



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN**

**Gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de  
Soporte a la venta Ecommerce de la empresa AST Perú  
S.A.C. Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Baltazar Prieto, Dany Abel ([orcid.org/0000-0002-0755-0692](https://orcid.org/0000-0002-0755-0692))

Purizaca Levano, Keyko Pryscila ([orcid.org/0000-0001-9488-0587](https://orcid.org/0000-0001-9488-0587))

**ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka ([orcid.org/0000-0002-7543-9275](https://orcid.org/0000-0002-7543-9275))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis principalmente a Dios, a mis padres e hija, por ser los pilares y guías de vida, permitiéndonos haber llegado hasta el momento más importante de nuestra formación profesional.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a la Universidad César Vallejo, por brindarnos la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de nuestras metas.

A la Dra. Luna Gamarra Magaly Ericka, asesora de Tesis, por brindarnos su orientación y motivación en el diseño y desarrollo de esta tesis.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS .....	51

## Índice de tablas

Tabla 1. Correlación entre Gestión por procesos y eficiencia operativa.....	32
Tabla 2. Correlación entre Gestión por procesos y optimización de recursos.....	33
Tabla 3. Correlación entre Gestión por procesos y servicios .....	34

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de barras de la variable Gestión por procesos .....	25
Figura 2. Diagrama de barras de la dimensión Planear .....	26
Figura 3. Diagrama de barras de la dimensión Hacer .....	26
Figura 4. Diagrama de barras de la dimensión Verificar .....	27
Figura 5. Diagrama de barras de la dimensión Actuar .....	28
Figura 6. Diagrama de barras de la variable Eficiencia Operativa.....	28
Figura 7. Diagrama de barras de la dimensión optimización de recursos .....	29
Figura 8. Diagrama de barras de la dimensión servicios.....	30
Figura 9. Diagrama de niveles de correlación para estadígrafo Rho Spearman ...	31

## Resumen

El presente estudio tuvo objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S. A. C. Lima, 2022. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica orientada, diseño no experimental y nivel descriptivo correlacional, la población considerada fue de 20 colaboradores de la empresa AST. Perú S. A. C. de Lima, siendo la muestra censal. En la recolección de datos se usó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Las conclusiones a las que se arribaron fueron, se obtuvo en la prueba de hipótesis un coeficiente de correlación de 0.756, lo que traduce en una correlación positiva alta, con un sig. Bilateral de 0.00, determinando que existe relación directa entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S. A. C. Lima, 2022.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, eficiencia operativa, teoría de las restricciones, teoría de los cinco ceros, empresa telecomunicaciones

## **Abstract**

The main objective of this study was to determine the relationship between process management and operational efficiency in the ecommerce sales support area of the company AST Perú S. A. C. Lima, 2022. The applied methodology was of a quantitative approach, of a basic type oriented, non-experimental design and correlational descriptive level, the population considered was 20 employees of the AST company. Perú S. A. C. of Lima, being the census sample. In data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The conclusions that were reached were, a coefficient of consequences of 0.756 was obtained in the hypothesis test, which translates into a high positive statement, with a sig. Bilateral of 0.00, determining that there is a direct relationship between process management and operational efficiency in the ecommerce sales support area of the company AST Perú S. A. C. Lima, 2022.

**Keywords:** Management by processes, operational efficiency, theory of restrictions, theory of five zeros, telecommunications company



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones del mundo son cada vez más competitivas y los usuarios finales mucho más exigentes, de tal manera que las organizaciones tienen la necesidad de evolucionar, implementando estrategias y herramientas tecnológicas que le permita seguir compitiendo en el mercado. La gestión por procesos nos va a permitir ordenar las tareas de trabajo del área de soporte a la venta e-commerce, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa conjuntamente con todo el personal, ello permitirá lograr una mejor performance y satisfacer a los clientes, a la vez reducir la carga de tareas del personal haciéndola más eficiente. Sin duda, la gestión por procesos y eficiencia operativa generarán un cambio organizacional enfocado en el logro de resultados.

En el contexto internacional, Rivas y Villa (2021), dan a conocer que en Colombia existe una organización llamada One Link BPO que forma parte del sector de los contact center y del mundo de las telecomunicaciones, dedicándose a la atención de sus clientes mediante el Business Process Outsourcing (BPO), donde su enfoque es brindar soluciones a las necesidades de los clientes. Esta compañía de contact center, cuenta con más de 20 años de presencia en el mercado, brindando a sus clientes una atención personalizada según su idioma inglés, francés, portugués, entre otros, en los distintos servicios como ventas, atención al cliente, servicio técnico, entre otros. One Link se enfoca en buscar constantemente la satisfacción de sus clientes en sus servicios que brinda, ya que la prestación de sus servicios es a distintas compañías de diferentes mercados, por ello, espera y se proyecta llegar al año 2025 como una de las empresas líder en el contact center brindando las mejores experiencias a sus usuarios finales con soluciones innovadoras. En los últimos meses, la compañía Rappi ha tenido dentro de la organización un crecimiento muy rápido, lo que llevó a One Link a realizar una reestructuración de procesos de diferentes niveles de la estructura como: supervisores, asesores y gestión administrativa para atender los requerimientos solicitados. En tal sentido, la unidad de gestión administrativa, es el área responsable porque tiene cercanía con las demás áreas de la organización, ya que comparte información directa con la operación, por ello, es importante tener una comunicación fluida porque unifica procesos y planifica actividades de los

colaboradores, sin embargo, se evidencia un impacto negativo en la falta de estrategias y comunicación lo cual deteriora el desarrollo de la calidad por parte de operaciones, porque tienen que estar en continua verificación y transformación de los procesos para conseguir disminuir los procesos repetitivos. Ante ello, proponen poner en marcha la gestión por procesos que permita mejorar la eficiencia operativa y el desarrollo de sus servicios, a través del involucramiento de todas las áreas de la compañía, reduciendo los reprocesos operativos.

A nivel nacional, Cerna et al. (2022), comentan en su revista la situación actual que están viviendo las empresas hoy en día respecto al postpandemia que viene atravesando el País, así mismo, manifiestan que no es importante si es una empresa pequeña, mediana o grande, lo que sí importa es que todas se han visto afectadas tanto en el aspecto económico, organizacional y tecnológico, sin embargo, han sabido reinventarse y reestructurarse implementando la digitalización e incursionando en el mundo de los servicios digitales para poder desarrollarse en el ambiente competitivo y seguir manteniéndose en el mercado, aumentar la productividad y optimizar los recursos. La empresa Everis BPO tiene su oficina principal en Magdalena del Mar, brindando servicios de cobranzas, ingreso de pedidos y servicios digitales a diversas empresas privadas con más de 10 años de actividad en el rubro, sin embargo, debido a la coyuntura que se está viviendo en estas épocas la empresa tuvo ciertas caídas financieras por ende algunos clientes externos se retiraron, algunos contratos de los ejecutivos de atención no se renovaron y otros perdieron sus trabajos, además, se pudieron detectar diversas falencias y puntos de quiebre como: excesiva demora en entrega de pedidos ocasionando incomodidad en el usuario final y disminuyendo la productividad en la empresa, demora en aceptar las órdenes por parte del área encargada de recepcionar los pedidos y por último, no manejan una herramienta donde puedan gestionar el seguimiento de las órdenes para la entrega de los productos; en tal sentido, los representantes de la organización reaccionaron de manera rápida y realizaron una reestructuración general respecto a la digitalización y automatización de procesos los cuales actualmente le permiten continuar en el mercado. En definitiva, Everis BPO se comprometió a implantar una gestión de procesos enfocada a aumentar la eficiencia, minimizando los tiempos de entrada y salida de datos, reduciendo el coste de actualización de datos relacionados con la base de

clientes y automatizando procesos que permitieran la coherencia en toda la compañía.

