, Casi siempre con solo un 5% y Siempre con un 14% de satisfacción. La tendencia

negativa a un 51%, considerando Nunca y Casi nunca, evidencia la necesidad de generar ajustes al servicio al cliente, a fin de mejorar la atención a reclamos y sugerencias de los clientes, así como a dedicar tiempo a conocer sus necesidades, lo cual podría incrementar su clientela, algo que actualmente no sucede.

Dimensión: Rentabilidad

Tabla 5: Rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	9%
Casi nunca	26	59%
A veces	2	5%
Casi siempre	8	18%
Siempre	4	9%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión Rentabilidad, y según los resultados de la tabla 5, los encuestados manifestaron un 9% de Nunca estar conformes con la rentabilidad de la empresa, encontrando un total de Casi nunca de 59%, con solo A veces en un 5% de satisfechos, Casi siempre 18% y Siempre en un nivel de aceptación de solo el 9%. Estas tendencias bastante negativas de la dimensión rentabilidad, con un total de 68%, de Nunca y Casi Nunca, implican, en opinión de los encuestados, una falta de mejora en los procesos de prestación de servicios, con una evidente necesidad de mejorar la productividad, la tecnología y el control de las operaciones de la empresa.

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Planeación

Tabla 6: Planeación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	16%
Casi nunca	11	26%
A veces	15	35%
Casi siempre	6	14%
Siempre	4	9%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión Planeación y según los resultados de la tabla 6, los encuestados manifestaron que están disconformes respondiendo Nunca en un 16%, encontrando Casi nunca estar de acuerdo con la dimensión planeación al 26% de personas, A veces a un 35% de satisfechos, Casi siempre a un 14% y Siempre a un nivel de aceptación de solo 9%. Estos resultados obligan a mirar con preocupación el 42%, de Nunca y Casi nunca, con lo cual la necesidad de planeación de mejoras, evaluación y control de los servicios, así como de introducir planes y estrategias de fidelización, son urgentes en la Compañía de Medios de Pago de Lima, 2021.

Dimensión: Organización

Tabla 7: Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	12%
Casi nunca	16	16%
A veces	11	25%
Casi siempre	5	12%
Siempre	6	14%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión Organización, y según los resultados de la tabla 7, los encuestados manifestaron que están disconformes respondiendo Nunca en un 12%, encontrando respuestas de Casi nunca con el 16% de personas no satisfechas, A veces a un 25% de satisfechos, Casi siempre con un 12% y Siempre en un nivel de aceptación del 14%. De esta manera, el resultado moderado de un total de 28% de Nunca y Casi nunca, requieren que la Compañía de Medios de Pago de Lima tome medidas correctivas para reducir, inclusive, el 25% de A veces en que los encuestados opinen que falta definir mejor las actividades y tareas y mejorar las áreas de trabajo y las jerarquías en la empresa.

Dimensión: Dirección

Tabla 8: Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	12%

Casi nunca	7	16%
A veces	22	51%
Casi siempre	4	9%
Siempre	5	12%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión Dirección y según los resultados de la tabla 8, los encuestados manifestaron que están disconformes al 12% con su respuesta de Nunca, encontrando Casi nunca al 16% de personas no satisfechas, A veces a un 51% satisfechos, Casi siempre en una conformidad de 9% y Siempre a un nivel de aceptación 12%. Respecto de la dirección, los encuestados manifiestan moderadamente, con un 28% de Nunca y Casi nunca, que es necesario hacer un ajuste a la comunicación interna, a las políticas y el liderazgo en las áreas de la empresa, a fin de reducir, inclusive, el 51% de A veces la opinión de que los encuestados cuestionen que el nivel de decisión de su jefe inmediato sea pertinente y oportuno.

Dimensión: Control

Tabla 9: Control

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	12%
Casi nunca	15	35%
A veces	14	32%
Casi siempre	4	9%
Siempre	5	12%
Total	43	100%

Interpretación: De acuerdo a la dimensión Control y según los resultados de la tabla 9, los encuestados manifestaron que Nunca están conformes en un nivel del 12% de la empresa, encontrando con Casi nunca al 35% de personas A veces a un 32% satisfechos, Casi siempre con un 9% y Siempre a un nivel de aceptación del 12%. La tendencia negativa al 47%, de Nunca y Casi nunca, evidencian un resultado preocupante de esta dimensión, pues para los encuestados no hay un monitoreo de los servicios de la empresa, ni existe supervisión de actividades de gestión vía remota, inexistiendo aparentemente un control interno de las operaciones, obligando entonces a mirar también con preocupación el resultado A

veces con 32%, ya que la tendencia negativa se incrementaría a un total de 79% por lo que es obligatorio implementar mejoras.

4.2 Prueba de hipótesis general

En línea con la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis – 2.0, otorgado por la UCV, y basados en las estrictas y oportunas recomendaciones del docente asesor, la presente investigación desembocó en un diseño no experimental transversal correlacional, ya que se enfoca en la determinación de la relación que existe entre los procesos organizativos y la eficiencia organizacional, toda vez de que se parte de la hipótesis de que las organizaciones eficientes se plantean estrategias para lograr que el esfuerzo de los trabajadores esté dirigido hacia la consecución de los objetivos de los procesos organizativos, por lo que entonces se afirma que hay correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una Compañía de Medios de Pago de Lima, 2021. En consecuencia, la prueba de hipótesis general se basa en probar la posible correlación de dichas variables.

Prueba no paramétrica

Para la presente investigación se utilizaron dos variables, como son la eficiencia organizacional y los procesos administrativos, las cuales son medidas de manera ordinal, a fin de poder delimitar la existencia de una relación lineal a través de las variables, de tal manera que la relación no haya sido producto del azar, aplicándose la prueba de Rho de Spearman. El análisis de Correlación de Spearman, pretende examinar la dirección y magnitud de la asociación entre dos variables cuantitativas, es decir la intensidad de la relación entre las variables, en cualquier tipo de asociación, no necesariamente lineal. Asimismo, permite identificar si, al aumentar el valor de una variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable, y ofrece un coeficiente de correlación, que cuantifica el grado de asociación entre dos variables numéricas (Martínez-González & Faulín Fajardo, 2006).

La eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una Compañía de Medios de Pago de Lima, 2021:

H0: La eficiencia organizacional NO se relaciona con los procesos administrativos en la Compañía de Medios de Pago de Lima, 2021.

H1: La eficiencia organizacional SI se relaciona con los procesos administrativos de una Compañía de Medios de Pago de Lima, 2021.

La siguiente regla permitió determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis:

Si $p < 0.05$ se rechaza la H_0

Si $p > 0.05$ se acepta la H_1

Tabla 10. Correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos

Rho de Spearman	Eficiencia Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,503 **
		Sig. (bilateral)	.	,05
		N	30	30
	Procesos Administrativos	Coefficiente de correlación	,503 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,05	.
		N	30	30

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

Interpretación:

De acuerdo a lo verificado en la tabla 10, el resultado del análisis de Correlación de Spearman es equivalente a 0.503, con lo cual se evidencia una correlación moderada. Sin embargo, dado que la significancia bilateral es 0,05 se deduce que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta con ello la hipótesis alterna H_1 , concluyéndose que existe una correspondencia estadística significativa entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una Compañía de Medios de Pago de Lima, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados se orientaron a evaluar si la empresa cumple con estándares de eficiencia organizacional, para evitar las pérdidas de servicio que afecten su capital operativo para, por ende, optimizarlo. Según los datos recolectados, en la actualidad la empresa no tiene bien definidos estos estándares, lo que le ha traído como consecuencias la disminución de la calidad, que impacta directamente sobre la eficiencia organizacional.