A nivel nacional, en el año 2021 OSIPTEL, informó que las empresas que vienen operando y brindan el servicio de las telecomunicaciones tenían como objetivo llevar a cabo un manual técnico que les permita llevar un orden en la información con los diferentes reportes por los inconvenientes de calidad que pueden presentar los clientes respecto a los servicios brindados como telefonía, internet, etc. o fallas en distintos equipos adquiridos a través de diferentes canales de atención o tiendas por departamento.

A nivel local, se pudo observar en la empresa AST Perú S.A.C que existen procesos largos y repetitivos sin automatizar que impactan directamente a la eficiencia operativa del área de soporte a la venta ecommerce, generando a su vez reducción del rendimiento laboral, errores en registro de pedidos e incrementos en costos por personal adicional requerido afectando los indicadores de eficiencia operativa, lo cual da motivo a este estudio de optimizar la gestión de los procesos, mejorando la velocidad de atención, calidad de servicio y reducción de costos. Esta investigación es importante, ya que propone un cambio de gestión por procesos con el fin de lograr el éxito organizacional de forma eficiente, siendo en la actualidad un proceso deficiente y desordenado en la empresa, la empresa AST Perú SAC ubicado en la ciudad de Lima, tiene un gran prestigio, brindando servicios de marketing digital y contact center a todos los sectores de España y LATAM por más de 14 años, a partir del año 2021 AST Perú SAC pasa a formar parte del Grupo Konecta, multinacional especializada en la prestación de servicios BPO y Experiencia de Cliente.

En razón de lo presentado se planteó como problema general determinar ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022? Y como problemas específicos: (1) ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022? (2) ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022?

Con referencia a la justificación de la investigación, aporta en base a su justificación teórica conocimientos relacionados del tema, proporcionando a su vez conocimientos de diversos estudios realizados sobre la gestión por procesos y desarrollo de la eficiencia operativa, sobre las teorías consideradas tenemos la Teoría de las Restricciones, la Teoría del Caos y Teoría de los Cinco Ceros. Respecto a la justificación social, la investigación proporciona soluciones en la metodología de gestión en beneficio de la calidad de vida del grupo humano, mediante un trabajo más sofisticado y ordenado, en tal sentido los trabajadores también tendrán claros sus objetivos y responsabilidad de acuerdo al cargo que tienen, por ende, el clima organizacional y la productividad aumentará dentro de la empresa. Respecto a la justificación económica, el desarrollo y la ejecución de la gestión por procesos permitirá realizar el seguimiento correspondiente de los procesos, así como tener ordenado todas las actividades de las distintas áreas dentro de la empresa, de esta manera se optimiza, controla y reduce el costo de las actividades innecesarias, aumentando la productividad e ingresos de la compañía. En cuanto a la justificación práctica, el presente estudio, se facilitará a la gerencia de la compañía, esperando sea de utilidad para la mejora de los procesos actuales y eficiencias de la compañía. Acerca de la justificación metodológica, se refleja en la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, elementos metodológicos para consolidar nuestra información, dado que fueron validados por expertos, determinando su confiabilidad para la obtención de resultados consistentes. En ese sentido, esta investigación tiene como propósito servir de guía y brinde orientación a todas las empresas y organizaciones a nivel mundial, donde se plasme una gestión por procesos que cuente con todas las herramientas para el desarrollo estratégico, que a su vez conlleve a alcanzar eficiencias y productividades significativas, permitiendo reducir paralelamente los costos y tiempos de gestión.

Se ha planteado como objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022. Y cómo objetivos específicos: (1) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022. (2) Determinar la relación que existe entre la

gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022.

En lo concerniente a la hipótesis general se planteó que: Existe relación directa entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022. Las hipótesis específicas: (1) Existe relación directa entre la gestión por procesos y la optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022. (2) Existe relación directa entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio se apoya en la recolección de antecedentes, investigaciones previas, bases teóricas y conceptos de la gestión por procesos y la eficiencia operativa.

En el presente capítulo se expondrá el desarrollo de antecedentes internacionales, En Colombia Barrios et al. (2019), tuvieron como propósito identificar si dentro de la organización de las empresas medianas o pequeñas la gestión por procesos cumple un rol importante y llega a tener influencia a nivel competitivo; así mismo, se llega a argumentar que la competitividad es un punto muy importante dentro de las organizaciones y con el paso de los años sigue evolucionando. En tal sentido, la gestión por procesos ayuda, contribuye y aporta a que las empresas sean más capaces de competir en el mercado y las encamina a usar sus recursos de manera eficiente.

Por lo tanto, Rojas et al. (2017), manifiesta que en estas épocas la gestión por procesos viene ganando prestigio e incentiva a que las organizaciones puedan proyectarse, dirigir y mejorar en conjunto respecto a sus procesos que tiene relacionados con el fin de cumplir los objetivos estratégicos satisfaciendo las necesidades, también manifiestan que actualmente existen varios nuevos modelos de gestión lo que permite que las organizaciones ganen supervivencia y estabilidad apoyando de la dirección estratégica. Según los autores manifiestan que existen 4 fases para implementar la gestión por procesos: preparación, diagnóstico, diseño, seguimiento y control, todas estas fases fueron validadas en una entidad científica, tecnológica y de Innovación en Mayabeque, Cuba. Finalmente, se propusieron nuevos indicadores donde se elaboró un nuevo modelo estratégico, a su vez se planteó una nueva metodología más flexible en las organizaciones, con mayor atención frente a los cambios y desafíos para poder lograr la competitividad y sostenibilidad de la organización.

Asimismo, en Chile, Medina et al (2018), manifiestan en su artículo asociado a la gestión por procesos y aportes en metodologías como herramientas de ayuda, que el objetivo del modelo de la gestión por procesos es mejorar, plantear o crear un orden en los procesos de cada organización de acuerdo a su importancia para la mejora. Es importante tener presente el enfoque al cliente, por tal motivo se

deben integrar todos los instrumentos que nos permitan o faciliten el procesamiento de información para tener resultados correctos dentro de las organizaciones. Es así como, los autores mencionan que dentro de la organización debe existir un equipo de trabajo designado por el jefe, los cuales deben definir el alcance de los procesos, objetivos y su conexión con los demás procedimientos que la empresa usa para planificar, ejecutar, revisar y adaptar su comportamiento (ciclos P, D, C, A), de tal forma que todos dentro de la organización estén de acuerdo con el trabajo que deben realizar.

Igualmente, en EEUU, Highsmith y Robinson (2020), en su artículo científico respecto a los desafíos en la era digital para la gestión por procesos, manifiesta que las capacidades desarrolladas como ventaja competitiva son: la eficiencia, optimización y economías por parte de las organizaciones, las cuales estaban relacionadas con la gestión por procesos, mientras que hoy en día en el aspecto tecnológico y digital, para que las organizaciones tengan éxito deben tener desarrolladas las capacidades como innovación, adaptabilidad, personalización y rapidez, así mismo, los autores mencionan que para que la empresa tenga oportunidad debe tener la tecnología adecuada.

De modo similar, Piñuela y Quito (2020), en su artículo sobre los desafíos de la gestión por procesos en Ecuador, señalan que para el logro de los propósitos de eficacia y eficiencia es determinante el uso de procesos de gestión, además de ser la base primordial para el desarrollo continuo y productivo de la organización. Mencionan también que la gestión por procesos es correlativo a las exigencias internas de las organizaciones y al éxito de la satisfacción de los clientes, aunque confronta el desafío del cambio del paradigma organizativo y cultural, refiriéndose al aprendizaje de la autonomía, la orientación al logro y trabajo en equipo por parte de los colaboradores.

Así pues, en Francia, Papadopoulos, et al. (2018), mencionan que es importante y fundamental implementar las tareas basadas en los procesos como recursos que ayuden a agilizar y automatizar gestiones que proporcionen mejoras en el trabajo frecuente de los empleados, de tal manera que poco a poco se vaya fortaleciendo la calidad del servicio, llegando a alcanzar mejores indicadores en

productividad con el objetivo que nuestros clientes finales se vean totalmente satisfechos.

Además, en China, Feifeng y Gang (2022), en su artículo sobre los sistemas de información contable basado en la gestión por procesos, identifica que la gestión por procesos separa el proceso comercial de varias aplicaciones que se trabajen de forma paralela como consulta, almacenamiento e implementación, por ello plantea dentro de su artículo una idea de diseño de gestión por procesos de negocio basado en ontología, donde los sistemas de distinta clase o naturaleza trabajan con la ontología para que finalmente se compartan y reutilicen los procesos de negocios, concluyendo que al combinar la ontología con la tecnología basada en el conocimiento evita el diseño repetido de procesos, ayuda a reutilizar los procesos y facilita al trabajo entre sistemas.

Así mismo, en Venezuela, Alzate (2017), menciona que existe una norma de calidad ISO 9001 donde está plasmado y exige a todas las organizaciones o empresas a guiarse bajo un modelo de gestión por procesos, es así como va a permitir monitorear los resultados obtenidos, evidenciando el desarrollo continuo de la organización sin dejar de lado el enfoque en la satisfacción al cliente.

En el plano nacional, Maza (2017) explica en su artículo sobre la utilidad de la gestión por procesos, que hay una exigencia constante en las empresas por lograr un uso eficiente de los recursos, indistintamente de su tipo o rubro, por ello las organizaciones tienen la obligación de implementar una gestión por procesos, suprimiendo con ello la práctica basada en experiencia y la desorientación de una administración empírica. Entonces, el poner en práctica este modelo, permitirá dirigir y conducir a las organizaciones a reconocer y diseñar procesos e indicadores que se ejecutan en el negocio. De modo que se pueda planificar, monitorear, ejecutar, proveer y decidir acertadamente.

En tal sentido, Sandoval y Cáceres (2021), mencionan que en la organización “NMS SAC”, San Miguel, se realizó una evaluación y los análisis informan que los puntos de quiebre son los procesos repetitivos y los retrabajos por parte de sus trabajadores y la comunicación interna de la empresa, en tal sentido la empresa plantea implementar la gestión por procesos evitando procesos



reiterativos por parte de los trabajadores y brindar una buena atención al cliente, mejorando su comunicación interna.

Además, Robles y Díaz (2017) en Perú, menciona que la gestión por procesos emerge de la gerencia empresarial, siendo una táctica estratégica para hacer eficiente la empresa, mapeando los procesos que interactúan directamente con los usuarios finales y productos de interés de los mismos. Desde hace un tiempo se busca su implementación, como un instrumento para alcanzar reducir la insatisfacción de los usuarios con relación a la administración pública. Desde el sector salud también se viene intentando aplicar estas metodologías, sin embargo, se ha identificado variación en las formas de aplicación, con lo cual un producto debe ser asignado a un cliente en específico, iniciando y concluyendo el proceso con el cliente.

Según Rojas (2018) en Perú, menciona que la gestión por procesos está enfocada a facilitar herramientas que aporten en la determinación de acciones de manera eficiente en una institución de salud, posta, clínica o en cualquier otra institución, empresa u organización. En tal sentido, la gestión por procesos surgió en el mundo empresarial comercial, enfocado y asociado a satisfacer las necesidades de los usuarios, generando así mismo, ventajas en competitividad y rentabilidad.

Así mismo, Chininin (2020), en su tesis “Plan de gestión por procesos basado en un enfoque eficiente en la empresa confecciones Diankris SAC, Chiclayo”. En donde plantea su implementación la cual permita optimizar los procesos actuales de dicha empresa, donde se pudo identificar las causas: retrasó en la producción, demora en entrega de pedidos y procesos repetitivos. En tal sentido, se evaluaron los resultados, obteniendo un ahorro de tiempo de 63%, mediante el diagrama de tareas realizado para ordenar las actividades, donde se identificaron los procesos que causaron retrasos, logrando excluir los tiempos vacíos, permitiendo alcanzar el perfeccionamiento en la producción.

Además, Chávez (2021), en su tesis “la gestión por procesos y su relación con la eficiencia UGEL Virú”, tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y eficiencia de la UGEL Viru 2021, para ello usó un

enfoque cuantitativo no experimental, aplicando como técnica el cuestionario a 43 colaboradores de la UGEL, obteniendo como resultado una correlación alta significativamente entre las variables, siendo su coeficiente de correlación 0.830 y con un nivel de significancia de 0.000.

También, Suarez (2022), en su tesis “La gestión por procesos y eficiencia en el área logística IGNIS Perú EIRL, 2022”. La cual tuvo de objetivo determinar la relación existente entre ambas variables, aplicando un estudio de enfoque cuantitativo no experimental, en dicho estudio participaron 20 trabajadores y utilizando como instrumento el cuestionario, la misma concluyó con la una correlación positiva considerable entre ambas variables, obteniendo un coeficiente de correlación 0.729 y un sig. (bilateral) de 0.00.

De igual manera, Mejía (2018), en su tesis “Eficiencia de la implementación de la gestión por procesos en la municipalidad de Los Olivos 2018”, destinado a determinar la relación entre ambas variables, aplicando en su estudio un enfoque cuantitativo de diseño no experimental a 200 trabajadores de la municipalidad, usando el cuestionario para la recolección de datos, obteniendo como resultado una correlación alta entre las variables con una  $\rho=0.751$  y sig. (bilateral) de 0.000.

Así mismo, Carreño (2022), en su tesis “Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en una empresa de empaques”, destinado a la aplicación de los controles de proceso para aumentar la eficiencia operativa, el proyecto se centró en los procesos productivos de la organización, obteniendo como resultados que la gestión por procesos incide en la eficiencia operativa, incrementando la misma de 86.96% a 95.24 entre enero 2020 a diciembre 2021.

Así mismo, Aranda et al. (2018), en su tesis titulada “La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales del Minagri”, donde llegaron a la conclusión luego de un diagnóstico dentro de la institución que evidenciaron las dificultades de algunos órganos de línea que efectúan duplicidad en sus funciones, falta de coordinación, personal en contra de los nuevos procedimientos laborales, sin embargo, luego de su implementación se evidenció un gran cambio significativo, las mismas que fueron validadas por especialistas.

Según Macavilca (2020), en su tesis “Gestión por procesos administrativos y optimización de recursos en el Centro Educativo 5031 César Vallejo, Callao 2020”, el objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y optimización de recursos, obteniendo como resultado una asociación del 48.3% de las variables, con un sig. (bilateral) de 0.01. La misma contó con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional y una muestra de 52 trabajadores a través del uso de un cuestionario.