5.1. Discusión por Metodologías

Lo anterior se debe, en algunos casos, a las deficiencias reflejadas en sus Procesos Administrativos. Resultados similares se hallaron en el estudio de Pérez (2017), quien concluyó que la ejecución de un diseño organizacional influye sobre la productividad y coadyuva al logro de objetivos, ya que ambos implican un aumento de la eficiencia organizacional. En la capacitación del personal, se observó la prevalencia en la mayoría de los ítems, como en la opción A veces, con el 35%, para la opción Casi nunca se presentó en un 31%, Nunca 16%, Casi siempre 10% y Siempre 8%, lo cual indicó la mayor prevalencia hacia la opción A veces. Por los resultados obtenidos, se evidenció que las funciones no están claramente definidas por cada puesto de trabajo, lo que ocasiona un descontrol en la ejecución de las tareas del recurso humano, no existiendo, tampoco, una capacitación ni evaluación constante al personal. En el periodo de estudio escasamente se hizo una jornada de formación, lo que impacta negativamente en el personal, desmotivándolo. Estas acciones inciden en la eficiencia organizacional. Por otro lado, la data recolectada permitió determinar que los Procesos Administrativos no se llevan a cabo correctamente, concordando con los resultados similares que consiguió Díaz (2019), quien en su estudio verificó que la calidad del servicio se eleva cuando existe la satisfacción y motivación del personal de la empresa para desempeñarse en su área y actividades de trabajos, indicando que, por ejemplo, a través de la técnica de la observación directa identificó que se satisficieron las necesidades de los usuarios en relación con los comienzos de las acciones.

5.2. Discusión por Objetivos

Asimismo, en el estudio de Díaz se resalta que, ante la aplicación del proyecto, el grado de satisfacción en los usuarios pasó del 41% al 97%, concluyendo que, para que una organización sea eficiente, su talento humano debe ser atendido en todos los aspectos, no solo en lo económico sino el interior del trabajador. Invertir recursos en seminarios de capacitación y motivación laboral, son beneficios que a largo plazo la empresa recibirá.

Adicionalmente, se investigó si la empresa cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes, lo cual indicó que no, pues no aplican estrategias de fidelización como las encuestas de satisfacción, no hay programas post compra definidos, no aplican estrategias que les permitan mantenerse informados sobre las necesidades, gustos e intereses de sus clientes. Pese a ello, se visualizó un incremento en el periodo estudiado de cartera de clientes. Sin embargo, se deduce que la actual situación de coyuntura por COVID-19 ha propagado el sistema de pago de compras a través de canales digitales, con lo cual, sea o no eficiente la empresa, su cartera de cliente sigue en aumento. La situación está en que la empresa en vista de este aumento, genere estrategias que les permita estar a la par con el cumplimiento de las necesidades, intereses y expectativas de los clientes. Esta situación también es evidente en la cantidad de reclamos y sugerencias recibidas por los clientes durante el periodo de estudio.

Díaz (2019), en su trabajo de tesis, indicó que es necesario ahondar en las relaciones personas-organización tomando en consideración los cambios del entorno, y ya que los clientes son la esencia de cada empresa, es prioridad prestar atención a sus necesidades, intereses y expectativas. Su investigación fue un trabajo sociopsicológico con miras a establecer compromisos y buenas relaciones entre todos los entes involucrados en la empresa a través de una estructura semi-matricial.

Por otro lado, al evaluar la rentabilidad de la empresa y conocer si aplican mejora continua a sus procesos de prestación de servicio, a la operatividad de su sistema tecnológico operativo de procesamiento de las operaciones, o si hay alzas en la productividad y control constante de sus operaciones, se constató que la empresa pese a que debe hacer algunas mejoras en sus procesos, es rentable, por lo que se prevé que un negocio como la empresa en estudio pueda elevar mucho más la rentabilidad optimizando sus procesos, más aún en este tipo de empresas que en la actualidad presentan gran demanda, debido a que la cotidianidad y contexto actual exigen los medios o canales digitales para hacer las compras vía on line. Por ello es de atender con prontitud estas falencias detectadas.

En este punto es necesario mencionar el estudio de Tigrero (2020), el cual empleó estrategias de administración con la intención de potenciar las actividades operativas y funcionales del talento humano, siendo este último de vital importancia

para el desarrollo y funcionamiento de una empresa, ya que trae consigo un gran alcance tanto en el aspecto del comercio como en la organización del negocio y, por ende, una mayor rentabilidad. Empoderarse con un plan estratégico es pieza clave para el logro de objetivos claros y metas en el corto, mediano y largo plazo. La cuestión es cómo alcanzar tales objetivos, por lo que es necesario el plan estratégico y su ejecución, lo cual permitirá asegurar la rentabilidad de empresa. De allí que en esta investigación se hace necesario estudiar a la compañía Peruana de Medios de Pago desde una visión más holística, aplicando varios de estos modelos orientados hacia la elaboración de un diagnóstico que detalle las operaciones de todo lo que concierne a la administración, acompañado de un pronóstico contentivo de respuestas a las problemáticas encontradas, hasta vislumbrar el camino por el cual guiarse en busca de soluciones.

En lo que correspondió a determinar si la empresa realiza una buena planificación, acorde a las exigencias de la empresa y su mercado, donde se prevé la capacitación permanente del personal, la evaluación y control de los procesos, planes y estrategias para la fidelización, y el impacto de la planificación sobre la rentabilidad de la empresa, se observó deficiente planificación en los diversos procesos, particularmente en la evaluación y control de estos. Estos resultados se comparan con los obtenidos por Tigrero (2020), pues indica la importancia que tiene el control y evaluación de los procesos, lo que le permitió reconocer a nivel gerencial las necesidades de atención en la organización, concluyendo que, de acuerdo con todo lo planteado, se establecieron estrategias en aras de lograr el nivel de eficiencia del comisariato Quevedo.

Por su parte, los niveles de jerarquía, la distribución de tareas, funciones y actividades determinaron, según los resultados, que la empresa tiene su organigrama, pero no tiende a compartirlo con sus empleados, no se encuentra en un lugar visible, y las actividades y tareas no están bien segmentadas, lo que dificulta y confunde a sus empleados a la hora de ejecutarlas. No existe una correcta distribución de los espacios de acuerdo con el proceso de desarrollo de la productividad, por lo que urge un plan de mejora para la distribución de los espacios y las tareas. Los niveles de jerarquía no están bien definidos, lo que dificulta la coordinación de las áreas de trabajo. El estudio de Pérez (2017) presenta similitud con la investigación debido a que señaló que la ejecución de un diseño

organizacional influye sobre la productividad y coadyuva al logro de objetivos implicando un aumento de la eficiencia organizacional.

5.3. Discusión por Resultados

Sobre la eficiencia de la dirección actual, se obtiene que la empresa no cuenta con una buena comunicación interna. Esto se debe a que no hay un buen liderazgo que permita crear estrategias para mejorar la comunicación, lo cual desmotiva al personal por la falta de una cultura que les incentive un sentido de pertenencia. Adicionalmente, se encontró la carencia de unas pertinentes y adecuadas políticas de la empresa, lo cual se puede trabajar para enfocar políticas que beneficien a la empresa y sus recursos en general. También se percibió la necesidad de distribuir coherentemente las funciones del personal y sus jefes inmediatos, para que faciliten la toma de decisiones de forma oportuna para que impacte positivamente en la eficiencia. El estudio de Pérez (2017) presenta similitud con estos resultados, pues se orientó a determinar la Influencia del Diseño Organizacional en la Eficiencia.