Además, Cuevaso (2022), en su tesis “la gestión por procesos y su incidencia en la optimización de recursos en la empresa Fabripack EIRL, 2022”, se propuso llevar a cabo la gestión por procesos a fin de determinar su incidencia en la optimización de recursos, utilizando en su estudio un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la cual tuvo como participantes a todos los trabajadores de la organización a través del cuestionario, concluyendo que, la optimización de recursos mejoró tras la puesta en marcha de la gestión por procesos, recomendando su implementación.

Por otra parte, Cueva y Vásquez (2021), en su estudio titulado “la gestión por procesos y su relación con la calidad de servicios en una empresa distribuidora de gas”, con la finalidad de definir la relación entre la gestión por procesos y los servicios, para ello mediante el uso de una investigación con enfoque cuantitativo no experimental, ejecutaron 384 encuestas entre clientes y trabajadores. Obteniendo la correlación directa entre ambas variables, mencionando que si una variable mejora, la otra también mejorará.

Así mismo, Touzet (2018), en su estudio titulado “la relación entre la gestión por procesos y la calidad de servicios al cliente en la empresa Konecta”, buscando definir la relación que existe entre las variables servicios y gestión por procesos, para dicho estudio se empleó un enfoque cuantitativo no experimental, ejecutando una encuesta a 71 trabajadores de la organización, dicho autor concluyó que existe una correlación muy alta entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0.872 y un sig. (bilateral) de 0.000.

Además, Dávila (2017), en su tesis “la gestión por procesos y servicios del área de emisión de pasaportes”. Tuvo como propósito determinar cómo influye la

gestión por procesos, en el servicio brindado por el área de emisión de pasaportes del SNM, para ello utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, ejecutando una encuesta a 369 clientes, obteniendo como resultado una correlación positiva moderada, con un coeficiente de correlación de 0.681 y un sig. (bilateral) de 0.00.

Por otra parte, Castillo (2021), en su tesis “gestión por procesos basados en BPM y su influencia en los servicios de una empresa distribuidora, Trujillo”. A fin de relacionar la influencia de la gestión por procesos en los servicios de la distribuidora, para ello empleó un enfoque cuantitativo no experimental, con la participación de 23 clientes frecuentes, a quienes se les administró un cuestionario, concluyendo en una correlación positiva alta, con un coeficiente de correlación de 0.765 y un sig. (bilateral) de 0.00.

Finalmente, Coaguila (2017), en su tesis “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O y C Metals S. A. C.” El enfoque fue determinar una propuesta donde se realice la mejora del desarrollo de la gestión por procesos, teniendo en cuenta las normas ISO 9001:2015, también mejorar respecto a la eficacia y eficiencia dentro de la empresa, sin dejar de lado la satisfacción de los clientes. Se concluyó realizando la verificación de la propuesta, la misma que aportará de manera positiva en el logro de objetivos, tomando en cuenta las acciones que correspondan, así como, respecto al análisis económico, arrojó que es rentable.

Acerca de las teorías relacionadas a la variable gestión por procesos se considera el enfoque teórico por su origen, según Ríos (2014), menciona que, según las bases de Taylor, las metas de las asociaciones independientes es incrementar la productividad. Así mismo, manifiesta que actualmente las empresas y organizaciones deben tomar decisiones y plantear estrategias de cambio, realizar mejoras para permanecer siendo competitivos en el mercado empresarial, apalancándose en la calidad de sus productos o servicios brindados frente a la competencia. En tal sentido, lo que se busca es que los clientes reciban servicio de calidad frente a cualquier necesidad que puedan tener.

Por otro lado, Martínez (2018), menciona la teoría del caos y mejoramiento continuo de Edwar Lorenz, también conocida esta teoría como la ciencia del

proceso, la cual coopera en identificar, medir, describir y relacionar los procesos, así como también toma en cuenta la importancia de la administración del cambio, el análisis de riesgos y un enfoque unificado que enlace la estrategia, los recursos humanos, los procesos, la estructura y el sistema tecnológico.

Según Bravo (2009), menciona la teoría de las restricciones, la cual fue planteada por Goldratt, escrito junto con Jeff Cox libro que lleva como nombre “La meta un proceso de mejora continua”, para la gestión de las organizaciones, si bien el término restricción es interpretado como un impedimento que afecta el resultado productivo final, menciona que la idea es ir resolviendo cada restricción en un proceso de mejora continua. En tal sentido, Goldratt y Cox (2007), manifiestan que se tiene que tener en cuenta los 5 pasos de la teoría de las restricciones: como primer paso se identifican las restricciones en el sistema, en el paso número dos se decide cómo explotar las restricciones del sistema, en el paso número tres se subordina todo lo demás al paso anterior, continuando con el paso número cuatro, se superan las restricciones del sistema, y culminamos con el paso número cinco, donde se menciona que, si en los pasos anteriores se ha roto alguna restricción, regresar al paso uno, pero no permitir que la inercia sea la causa de restricciones en el sistema.

Respecto a las teorías asociadas a la variable eficiencia operativa, Bravo (2009), menciona en su libro a la teoría de los cinco ceros, la cual tiene su origen en Japón en la empresa Toyota, la cual consiste en: (1) cero tiempos al mercado, (2) cero defectos en los productos, (3) cero pérdidas de tiempo, (4) cero papeles de trabajo y (5) cero stocks. Así mismo, el autor manifiesta dentro de esta teoría, que se identifican ocho despilfarros relevantes dentro de las organizaciones los cuales deberían evitarse, como la sobreproducción que son considerados los productos producidos antes de tiempo o en cantidades excesivas, como segundo despilfarro tenemos a las esperas, los cuales son considerados como tiempos perdidos (también llamados tiempos muertos), mientras se espera el siguiente paso en el proceso, continuado con el tercer despilfarro tenemos al transporte, este punto es muy común en la gran cantidad de empresas, ya que lo utilizan de manera innecesaria para la transportación de productos o materia prima, respecto al cuarto despilfarro se considera todo lo relacionado a los procesos que no se optimizan o

revisan llamados procesos inadecuados, teniendo en cuenta que la clave principal es eliminar todo proceso que no impacte en la calidad del servicio o producto brindado por la empresa, el quinto despilfarro corresponde a la acumulación de productos, piezas o materias primas considerados como excesos de stock las cuales impactan de manera negativa en la economía de la empresa, continuando con el despilfarro número seis tenemos a todo lo relacionado con los movimientos innecesarios tanto del personal como del equipamiento, sin dejar de lado a los movimientos innecesarios con el transporte, esto sucede a causa de que las tareas no están siendo automatizadas de manera correcta, como despilfarro número siete tenemos a los errores en producción o servicios, llamadas también como trabajos defectuosos, la causa de este despilfarro puede ser que la supervisión del proceso no esté siendo la correcta, el control de calidad este siendo deficiente o los materiales obtenidos por la empresa no son de buena calidad, y por último tenemos el octavo despilfarro donde no aprovechamos de manera correcta las competencias de los colaboradores. Dentro de esta teoría también se detalla la filosofía Just-in-time, también llamado “flujos tensados”, donde hace referencia a disminuir los tiempos de los procesos, de tal manera que nos permita corroborar y evidenciar los defectos, así como las averías y retrasos innecesarios, de tal manera que se elabore exclusivamente lo necesario, a tiempo y en unidades eficientes.

Sobre la definición conceptual de la variable gestión por procesos, según Vuksic (2017), define que la gestión por procesos engloba a las diversas áreas de las organizaciones, interactuando entre sí, convirtiéndose en un componente importante para alcanzar la interacción de los procedimientos y actividades. Su vínculo con el logro de objetivos establece la medición de resultados empleando indicadores, la mejora continua y el compromiso de los trabajadores, integrando a la gestión por procesos dentro de la cultura organizacional para alcanzar los fines estratégicos de las compañías.