Aquí se observó, según los datos de la encuesta aplicada, que los empleados se encuentran muy dispersos, no participan en el proceso de control y no son supervisados permanentemente, lo que hace que trabajen a su manera y en sus tiempos, con bajo nivel de eficiencia y eficacia. A su vez, se detectó que no existe un control adecuado antes, durante y después de las acciones, lo que dificulta la toma de decisiones en contingencias que, en su medida, le aporta consecuencias negativas a la eficiencia organizacional, y a su vez a la rentabilidad de la empresa objeto de estudio. Se deduce entonces, que un buen control permite óptimos resultados, es decir, encamina hacia la eficiencia organizacional.

En lo referente a la comprobación de la hipótesis, ésta permitió determinar que hay una relación entre la Eficiencia Organizacional y los Procesos Administrativos en la empresa estudiada, lo que significa que si se optimizan los Procesos Administrativos se logrará la Eficiencia Organizacional. Como consecuencia, la información aquí generada le permitirá a la empresa conocer la necesidad de aplicar planes de mejora de sus Procesos Administrativos a corto, mediano y largo plazo, iniciando con las acciones encaminadas a la organización y dirección, que permitirán un adecuado control, aplicándose tal y como lo indica la

Teoría Clásica de Fayol, desde una perspectiva centrada en las tareas y el enfoque organizacional orientado exclusivamente en la organización formal.

VI. CONCLUSIONES

Al inicio de la presente investigación, y dentro del planteamiento del mismo, se expuso que el propósito general de la investigación se orientaba a determinar la correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una compañía de medios de pago de Lima, 2021, lo cual fue definido como el Objetivo General del estudio. Para alcanzar este objetivo general, se planteó transitar por los objetivos específicos emitidos en el estudio, por lo que el análisis integral ha logrado definir lo siguiente:

OE1: Determinar la correlación entre los procesos administrativos y la capacitación del personal de una compañía de medios de pago de Lima, 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos a través de las herramientas e instrumentos utilizados, incluyendo las Encuestas y Entrevistas, se concluye que la empresa refleja la necesidad de capacitación intensiva de su personal a fin de lograr la eficiencia respecto de sus procesos internos y de cara al cliente. Considérese que la Capacitación del Personal es una pieza clave dentro de los procesos administrativos y la eficiencia de la organización se verá siempre afectada por el desempeño de sus trabajadores, por lo que se demuestra la correlación entre los procesos administrativos y la capacitación del personal.

OE2: Determinar la correlación entre los procesos administrativos y los servicios de una compañía de medios de pago de Lima, 2021.

Una empresa debe plantear su misión de manera tal que se transparenten sus negocios en la realidad, reconociendo sus principales servicios, sus clientes potenciales y sus expectativas o necesidades. Así, un buen servicio engloba el proceso interno para desarrollarlo y el proceso externo para llegar al cliente, enfocándose en la total satisfacción de las necesidades, expectativas, gustos e intereses de éstos, de manera tal que, si el proceso administrativo es deficiente, entonces, el servicio será deficiente. En ese orden de ideas, la Compañía de Medios de Pago de Lima ha venido desplegando esfuerzos para obtener procesos administrativos orientados a su éxito frente al cliente, lo cual, a decir de las evidencias del análisis, requieren de mayor

atención. Sin embargo, y, en síntesis, la conclusión efectiva de todo ello es que sí existe una correlación entre los procesos administrativos y los servicios de una compañía de medios de pago de Lima 2021.

OE3: Determinar la correlación entre los procesos administrativos y la satisfacción del cliente de una compañía de medios de pago de Lima, 2021.

Una organización eficiente es aquella que persigue, de una forma cíclica, satisfacer las expectativas lógicas de los clientes, incentivar el trabajo en equipo, establecer el control de evaluación de desempeño, establecer parámetros de mejora continua actual y futurista, tomar decisiones adecuadas y realistas y darle pronta solución a problemas o fallas detectadas antes de que se incurran en más costos. Si bien los antecedentes históricos demuestran los esfuerzos de la compañía por lograr siempre la satisfacción del cliente mejorando sus procesos administrativos, ello no ha sido suficiente para el logro total de tal aspiración dados los resultados verificados en el estudio. Sin embargo, se puede llegar a la conclusión de que, efectivamente, existe una correlación entre los procesos administrativos y la satisfacción del cliente de una compañía de medios de pago de Lima 2021.

OE4: Determinar la correlación entre los procesos administrativos y la rentabilidad de la Compañía de medios de pago de Lima, 2021.

Las organizaciones eficientes crean ambientes en los cuales se integran las metas, los procesos y el talento humano para la creación del producto que debe cumplir con las expectativas del mercado demandante, resultando en operaciones realizadas de manera estratégica, correcta y productiva. En ese entendido, la eficiencia en las organizaciones es la ejecución óptima de las actividades que la conforman, ya que si todas ellas realizan una serie de actividades centradas en la mejora de los procesos en el cumplimiento de las necesidades del mercado, ello le permite asegurar la rentabilidad con la ejecución de procesos administrativos óptimos, como los que según el análisis de esta investigación concluye, son del interés de la compañía de medios de pago de Lima. Así, es posible llegar a la conclusión que, efectivamente se determina una correlación entre los procesos administrativos y la rentabilidad de la compañía de medios de pago de Lima, que a la vez asegura una mayor productividad y, por ende,

del incremento y mejora de la rentabilidad, que podrá incrementarse con las respectivas recomendaciones.

Por consiguiente, y de acuerdo con los resultados obtenidos en el presente estudio, y considerando que las organizaciones eficientes se plantean estrategias para lograr que el esfuerzo de los trabajadores consiga los objetivos de los procesos organizativos reflejados en la eficiencia organizacional y procesos de la misma, se determina que, efectivamente, existe una correlación entre la eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una compañía de medios de pago de Lima, 2021, cumpliéndose así el objetivo general del estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Proponer al Gerente General de la compañía de medios de pago de Lima, 2021, se establezcan políticas de comunicación, educación, capacitación y motivación a sus trabajadores, así como implementar un plan de entrenamiento para el desarrollo de habilidades gerenciales, y que complementariamente se implementen políticas favorables para el control y desarrollo armonioso de la organización.
2. Que el Departamento de Recursos Humanos genere y despliegues ambientes para la integración del talento humano de la empresa, difundiendo proactivamente la misión y visión de la organización, orientadas a la obtención de las metas empresariales.
3. Es recomendable que los procesos se entiendan a lo largo de toda la organización, para lo cual el Departamento de Producción debe empoderar a los colaboradores con procesos estandarizados, con metas y objetivos, así como actividades y responsabilidades debidamente diseñadas y asignadas.
4. Se recomienda que la Gerencia de Recursos Humanos y la Gerencia de Producción, generen un Plan de Incentivos de Producción, a fin de incentivar no solo el trabajo en equipo sino también el desarrollo del personal, a través de la cadena de cumplimiento de los procesos y del trabajo colaborativo que éstos impliquen, estableciendo un control de evaluación de desempeño de manera periódica, puntual y transparente, con parámetros de mejora continua actual y futurista, estableciendo ejercicios de diagnóstico actualizados, y ejercicios prospectivos para el desarrollo de visiones compartidas entre todo el personal de la empresa.
5. Se recomienda que la Gerencia General y la Gerencia de Sistemas diseñen e implementen un Plan para Optimizar y mantener los sistemas operativos actuales para el Business Intelligence de clientes, promoviendo la creatividad del personal para proponer nuevos productos que innoven el servicio de manera apreciable hacia el cliente, haciendo uso intensivo de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones.