Asimismo, Martínez y Fuentes (2018), define como pieza clave en la toma de decisiones gerenciales a la gestión por procesos, permitiendo medir, controlar y observar los resultados obtenidos en cada proceso, logrando tener soluciones a las dificultades que se pueden presentar de manera oportuna dentro de las mismas.

Así mismo, Orellana (2019), la define como una herramienta de uso continuo en las organizaciones que buscan la mejora constante de los procesos productivos en todas las áreas, ya sea por personal o por una combinación de personas y máquinas.

Para Sernequet (2017), define que la gestión por procesos integra las tareas, los recursos humanos y los sistemas tecnológicos. Siendo la tecnología la que apoya en la interrelación de tareas, asegurando la comunicación entre los recursos y las personas.

En cuanto a la definición conceptual de la eficiencia operativa, según Varadan (2017), la eficiencia operativa es la encargada de reducir las pérdidas, maximizando la capacidad de los recursos operativos, y al mismo tiempo buscando satisfacer a sus clientes con servicios de calidad. Asimismo, la eficiencia operativa está asociada a identificar procesos que afectan en los resultados operativos y también diseñar nuevos procesos que buscan incrementar la productividad con calidad en los servicios brindados a los usuarios finales.

Según, Jaume (2019), menciona en su libro "Industria 4,0: La transformación digital en la industria", que antes de hablar de eficiencia operativa tenemos que empezar por definir ¿Qué es eficiencia? Donde manifiesta que eficiencia es una industria donde tiene relación las unidades de fabricación y los recursos consumidos, por ende, a más unidades fabricadas con menos recursos, más eficiencia. Así mismo, menciona elementos claves que ayudan a mejorar la eficiencia operativa: Gastos de estructura, gastos indirectos de fabricación y gastos directos de fabricación. Finalmente, menciona que, al trabajar la eficiencia operativa en las organizaciones, se puede generar puntos fuertes, eliminando los puntos débiles o simplemente desarrollar la rentabilidad de las compañías de manera eficiente.

Así mismo, Sanz (2020), define la eficiencia operativa como el indicador que tendrá la organización para analizar el capital, el trabajo y materia prima, frente al rendimiento con el que conseguirá el retorno de la inversión y fidelización de los usuarios finales. Definida también como el relacionamiento entre los ingresos

operativos con la salida de productos de la organización, la eficiencia operativa apalanca la competitividad del negocio.

En tal sentido, Díaz (2021), menciona que la eficiencia operativa es una característica de las organizaciones, que impulsa a lograr objetivos en un tiempo determinado y aprovechando al máximo la optimización de sus recursos, siendo eficientes, eficaces y efectivos, en tal sentido, define a la eficiencia operativa como el uso adecuado de los recursos en beneficio de satisfacer y cumplir con los deseos de los usuarios finales.

Según Samuelson y Nordhaus (2002), manifiesta que la eficiencia operativa es una expresión empleada en la medición de la suficiencia o calidad de ejecución de un sistema, con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos, mejorando a su vez el empleo eficiente de los recursos.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica orientada, según Sánchez y Reyes (2015) mencionan que está dirigida a explorar nuevas áreas de conocimiento e investigación subyacentes para probar hipótesis de correlación.

##### **Diseño de investigación**

El diseño del estudio fue no experimental, sin modificación abrupta respecto a las variables. Basado principalmente en el seguimiento de los fenómenos de forma natural, para posteriormente ser analizados. Hernández et al. (2010).

##### **Enfoque de investigación**

El presente estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo. De acuerdo con, Valderrama (2017), consiste en ejecutar las evaluaciones de las variantes y se resaltan con resultados numéricos y estadísticos, con el fin de priorizar patrones de comportamiento y verificar. En otras palabras, es una forma de investigar, en donde el investigador elige la ruta a seguir para su investigación. (p. 106).

##### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue correlacional. De acuerdo con, Hernández et al. (2010), Los estudios de correlación tienen como objetivo encontrar explicación de relación entre las variables en un contexto dado.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable 1: Gestión por procesos**

##### **Definición conceptual**

Según Vuksic (2017), la gestión por procesos engloba a las diversas áreas de las organizaciones, interactuando entre sí, convirtiéndose en un componente importante para alcanzar la interacción de los procedimientos y actividades. Su vínculo con el logro de objetivos establece la medición de resultados empleando indicadores, la mejora continua y el compromiso de los trabajadores, haciendo de la gestión por procesos parte de la cultura organizacional para alcanzar el propósito

y visión estratégica del negocio; en suma, la tecnología como herramienta de ayuda para lograr cualquier actividad y procedimiento requerido en la compañía.

### **Definición Operacional**

Define que la gestión por procesos contiene una secuencia de pasos: planificación, hacer, verificar y por último mejorar los procesos.

**Dimensión 1:** Planear (P)/Identificar el proceso, dicha etapa está enfocada en definir los objetivos, de qué manera se pueden alcanzar y medir el proceso hacia dichos objetivos, en pocas palabras es conocer el estado actual y estado que queremos alcanzar.

**Dimensión 2:** Hacer (D)/Clasificación de procesos, recopilar datos e información es el objetivo de esta etapa, por eso, cuando se tenga un plan de acción es importante probarlo, para poder hacer las pruebas de los cambios propuestos. Por lo tanto, la prueba se debe realizar en pequeña escala y un entorno controlado, ya que no debería afectar ni interrumpir ningún factor externo y otros procesos u operaciones dentro de las empresas.

**Dimensión 3:** Verificar (C)/Descripción de procesos, en esta etapa se evalúa la información proporcionada en la etapa anterior y se hace diferencia con los propósitos de origen, por lo tanto, luego de realizar la prueba piloto, se deberá verificar si los cambios o soluciones fueron los deseados. El propósito de esta etapa consiste en evaluar el éxito y qué cosas podemos conservar para el siguiente proceso, así mismo, se puede optar por repetir la fase anterior y actual hasta encontrar una solución adecuada y llevarla a la siguiente etapa.

**Dimensión 4:** Actuar (A)/Modelamiento de procesos, al llegar al final de este ciclo, el equipo en general debería haber conseguido una propuesta de mejora para ser implementada en el proceso, teniendo en cuenta que esto no significa el final del proceso, todo lo contrario, se debe tener en cuenta todos los problemas o procesos resueltos para las siguientes iteraciones.

Considerando como indicadores:

**Planear (P)/Identificar el proceso**, cuyo indicador es: (a) Procesos identificados, en toda organización o empresa surgen distintas actividades y tareas

diferentes, las cuales forman parte de un proceso, pero no se conocen y carecen de conocimiento real de cada tarea, por lo tanto, es importante preguntarse cuál es el objetivo, cuáles son las entradas y salidas, los recursos, el procedimiento y las especificaciones.

**Hacer (D)/Clasificación de procesos:** los indicadores son: (a) Procesos estratégicos, están orientados a la estructura de toda la organización, cumpliendo con actividades de planificación, investigación y todo lo relacionado a la estrategia de la organización, (b) Procesos de soporte, son servicios internos necesarios, que brindan apoyo a la organización operativa, (c) Procesos operativos, también llamados procesos claves dirigidos a atender de manera directa la misión del negocio satisfaciendo las necesidades de los usuarios finales.

**Verificar (C)/Descripción de procesos:** de donde surgen el indicador: (a) Procesos descritos detalladamente, es un conjunto de actividades de los trabajadores, los cuales se detallan de manera minuciosa de inicio a fin.

**Actuar (A)/Modelamiento de procesos:** cuyo indicador es: (a) Procesos modelados, en un conjunto de actividades que se deben seguir, cuyo objetivo es saber cuál es el manejo de extremo a extremo, mediante organigramas, flujos de procesos, etc., que nos grafique un panorama completo de las actividades que realizan diariamente los trabajadores.

## **Variable 2: Eficiencia Operativa**

### **Definición conceptual**

Según, Varadan (2017), la eficiencia operativa se encarga de reducir los desperdicios y maximizar la capacidad de los recursos, de tal manera que se proporcione servicios de calidad a los usuarios finales, así mismo, reducir los costos y recursos que afectan la rentabilidad organizacional y también diseñar nuevos procesos que buscan incrementar la productividad con calidad.

### **Definición Operacional**

La variable eficiencia operativa se midió a través de las dimensiones optimización de recursos y servicios ofrecidos.

**Dimensión 1:** Optimización de recursos, hace referencia a la mejora del uso de los recursos para las actividades principales o secundarias de una organización, donde se implica la búsqueda de la mejor solución y se haya obtenido resultados por encima de lo normal.

**Dimensión 2:** Servicios, es un conjunto de tareas encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente ofreciendo productos personalizados.

Considerando como indicadores:

**Optimización de recursos:** los indicadores son: (a) Recursos materiales, en este punto se consideran los bienes tangibles que son propiedad de la empresa, (b) Recursos técnicos, actualmente los recursos técnicos o tecnológicos se ha convertido en parte imprescindible de las empresas, porque es considerada pieza clave para la solución de cualquier tipo de tarea, (c) Recursos humanos, se considera de suma importancia para el funcionamiento de una empresa, como pueden ser: obreros, oficinistas, técnicos, ejecutivos, directores, supervisores.

**Servicios:** cuyos indicadores son: (a) Calidad, se refiere al hecho que un objeto o producto debe satisfacer las necesidades básicas, ya sean explícitas o implícitas, teniendo en cuenta los lineamientos de las empresas y del consumidor, así mismo, dentro de las compañías existen herramientas o índices de calidad donde se establece si realmente los productos son buenos o no para los clientes o consumidores, (b) Procesos, secuencia coherente y ordenada de tareas que transforma entradas en salidas agregando valor, teniendo en cuenta la participación de diferentes personas y recursos para una meta predeterminada.

### **Escala de medición**

Para la medición se utilizó una escala ordinal tipo Likert para las dos variables estudiadas.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Hernández y Mendoza (2018), precisan a la población como un conjunto de casos comunes con criterios y especificaciones específicas. El estudio contó con la

participación de los 20 colaboradores del área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C. de Lima, 2022.

### **Criterios de inclusión**

Se tomó en cuenta a los colaboradores que gestionan en el área de soporte a la venta Ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C, debido a su asociación con el tema investigado.

### **Muestra censal**

Según Hayes (1999) la muestra censal considera a toda la población, siendo este método usado cuando es necesaria la opinión de la totalidad de participantes o cuando se cuenta con una base de datos accesible. Por lo tanto, la muestra censal que consideramos fue de 20 colaboradores del área de soporte a la venta Ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C. de Lima, 2022.

### **Unidad de análisis**

Se consideró como unidad de análisis a los colaboradores del área de soporte a la venta Ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C., de Lima, 2022.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Según Valderrama (2016), manifiesta que el análisis de la información demuestra mucha importancia para el desarrollo del objetivo, de esta manera garantiza la obtención de datos relacionados con el objeto de estudio. Así mismo, manifiesta que por su estructura de preguntas cerradas y escalonadas en diversos criterios son idóneos para el tipo de investigación.

Así mismo, se empleó la encuesta como técnica en la recopilación de datos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C., Lima.

### **Instrumento**

Para Páramo y Arango (2017), mencionan que el cuestionario sirve para recoger datos en cantidades grandes sobre actitudes, intereses, opiniones, conocimiento,

comportamiento, etc. En tal sentido se considera el cuestionario como una técnica fundamental.

Igualmente, Hernández y Duarte (2018), coinciden y mencionan que el cuestionario es un documento conformado por varias preguntas cerradas o abiertas que son definidas anteriormente, las cuales se utilizan para entender una determinada circunstancia.

A partir de ello, se empleó el cuestionario como instrumento del estudio, planteándose alternativas de respuesta según la escala de Likert.

### **Validez**

La validez es la medida en que la evidencia y la teoría apoyan la interpretación de la puntuación de una prueba o instrumento de medición para los usos previstos. AERA et al. (2014)

El instrumento utilizado contó con la validación de expertos con el grado de Doctor o Magíster, con un amplio conocimiento en el tema y experiencia en el desarrollo de instrumentos de medición, obteniendo como dictamen que el instrumento es aplicable. (Ver anexo 5).

### **Confiabilidad**

Según Medina y Verdejo (2020) La confiabilidad refiere a la consistencia de las puntuaciones o información obtenida con un instrumento ejecutado en varias ocasiones.

Se realizó la prueba de confiabilidad mediante el SPSS, y se fijó el alfa de Cronbach, estableciendo así la confiabilidad del instrumento. La prueba de confiabilidad para la primera variable gestión por procesos dio como resultado 0.887 y para la segunda variable eficiencia operativa el resultado fue de 0.714; conforme al rango de valores considerados en el alfa de Cronbach, el instrumento es de medición buena para la primera variable y aceptable para la segunda variable. (Ver anexo 6).

### **3.5. Procedimientos**

Se gestionaron los permisos con el jefe de proyecto, para poder recolectar los datos virtualmente mediante el uso de la herramienta tecnológica Google forms, haciendo llegar el link del cuestionario a los trabajadores por medio de sus correos electrónicos, ello debido a la emergencia sanitaria actual, además se coordinó una videoconferencia para asegurar la participación de todos, la cual fue programada según disponibilidad de los trabajadores y contando con el consentimiento respectivo de los responsables de la empresa.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Según Porras (2020), existen dos grandes ramas en la estadística, la primera es la estadística descriptiva, la cual está enfocada en la obtención, organización, presentación y descripción, tomando como referencia un enfoque numérico o cantidad; la segunda es la estadística inferencial, utilizada para contrastar las hipótesis, también para determinar la asociatividad entre las variables.

En este sentido, se aplicó la estadística descriptiva e inferencia como métodos de análisis de datos, con el fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas durante el estudio a través de su procesamiento. Dando aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el presente estudio, se rescataron todos los principios éticos fundamentales que están contenidos en los códigos éticos internacionales y nacionales, como el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, donde se plasman los derechos de autor, políticas y plagios para citas y referencias. En tal sentido, la investigación se realizó de manera coherente y sostenible con fines científicos y morales.

A nivel internacional, Espinoza y Calva (2020), menciona los principales valores éticos y principios básicos de las investigaciones científicas, donde enfatiza en el principio del respeto: la cual parte de la voluntad de las personas en participación del estudio, teniendo en cuenta los objetivos, beneficios y posibles riesgos de la investigación, también menciona el principio de beneficencia: en este punto participa la nación de la beneficencia la cual brinda protección a los participantes ante cualquier problema, teniendo que cumplir dos normas, la primera

es no causar ningún tipo de daño y la segunda norma consiste en aumentar los beneficios disminuyendo los posibles daños, y por último menciona el principio de justicia, donde manifiesta que este principio es relativo, ya que la distribución debe ser equitativa entre la carga y los beneficios, porque en el caso de que el principio no se aplique puede ocasionar injusticia provocando que algunos disfruten de los beneficios mientras que otros podrían ser excluidos sin razón.