REFERENCIAS

- América Economía (2020). Itaú obtiene ganancias por US\$6.500M en 2019 y se consolida como primer banco privado de Brasil. 11 de Febrero de 2020, Recuperado de: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/multilatinas/itau-obtiene-ganancias-por-us6500m-en-2019-y-seconsolida-como>
- Arter, D. (2003). *Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Bastidas, E. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centro de educación inicial*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador, Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAEBastidas-La%20estructura.pdf>
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos (12a. ed.)*. México: Thompson Learning.
- Candelo, J. (2020). *La educación y la distribución del tiempo laboral como variables para la selección de personal y la eficiencia organizacional*. Colombia: Revista Escuela de Administración de Negocios (88), (páginas). Recuperado de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n88.2020.2498>.
- Censos Nacionales, d. G. (2017). *Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2017*. México: ENEGI.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de recursos humanos (2da. ed.)*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración (7ma. ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Condezo, D., & Montalvo, K. (2019). *Propuesta de implementación de un modelo de control interno basado en el COSO 2013 para la empresa Nordic Pharmaceutical Company S.A.C.* Perú: Tesis de Grado, Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Conecta (2021). Estadísticas del e-commerce 2020. Recuperado de: <https://conectasoftware.com/tienda-online/estadisticas-de-comercioelectronico-2020-como-compramos-hoy/>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2020). El desafío social en tiempos del COVID-19. Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45527/5/S2000325_es.pdf

- De Faria, M. F. (2004). *Desarrollo organizacional*. México: Editorial Limusa SA. p. 24.
- De la Torre, I. (2000). *Reis*. Madrid: Revista Española de investigaciones Sociológicas. p. 222.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale prévoyance, organisation, commandement, coordination, controle*. Paris, Francia: Dunod.
- Ferrell, O., Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., & Flores, M. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante (4ta ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Fernández, L. A. (2006). *El riesgo operacional como desafío para las entidades financieras*. Obtenido de Universidad de Cantabria, Madrid, España: El riesgo operacional como desafío para las entidades financieras: estudio empírico del caso español
- Flores, S (2017). Procesos administrativos y gestión empresarial en COPROABAS, JINOTEGA. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/1800>
- Ferraro, R. (2016). *¿Qué es que en tecnología?* Buenos Aires: Ediciones Granica SA.
- Formanchuk, c. i. (2019). *El 60% de los problemas en una empresa son por mala comunicación*. Obtenido de Buenos Aires. Recuperado ed: <https://formanchuk.com/todosignifica/mala-comunicacion/>
- García, E. R. (1988) *Organizational Commitment : Integrating Individual and Organizational Perspectives*, Doctoral Dissertation, University of Massachusetts, Amherst, MA., USA
- Garzón, C. M. (2005). *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro editorial Universidad del Rosario. p. 35.
- Gestión, t. (2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de 21 de noviembre del 2015. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/87empresas-considera-falta-compromiso-laboral-principal-problema-105592noticia/?ref=gesr>
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2006). *Organizaciones; Comportamiento, estructura, procesos (12a. ed.)*. México: Mc Graw Hill.

- Gómez, E. (2020). *La Planeación Estratégica como herramienta para incrementar la Productividad y Sostenibilidad de las empresas. Caso: Dos Grandes Empresas del Sector de Servicios de Aseo y Mantenimiento de Instalaciones en Bogotá*. Bogotá, Colombia: Tesis de Maestría, Fundación Universidad de América.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Guamán, M. S. (2010). *Diseño de un subsistema de seguimiento del Plan operativo anual de la dirección de transferencia de innovaciones agropecuarias del INIAP*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Guerrero, P. C. (2017). *Lineamientos de seguimiento y control para el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad de una institución educativa universitaria*. Obtenido de Lima, Perú. Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7017/Paitan_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, S. (2002). *Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia (1era. ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2008). *Administración: Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (2da. ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Huerta, C., Manrique, M., & Vilca, R. (2019). *Propuesta de Mejora de Indicadores en los Procesos de Afiliación y Atención al Cliente en Medios de Pago Latam*. Lima, Perú.: Tesis de Maestría. Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas Escuela De Postgrado.
- Hurtado, I. I. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación Eeen Tiempos de cambio*. Caracas: Editorial CEC SA.
- Hurtado, S. (2012). Criterios de expertos. Su procesamiento a través del Método Delphi. Recuperado de http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-traves-del-metododelphy&catid=11&Itemid=103
- IICA. (1996). *Programa operativo*. Colombia: Agencia de Cooperación Técnica Colombia.
- IICA. (2002). *Plan Operativo anual*. Holanda: Laderas.
- Instituto Nacional de Estadística, y. G. (2015). *Encuesta Nacional de Vivienda 2014*. México: ENEGI, p. 4.

- Londoño, D. (2012). El prisma estructural: una configuración para las acciones estratégicas institucionales. Universidad EAFIT, Escuela de Administración. Medellín, Colombia. Recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/612/Diana_Londo%F1oCorrea_2012.pdf;jsessionid=BD9AC7C88E6C4C69F8A9D345A3EA411C?sequence=1
- Lusthaus, C. (2001). *Mejorando el desempeño de las organizaciones*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica. p. 24.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación organizacional*. Washington: Banco Interamericano de desarrollo. p. 123,, 124.
- Ministerio de Agricultura, y. G. (2000). *Plan anual operativo*. Costa Rica: Oficina ejecutora.
- Mora, M. J. (2003). *Guía metodológica para la gestión clínica por procesos*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.
- Morantes, G. M. (2014). Recuperado el Univerrsidad de Córdoba. Córdoba, Argentina, de Análisis de la gestión y eficiencia en los sistemas de producción con ovinos en Castilla La Mancha, España. Recueprado de: http://www.uco.es/zootecniaygestion/img/pictorex/18_17_50_Tesis_Martina_Morantes.pdf
- Moreno, C. (2020). *La influencia de los roles gerenciales en el desempeño organizacional de los colaboradores del Banco Scotiabank agencia Tacna, periodo 2020*. Tacna, Perú: Tesis de Grado, Universidad Privada De Tacna.
- Montoya, A., & Boyero, M., (2016). The human resource management as a key and quality competitives organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. 2, pp. 1-20, 2016. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357947335001/html/index.html>
- Pérez, F. (2010). *Gestión por proceso*. Madrid, España.: ESIC Editorial.
- Pérez, F. d. (2010). *Gestión por proceso*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez, L. (2017). *Influencia del Diseño Organizacional en la Eficiencia de las Empresas Agroindustriales de Exportacion de Tacna. 2016*. Tacna, Perú.: Tesis de Grado, Universidad Privada De Tacna.
- Pérez Quintero, Lisett, Carrera Ortega, Jorge, & García Pérez, Ana María. (2018). Eficacia como constructo multidimensional en la determinación de

estrategias de informatización empresarial. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(2), 354-369. Recuperado de:
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000200354>

- Pieschacón, A. (1980). *Distrito de transferencia de Tecnología*. Pamplona: IICA.
- Pinto, A. (2020). *Estudio de Investigación para Determinar los Niveles de Satisfacción Organizacional, como Fundamento del Endomarketing, en la Estrategia de Comunicación de una Empresa Industrial de la Ciudad de Guayaquil*. Quito, Ecuador: Tesis de Maestría, Universidad Internacional del Ecuador.
- Rafael, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa del Área Remuneración del Hospital Regional de Ayacucho 2017*. Ayacucho, Perú.: Tesis de Grado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Ramírez, L. R. (2017). *Gestión de proyectos de instalaciones de telecomunicaciones*. Madrid: Paraninfo. p. 276.
- Rebeil, C. M. (2000). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Madrid: Plaza y Valdés Editores. p. 211.
- Rebeli, C. M. (2000). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México: Plaza y Valdés Editores. p. 211.
- Reyes, A. (2002). *Administración moderna (1era ed.)*. México: Limusa.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración (8va. ed.)*. México: Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, D. (2015). *Diagnóstico organizacional*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile. p. 42.
- Rodríguez, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos (3era. ed.)*. México: Thompson Learning.
- Sescovich, R. S. (2009). *La gestión de personas*. España: Librosenred. p.73.
- Sierra, G. (2020). *Planteamiento de un Modelo de Gestión Organizacional en las Empresas Familiares, con el fin de contribuir a su paso a la siguiente generación*. Bogotá, Colombia: Tesis de Maestría, Universidad EAN.
- Silva, O. (2007). *Planificación eficiente y tangible*. Caracas: Lulu Publishers. p. 91, 95.
- Silva, O. (2007). *Planificación Eficiente y Tangible*. Caracas: Lulu Publishers. .