## IV. RESULTADOS

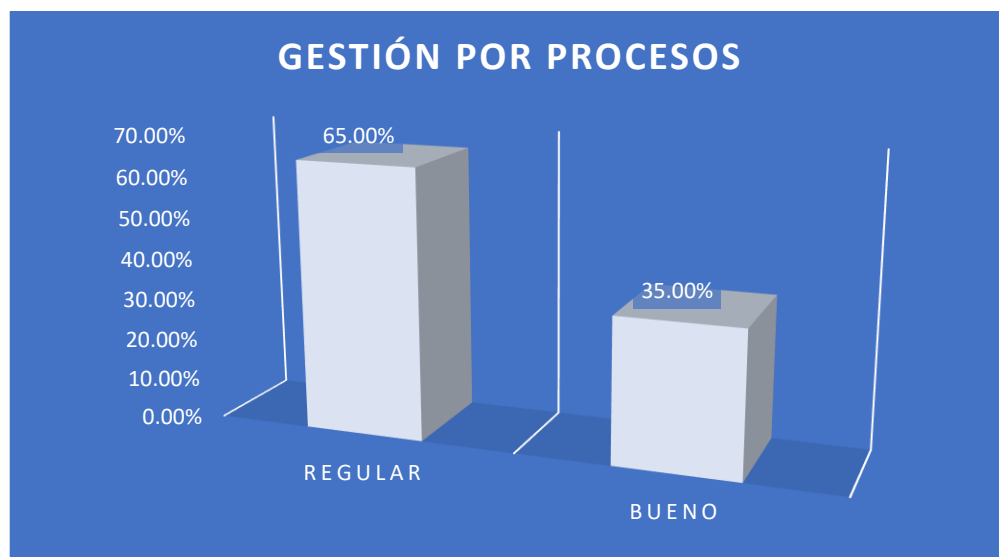
### 4.1. Análisis descriptivo

Asimismo, Medenhall et al. (2010), considera que el análisis descriptivo facilita procedimientos de resumen y describe las singularidades más resaltantes de un conjunto observado.

#### Variable Gestión por Procesos

**Figura 1.**

*Diagrama de barras de la variable Gestión por procesos*

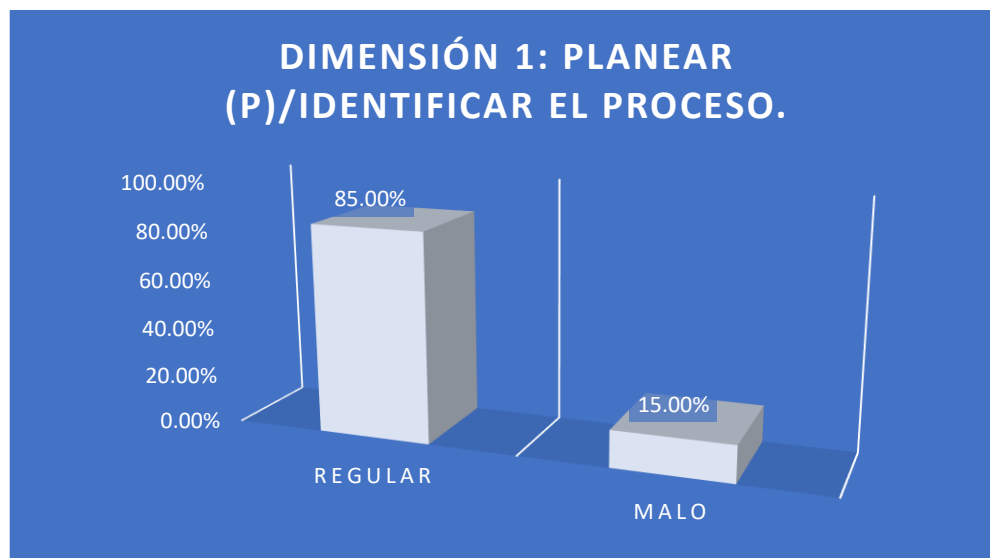


En la Figura 1, podemos observar que el 65% del total de encuestados estiman que la variable de gestión por procesos se da regularmente en la empresa Grupo AST S.A.C. de Lima. Por otro lado, el 35% consideró que es bueno y ninguno señaló que es malo.

## Dimensión Planear (P)/identificar el proceso

Figura 2

Diagrama de barras de la dimensión Planear

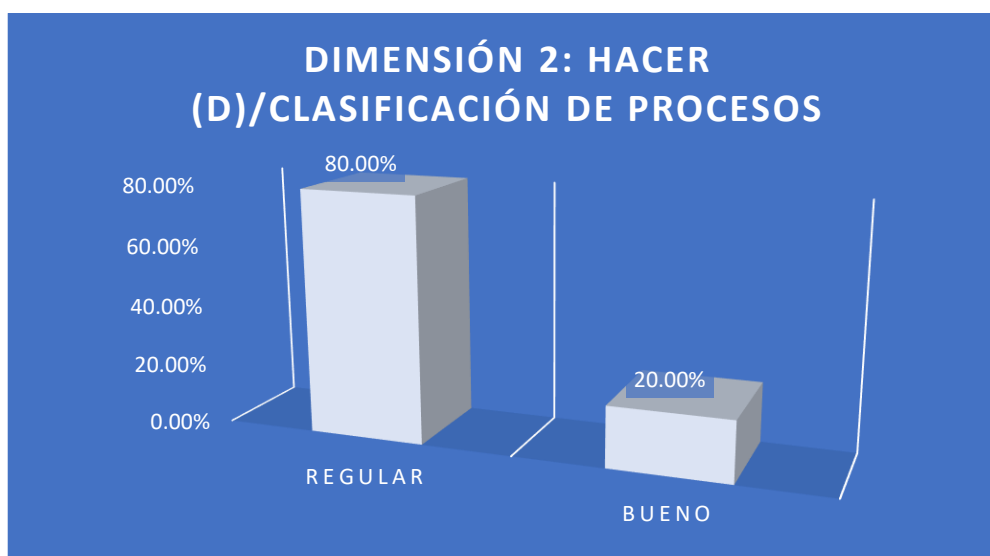


En la figura 2, se muestra que la identificación del proceso en la empresa Grupo AST S.A.C., Lima; es regular con un 85%. Por otro lado, el 15% restante manifiesta que es malo.

## Dimensión Hacer (D)/ Clasificación de procesos

Figura 3

Diagrama de barras de la dimensión Hacer

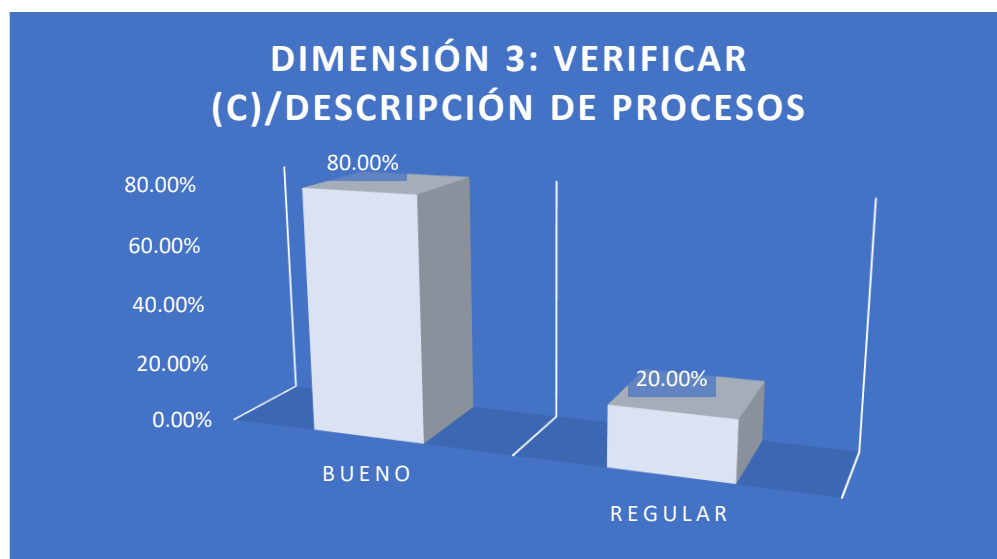


En la figura 3, se muestra que la clasificación de proceso en la empresa Grupo AST S.A.C., Lima; es regular con un 80%. Por otro lado, el 20% restante manifiesta que es bueno.