- Soto, D. (2018). *El Control Interno y Gestión Administrativa en la División de Tesorería de la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria – Lima - 2018*. Lima, Perú: Tesis de Grado, Universidad Autónoma del Perú.
- Steve, S. (2016). *Resuelva ese problema*. Madrid: herr. p. 97 .
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson Educación.
- Tamayo, y. T. (2004). *El proceso de investigación científica*. México: Editorial Limusa SA.
- Tomás, S. J. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos ara enfermería*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Uribe, O. (2004). *Diccionario de metodología de la Investigación*. México: Limusa SA.
- Urzúa, D. (2004). *Manual del sistema de seguimiento y evaluación de la política pública*. Managua: Comisión Nacional de Juventud.
- Yáñez, G. (2016). *Propuesta Sistema de Control de Gestión Empresa Chilexpress*. Santiago, Chile.: Tesis de Maestría, Universidad de Chile.
- Zelada, M. (2016). *Mayor eficiencia operativa a mayor grado de implementación de herramientas Lean en empresa de energía, Lima, Perú*. Lima, Perú.: Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Título: La Eficiencia Organizacional y los Procesos Administrativos de una Compañía de Medios de Pago, Lima, 2021

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Eficiencia organizacional	Indica la eficacia referida al logro de las metas para lograr el resultado organizacional deseado, expresado en los Servicios, la Capacitación del personal, la Satisfacción del cliente y la Rentabilidad (Lusthaus, 2002)	Medición a través de indicadores de la operatividad de la organización conforme a sus objetivos	Servicios	Personal operativo	1	Ordinal (Likert) 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre.
				Calidad	2	
				Estándares	3	
				Procesos	4	
			Capacitación del personal	Funciones	5	
				Desempeño	6	
				Capacitación	7	
				Evaluación	8	
				Reconocimiento	9	
			Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción	10	
				Post Venta	11	
				Necesidades e intereses	12	
				Cartera de clientes	13	
				Reclamos y sugerencias	14	
			Rentabilidad	Mejora en los procesos	15	
				Prontitud	16	
				Productividad	17	
				Reducción de costos	18	
				Control de las operaciones	19	
				Rentabilidad neta	20	
Procesos Administrativos	Indica las actividades ejecutadas por el gerente enfocadas en la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 1994).	Medición a través de indicadores de las actividades ejecutadas por el gerente que permiten el aprovechamiento del capital humano, de los recursos técnicos, materiales y financieros de los que dispone la empresa	Planeación	Estrategias de capacitación	21	Ordinal (LIKERT) 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
				Evaluación y control de los servicios	22	
				Planes de fidelización	23	
				Costo beneficio	24	
			Organización	Definición de tareas	25	
				Espacio de trabajo adecuado	26	

				Niveles de jerarquía	27	
--	--	--	--	----------------------	----	--

37

				Coordinación de áreas de trabajo	28	
			Dirección	Comunicación interna	29	
				Motivación laboral	30	
				Políticas	31	
				Liderazgo	32	
				Toma de decisiones	33	
			Control	Monitoreo de servicios	34	
				Supervisión de roles	35	
				Auditan antes	36	
				Auditan durante	37	
				Auditan después		38

38

ANEXO 2: Calculo de la muestra

La muestra para el estudio se determinaría cuantitativamente, de acuerdo con el cálculo para poblaciones finitas

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= población

Z= 1,96 veces la desviación típica, para un nivel de confianza del 90%

p= probabilidad de acierto (0,5) q= probabilidad de fracaso (0,5) E= error previsto (10%)

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1,90)^2(0,50)(0,50)(293)}{0,010^2(293 - 1) + (1,90^2)(0,50)(0,50)} = \frac{281,40}{1,69} = 45$$

El muestreo aleatorio simple contempla la cantidad de 45 trabajadores que abarca: gerentes, personal administrativo, operativo y practicantes. Por lo tanto, la muestra queda establecida como n = 45 sujetos.

ANEXO 3: Cuestionario de encuesta

Cuestionario sobre: La Eficiencia Organizacional y los Procesos Administrativos de una Compañía de Medios de Pago, Lima, 2021.

A. INTRODUCCIÓN

Estimado (a) el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de: La Eficiencia Organizacional y los Procesos Administrativos de una Compañía de Medios de Pago.

B. INDICACIONES

- El cuestionario es anónimo, por lo que no se solicitarán datos personales que lo comprometan, por lo que le pedimos completa sinceridad en sus respuestas.
- Lea detenidamente cada ítem, cada uno le ofrece cinco opciones de respuesta, seleccione con un "X" solo una opción, la que considere.

Las opciones de respuesta son: 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.

Variable: Eficiencia Organizacional							
Dimensión	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Servicios	1	Las medidas de las pérdidas de servicio afectan al personal operativo					
	2	Aplican supervisiones para comprobar la calidad de los servicios					
	3	Establecen mejores estándares de calidad en el servicio					
	4	Planifican mejoras en los procesos para optimizar la calidad del servicio					
Capacitación del personal	5	Están claramente identificadas las funciones para cada uno de los puestos de trabajo					
	6	El personal se encuentra debidamente capacitado para su Desempeñar su labor					
	7	La empresa ofrece capacitación constante al personal					
	8	La empresa evalúa constantemente el conocimiento en práctica y teoría al personal					
	9	La empresa reconoce y compensa el buen desempeño del personal					
Satisfacción del cliente	10	Aplica encuestas para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes					
	11	Establece programas post venta					
	12	Se mantiene informado sobre las necesidades e intereses de sus clientes					
	13	La empresa anualmente aumenta su cartera de clientes					
	14	Atienden reclamos y sugerencias de los clientes					
Rentabilidad	15	Aplica constantemente mejora en los procesos de prestación de servicios					
	16	Su sistema tecnológico operativo de procesamiento de las operaciones es rápida					

17	Perciben alzas en la productividad anualmente					
18	Terceriza para reducir costos e incrementar la productividad					
19	Hacen monitoreo constante para el control de las operaciones					
20	La empresa posee buena rentabilidad por la tecnología que brinda o por el personal operativo.					

Variable: Procesos Administrativos							
Dimensiones	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Planeación	21	Dentro de su planeación la empresa incorpora estrategias para capacitar al personal					
	22	Consideran la evaluación y control de los servicios la más adecuada que ofrece la empresa					
	23	En la planificación se introducen planes y estrategias de fidelización					
	24	Con la planeación de la empresa, se eleva la rentabilidad					
Organización	25	Sus actividades y tareas están claramente definidas					
	26	Considera el área de trabajo donde está ubicado el más adecuado					
	27	En la empresa está bien definido los niveles de jerarquía					
	28	Hay coordinación entre las áreas de trabajo					
Dirección	29	Hay una buena comunicación interna en la empresa.					
	30	Se siente motivado de pertenecer a la empresa					
	31	Considera pertinentes y adecuadas las políticas de la empresa					
	32	Tiene una buena percepción sobre el liderazgo en las áreas					
	33	El nivel de decisión de su jefe inmediato es pertinente y oportuno					
Control	34	Participa en el proceso de monitoreo de servicios de la empresa.					
	35	La empresa supervisa sus actividades de gestión vía remota					
	36	Existe un monitoreo consultivo antes de una gestión dentro de la empresa					
	37	Se tiene un control interno durante las operaciones.					
	38	Se tiene un control interno después de las operaciones.					

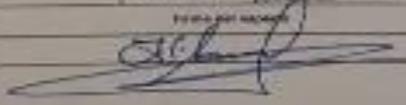
ANEXO 4: Matriz de validez

Título de la investigación: La eficiencia organizacional y los procesos administrativos en una Compañía de Médicos de Pago, Lima, 2021							
Apellido y nombres del investigador:							
Matrícula Número Acreditado (0000-0001-2000-2000)							
Número Débito Huancá Córdova (0000-0001-0000-7190)							
Apellido y nombres del experto:			MENDIVES LAURA Manuel Jesús				
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INTERPRETACIONES	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Eficiencia Organizacional	Servicios	Personal operativo	Las medidas de las pérdidas de servicio afectan al personal operativo	Óptimo (5 punt) 1. Buena 2. Casi buena 3. A veces 4. Casi mala 5. Mala	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Calidad	Aplicar supervisiones para comprobar la calidad de los servicios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Estándares	Establecer mejores estándares de calidad en el servicio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Procesos	Planificar respuestas en los procesos para optimizar la calidad del servicio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Capacitación del personal	Funciones	Están claramente identificadas las funciones para cada uno de los puestos de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Desempeño	El personal se encuentra debidamente capacitado para su Desempeño su labor		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Capacitación	La empresa ofrece capacitación constante al personal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Evaluación	La empresa evalúa constantemente el desempeño en prácticas y teoría al personal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Satisfacción del cliente	Reconocimiento	La empresa reconoce y respalda el buen desempeño del personal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Nivel de satisfacción	Aplica encuestas para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Plan de mejora	Establece programas para mejorar		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Requerimientos e intereses	Se mantiene informado sobre los requerimientos e intereses de sus clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Calidad de clientes	La empresa constantemente aumenta su cartera de clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Reclamos y sugerencias	Atiende reclamos y sugerencias de los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Rentabilidad	Mejora en los procesos	Aplica constantemente mejora en los procesos de prestación de servicios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Productividad	Se aplica tecnología operativa de procesamiento de las operaciones en digital		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Productividad	Permite altas en la productividad anualmente		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Reducción de costos	Trabaja para reducir costos e incrementar la productividad		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Control de las operaciones		Realiza inspecciones constantes para el control de las operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Rentabilidad neta		La empresa posee buena rentabilidad por la tecnología que brinda a por el personal operativo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
Procesos Administrativos	Planeación	Estrategias de capacitación	Desde de su planeación la empresa integra estrategias para capacitar al personal	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Evaluación y control de los servicios	Considera la evaluación y control de los servicios, la más adecuada que ofrece la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Planes de mejoramiento	En la planeación se introducen planes y estrategias de mejoramiento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	Costo beneficio	Con la planeación de la empresa, se ofrece la rentabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Definición de áreas	Sus actividades y tareas están claramente definidas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Espacio de trabajo adecuado	Considera el área de trabajo donde está ubicado el más adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Niveles de jerarquía	En la empresa está bien definido los niveles de jerarquía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Diseño	Coordinación de áreas de trabajo	Muy coordinada entre las áreas de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación interna	Muy una buena comunicación interna en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación laboral	Se existe motivación de pertenecer a la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Políticas	Considera pertinentes y adecuadas las políticas de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Liderazgo	Tiene una buena percepción sobre el liderazgo en las áreas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control	Toma de decisiones	El nivel de decisión de su jefe inmediato es eficiente y oportuno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Monitoreo de servicios	Participa en el proceso de monitoreo de servicios de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Supervisión de roles	La empresa supervisa sus actividades de gestión de roles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Antes de iniciar	Existe un monitoreo constante antes de una gestión dentro de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Después de iniciar	Se tiene un control interno durante las operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Después de finalizar	Se tiene un control interno después de las operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:				Fecha: 18/06/2021			
Lic. Manuel Jesús Mendives Laura- M.A.							

Título de la Investigación: La efectividad organizacional y los procesos administrativos en una Compañía de Medios de Pago Lima 2021
 Autor(es) y nombres del investigador:
 Margara Patricia Alvarado 9090-9812-1500-2010
 Asesor(a) Titular: María del Carmen Chávez 9090-9812-1500-7138

Asesor(a) y miembros del equipo: **Jorge Felix Sanchez Sanchez**

VARIABLES	DEFINICIONES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINION DEL EXPERTO			
		SEÑALADO	TIPO DE DEFICIENCIAS	IDEAL	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
Eficacia Organizacional	Servicios	Personal adecuado	Las técnicas de selección de personal son de un personal adecuado		X		
		Calidad	Algunas veces faltan de la información la calidad de los servicios		X		
		Entendidos	El público empresa entendidos en calidad de el servicio		X		
		Proceso	Por falta de proceso en los procesos para mejorar la calidad del servicio		X		
	Capacitación del personal	Planificación	Existen una buena planificación de funciones para cada una de las funciones de trabajo		X		
		Desarrollo	El personal en una buena capacitación y desarrollo para el desempeño de su labor		X		
		Evaluación	La empresa ofrece capacitación constante al personal		X		
		Evaluación	La empresa ofrece capacitación de un conocimiento de pública y banca al personal		X		
		Reconocimiento	La empresa reconoce a los personal al hacer actividades del personal		X		
		Reconocimiento	La empresa reconoce a los personal al hacer actividades del personal		X		
	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción	Algunas veces falta de nivel de satisfacción de sus clientes		X		
		Plan de acción	Establece programas para mejorar		X		
		Necesidades e intereses	Se debe tener en cuenta las necesidades e intereses de sus clientes		X		
		Canales de atención	La empresa atiende al cliente en canales de atención		X		
		Recomendaciones y sugerencias	Recomendar cambios y sugerencias de los clientes		X		
		Mejora en los procesos	Agilizan los procesos de trabajo en los procesos de producción del personal		X		
	Resultados	Productividad	Se mejora la productividad del personal en el trabajo		X		
		Productividad	Se mejora la productividad del personal en el trabajo		X		
Productividad		Se mejora la productividad del personal en el trabajo		X			
Productividad		Se mejora la productividad del personal en el trabajo		X			
Productividad		Se mejora la productividad del personal en el trabajo		X			
Productividad		Se mejora la productividad del personal en el trabajo		X			
Procesos Administrativos	Planeación	Definición de objetivos	Definición de objetivos de la empresa por medio de objetivos claros y específicos		X		
		Definición de objetivos	Definición de objetivos de la empresa por medio de objetivos claros y específicos		X		
		Definición de objetivos	Definición de objetivos de la empresa por medio de objetivos claros y específicos		X		
		Definición de objetivos	Definición de objetivos de la empresa por medio de objetivos claros y específicos		X		
	Organización	Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
	Ejecución	Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
	Control	Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
		Definición de tareas	Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X		
Definición de tareas		Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X			
Definición de tareas		Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X			
Definición de tareas		Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X			
Definición de tareas		Definición de tareas y responsabilidades de cada actividad		X			

Firma del asesor:


Fecha: 06/21

Título de la investigación: La eficiencia organizacional y los procesos administrativos en una Empresa de Muebles de Paja, Lima, 2021

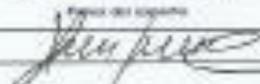
Asesoría y nombre del investigador:

Mónica Rosales Álvarez (980-090-2488-2002)

Asesoría Colegia: Ruedán Cárdeno (980-090-1040-1100)

Asesoría y nombre del experto: **INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PRECISADOS	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES EVIDENCIAS
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Eficacia Organizacional	Servicio	Plazos de entrega	Los tiempos de las peticiones de servicio afectan al proceso operativo	Ordinal (1-5) 1. Excelente 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Pésimo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Calidad	Afrontar responsabilidades para conseguir la calidad de los servicios		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Resolución	Entienden y aplican estándares de calidad en el servicio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Procesos	Planifican, ejecutan, en los procesos para mejorar la calidad del servicio		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Funciones	Identificar claramente identificadas las funciones para cada uno de los puestos de trabajo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Capacidad de personal	Desempeño	El personal no muestra deterioro de desempeño operativo		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Capacitación	La empresa ofrece capacitación constante al personal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Evaluación	La empresa realiza constantemente el seguimiento en análisis y ajuste al personal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Remuneración	La empresa reconoce y recompensa al buen desempeño del personal		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Rotación	La empresa ofrece condiciones de trabajo adecuadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Satisfacción del cliente	Clave de satisfacción	Aplica estrategias para mejorar el nivel de satisfacción de sus clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Punto fuerte	Entienden y aplican programas para ventas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Recomendaciones e ideas	Se mantiene informado sobre las necesidades e intereses de sus clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Canales de atención	La empresa continuamente actualiza su canales de atención		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Reclamos y sugerencias	Atiende reclamos y sugerencias de los clientes		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Rentabilidad	Supera en los procesos	Aplica constantemente mejoras en los procesos de producción de servicios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Prácticas	Se aplican tecnologías operativas de procesamiento de las operaciones en rápida	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Productividad	Planifican, ejecutan, en la productividad actualizada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Reducción de costos	Técnicas para reducir costos e incrementar la productividad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Control de las operaciones	Realiza monitoreo constante para el control de las operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Procesos Administrativos	Planeación	Estrategias de expansión	Dentro de su planeación la empresa incorpora estrategias para expandir el negocio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Evaluación y control de los servicios	Controlar la prestación y control de los servicios de más adecuada que ofrece la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Planos de expansión	En la planeación se incorporan planes y estrategias de expansión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Organización	Costos laborales	Con la planeación de la empresa, se debe de considerar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Eficiencia de los recursos	Se optimizan y hacen uso de recursos disponibles	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Estado de trabajo	Considera el área de trabajo dentro del proceso de más adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Niveles de jerarquía	En la empresa está bien definidos los niveles de jerarquía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Coordinación de áreas de trabajo	Hay coordinación entre las áreas de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Ejecución	Comunicación efectiva	Hay una buena comunicación interna en la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Motivación laboral	Se aplica incentivos de participación a la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Prácticas	Conoce perfectamente y actualiza las prácticas de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Indicadores	Tiene una buena gestión sobre el desempeño de las áreas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	El nivel de decisión de los procedimientos es puntual y oportuno	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Control	Medición de resultados	Existen en el momento de medición de resultados de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Supervisión de áreas	La empresa supervisa sus actividades de gestión de áreas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Ajustar áreas		Realiza un monitoreo constante sobre de una actividad dentro de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Ajustar recursos		Se hace un control interno durante las operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Ajustar métodos		Se hace un control interno respecto de las operaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Firma del experto:  Fecha: 18/08/21

ANEXO 5: Confiabilidad del instrumento

Variable: Procesos Administrativos

Procesamiento de la prueba piloto

Casos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	10	100%
Nulo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Prueba piloto, 2021

Procesamiento de la prueba piloto fiabilidad

Alfa Cronbach	Cantidad de elementos
,917	1

Fuente: Prueba piloto, 2021

Variable: Eficiencia Organizacional

Procesamiento de la prueba piloto

Casos	Frecuencia	Porcentaje
Válido	10	100%
Nulo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Prueba piloto, 2021

Procesamiento de la prueba piloto fiabilidad

Alfa Cronbach	Cantidad de elementos
,917	1

Fuente: Prueba piloto, 2021

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Crombach

K = Número de Items

V_i = Varianza de cada Item

V_t = Varianza del total

Según Hurtado (2012), en la escala de Likert de 5 opciones de respuesta los resultados se obtienen a partir del cálculo de Alfa Cronbach. En el presente estudio, se obtuvo con el cálculo de Alfa Cronbach de los ítems 0,917, indicativo de una buena consistencia interna en la escala.

Procesamiento de la prueba piloto fiabilidad Según Hurtado (tabla de interpretación)

Alfa Cronbach	Cantidad de elementos
,917	1

Fuente: Prueba piloto, 2021

	Alfa Cronbach		Alfa estandarizado
	Varianza de los ítems	SPSS 22	Estadístico
V1	0,88	0,71	0,70
V1D1	0,84	0,84	0,82

Fuente: Prueba piloto, 2021

ANEXO 7: Medición de las variables

Codificación:

La Eficiencia Organizacional y los Procesos Administrativos de una Compañía de Medios de Pago, Lima, 2021				
Apellidos y nombres de los investigadores: Marjorie Romero Alvarado (ORCID: 0000-0002-2508-260X) Amanda Débora Huamán Obispo (ORCID: 0000-0003-4568-7160)				
Variable	Dimensiones	Indicador	Ítem	Escala
Eficiencia organizacional	Servicios	Personal operativo	Las medidas de las pérdidas de servicio afectan al personal operativo	Escala de Likert
		Calidad	Aplican supervisiones para comprobar la calidad de los servicios	
		Estándares	Establecen mejores estándares de calidad en el servicio	
		Procesos	Planifican mejoras en los procesos para optimizar la calidad del servicio	
	Capacitación del personal	Funciones	Están claramente identificadas las funciones para cada uno de los puestos de trabajo	
		Desempeño	El personal se encuentra debidamente capacitado para su Desempeñar su labor	
		Capacitación	La empresa ofrece capacitación constante al personal	
		Evaluación	La empresa evalúa constantemente el conocimiento en práctica y teoría al personal	
		Reconocimiento	La empresa reconoce y compensa el buen desempeño del personal	
	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción	Aplica encuestas para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes	
		Post Venta	Establece programas post ventas	
		Necesidades e intereses	Se mantiene informado sobre las necesidades e intereses de sus clientes	
		Cartera de clientes	La empresa anualmente aumenta su cartera de clientes	
		Reclamos y sugerencias	Atienden reclamos y sugerencias de los clientes	
	Rentabilidad	Mejora en los procesos	Aplica constantemente mejora en los procesos de prestación de servicios	
		Prontitud	Su sistema tecnológico operativo de procesamiento de las operaciones es rápida	
		Productividad	Perciben alzas en la productividad anualmente	
Reducción de costos		Terceriza para reducir costos e incrementar la productividad		

		Control de las operaciones	Hacen monitoreo constante para el control de las operaciones	
		Rentabilidad neta	La empresa posee buena rentabilidad por la tecnología que brinda o por el personal operativo.	
Procesos Administrativos	Planeación	Estrategias de capacitación	Dentro de su planeación la empresa incorpora estrategias para capacitar al personal	Escala de Likert
		Evaluación y control de los servicios	Consideran la evaluación y control de los servicios la más adecuada que ofrece la empresa	
		Planes de fidelización	En la planificación se introducen planes y estrategias de fidelización	
		Costo beneficio	Con la planeación de la empresa, se eleva la rentabilidad	
	Organización	Definición de tareas	Sus actividades y tareas están claramente definidas	
		Espacio de trabajo adecuado	Considera el área de trabajo donde está ubicado el más adecuado	
		Niveles de jerarquía	En la empresa está bien definido los niveles de jerarquía	
		Coordinación de áreas de trabajo	Hay coordinación entre las áreas de trabajo	
	Dirección	Comunicación interna	Hay una buena comunicación interna en la empresa.	
		Motivación laboral	Se siente motivado de pertenecer a la empresa	
		Políticas	Considera pertinentes y adecuadas las políticas de la empresa	
		Liderazgo	Tiene una buena percepción sobre el liderazgo en las áreas	
		Toma de decisiones	El nivel de decisión de su jefe inmediato es pertinente y oportuno	
Control	Monitoreo de servicios	Participa en el proceso de monitoreo de servicios de la empresa.		
	Supervisión de roles	La empresa supervisa sus actividades de gestión vía remota		
	Auditan antes	Existe un monitoreo consultivo antes de una gestión dentro de la empresa		

	Auditan durante	Se tiene un control interno durante las operaciones.
	Auditan después	Se tiene un control interno después de las operaciones.

ANEXO 8: Procesamiento de la data

	Eficiencia Organizacional																				Procesos Administrativos																		
	Servicio s				Capacitación del personal					Satisfacción del cliente					Rentabilidad						Planeación				Organización				Dirección					Control					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
1	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	4	5	2	5	4	1	2	5	1	3	2	2	4	2	2	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	
2	2	5	3	5	2	3	4	3	3	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	3	1	2	3	2	2	4	3	3	2	2	1	1	2
3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	3	4	1	2	5	2	2	1	1	4	4	2	3	5	2	4	3	1	1	1	5	5	3	
4	2	2	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	4	3	3	3	4	1	2	5	3	3	5	4	5	2	2	5	1	3	2	2	1	1	4	
5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	5	4	1	4	5	4	4	1	3	1	2	4	3	2	2	3	5	4	1	1	3	3	3	
6	5	5	2	2	4	4	5	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	5	2	1	3	3	5	2	3	5	3	2	1	2	5	2	2	2	2	2	2		
7	2	2	2	2	1	3	3	2	2	5	3	3	1	4	2	3	4	5	2	5	1	3	3	4	3	3	5	2	2	3	3	1	1	3	3	5	2	3	
8	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	5	2	2	5	1	3	4	3	3	2	1	2	4	5	3	1	4	1	4	2	4	4	4	5	4	
9	3	3	3	1	3	5	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	4	5	3	5	1	3	3	3	3	2	5	3	3	4	2	5	3	2	3	3	4	1	
10	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	1	4	1	3	3	3	1	
11	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	2	4	5	4	3	4	3	3	3	1	3	3	5	3	2	1	5	2	4	3	3	1	1	1	
12	4	4	4	5	4	4	3	1	4	2	4	3	4	4	3	3	2	5	4	2	1	4	4	5	4	4	4	4	5	1	1	3	2	3	3	5	1		
13	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	5	4	4	1	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	5	2	5	1	1	3	3	1		
14	3	2	2	5	3	3	3	1	2	5	3	3	1	4	2	4	4	1	2	3	1	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	
15	3	3	5	2	3	3	1	2	2	4	3	3	1	5	4	2	4	1	1	4	3	2	2	4	1	2	2	3	5	2	2	2	1	2	2	2	3	2	
16	5	3	2	2	1	3	3	5	3	4	3	1	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	
17	5	3	1	1	3	5	1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	1	4	3	2	2	4	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
18	1	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	5	2	4	1	2	4	3	2	1	1	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3		
19	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	5	3	3	3	4	1	1	5	2	2	4	1	2	2	2	5	2	1	1	2	1	2	2	3	2	
20	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	1	3	5	1	4	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	2	3	
21	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	1	2	4	2	2	3	1	2	4	4	3	4	

22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	4	1	2	5	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	3	3	5	1
23	4	4	1	4	4	4	3	4	1	1	1	3	1	3	3	3	1	4	3	4	3	2	3	1	5	3	1	3	1	5	2	2	5	5	3	3	3	1	1	
24	3	3	3	2	2	4	3	2	2	1	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	1	3	2	2	5	3	3	3	5	1		
25	3	3	2	2	3	3	1	2	2	4	3	3	4	3	2	1	2	4	1	4	3	1	3	4	1	3	2	1	4	3	1	2	4	2	3	3	3	1		
26	3	3	2	2	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	4	2	4	3	2	3	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3			
27	2	3	2	2	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	2	4	2	1	3	1	2	5	1	3	2	1	3	1	2	2	3	1	2	2	1	2		
28	4	2	1	2	2	5	2	2	2	5	2	2	5	4	2	1	1	4	2	5	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	1	4	2	3	3	2	4	3		
29	5	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	5	2	2	1	5	3	5	3	5	1	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
30	5	2	5	2	2	3	4	4	5	3	1	4	2	4	1	4	3	3	3	3	3	2	1	3	2	1	4	1	5	1	5	3	3	3	1	5	3	1		
31	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	5	1	2	5	2	2	2	1	3	3	4	4	4	2	2	5	3	3	3	2	5	5	1		
32	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	4	2	2	3	5	3	3	2	1	3	5	5	4	5	5	2	1	3	2	3	2	1	3	1		
33	3	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	1	1	4	4	5	4	4	4	1	3	2	3	4	3	2	1	3	3	3	3	1	2	2	1		
34	3	3	3	3	1	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	1	5	5	1	3	5	3	1	2	2	1	2	2	4	2	3	3	3	3	3		
35	2	2	5	2	2	2	5	2	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	1	1	2	5	5	3	2	2	5		
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	4	2	5	2	2	2	5	2	5	3	2	1	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	5		
37	4	4	4	4	4	1	5	4	1	5	1	3	4	4	3	3	3	3	5	5	2	1	3	3	2	1	3	3	1	5	2	2	5	3	3	3	4	5		
38	3	3	5	2	3	3	1	2	2	1	3	3	4	1	4	5	2	5	4	5	4	5	4	2	3	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3	2	3	3		
39	3	1	2	2	1	5	3	2	2	1	3	3	4	2	5	4	1	2	2	5	2	2	3	4	2	3	2	1	4	3	1	4	3	3	3	1	3	2		
40	2	2	5	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	5	3	3	3	4	2	1	3	3	2	4	3	2	2	1	3	3	3	1	5	3	2	5		
41	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	1	5	2	5	2	2	1	2	3	5	4	5	2	2	5	1	3	3	5	5	1	3	4		
42	2	5	2	2	2	2	5	2	2	3	2	2	5	1	3	5	3	3	4	3	5	3	3	5	4	5	1	2	1	3	3	5	1	5	2	4	3			
43	5	1	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	2	1	4	5	4	4	5	4	1	3	3	2	4	1	2	2	3	3	3	3	5	3	1	2	3		



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Carlos Antonio Casma Zárate, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor del proyecto de investigación titulado:

“La eficiencia organizacional y los procesos administrativos de una compañía de medios de pago, Lima, 2021” de la autora: **Marjorie Ross Romero Alvarado**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 9 de marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor	Firma
Casma Zárate, Carlos Antonio DNI: 06153553 ORCID: 0000-0002-004489-8487	 <small>CARLOS CASMA ZÁRATE 02.03.2023</small>