### Dimensión Verificar (C)/ Descripción de procesos

**Figura 4**

*Diagrama de barras de la dimensión Verificar*

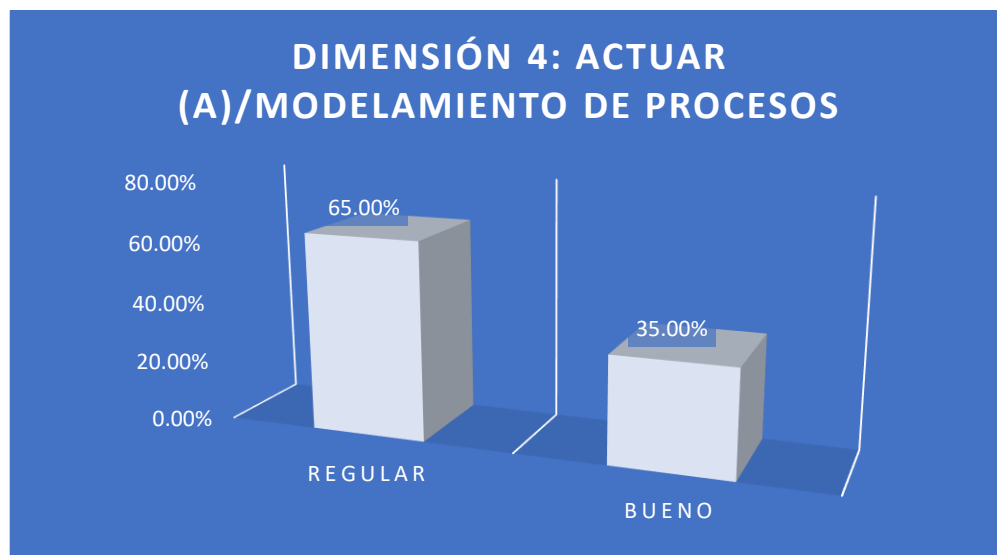


En la figura 4, se muestra que la descripción de procesos en la empresa Grupo AST S.A.C., Lima; es bueno con un 80%. Por otro lado, el 20% restante manifiesta que es regular.

## Dimensión Actuar (A)/ Modelamiento de procesos

Figura 5

Diagrama de barras de la dimensión Actuar



En la figura 5, se muestra que el modelamiento de procesos en la empresa Grupo AST S.A.C., Lima; es regular con un 65%. Por otro lado, el 35% restante manifiesta que es bueno.

## Variable Eficiencia Operativa

Figura 6.

Diagrama de barras de la variable Eficiencia Operativa

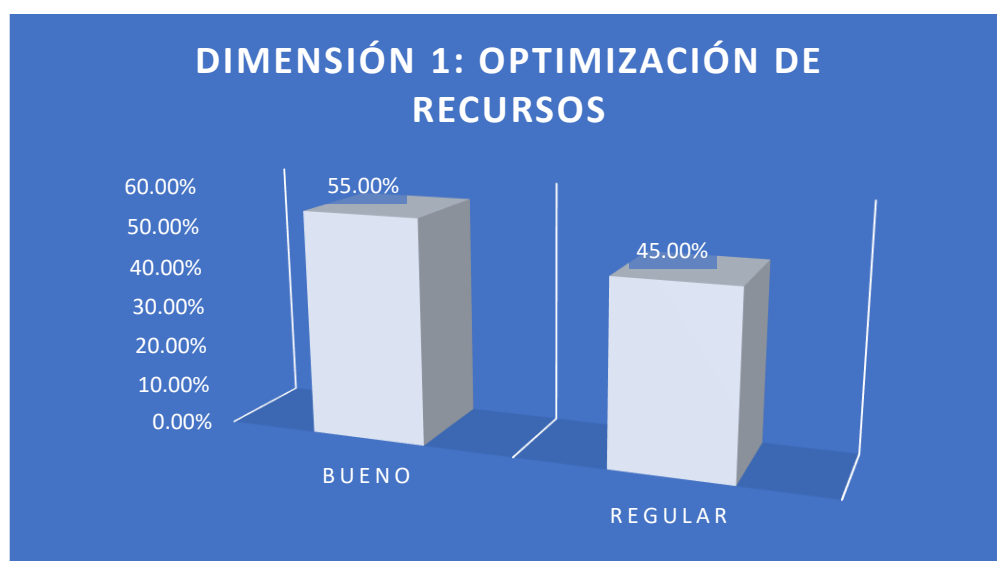


En la figura 6, se evidencia de la totalidad de encuestados, que el 55% consideró que la variable eficiencia operativa es regular en la empresa “Grupo AST S.A.C”, Lima; mientras que un 45% consideró que es bueno y ninguno señaló que es malo.

### Dimensión Optimización de recursos

**Figura 7.**

*Diagrama de barras de la dimensión optimización de recursos*

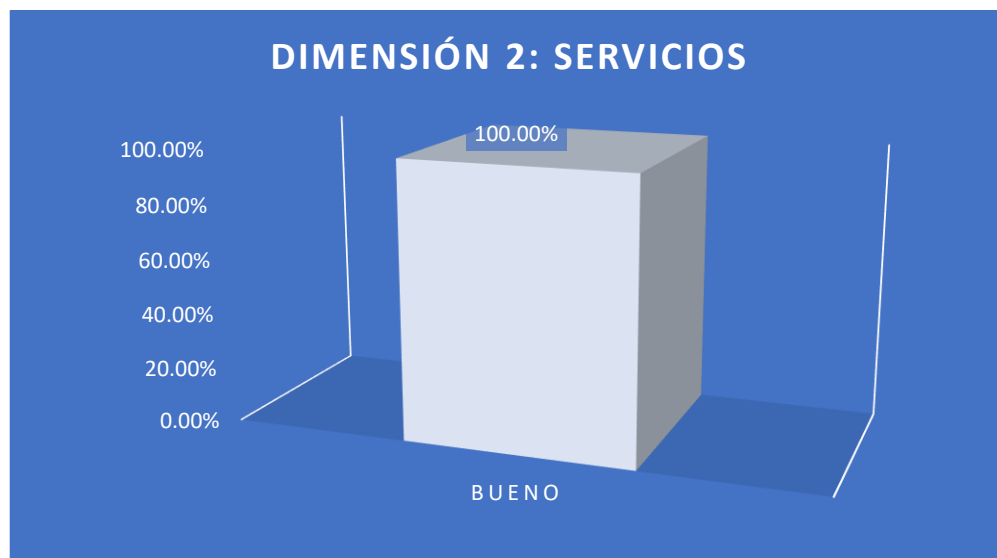


En la figura 7, se muestra que la optimización de recursos en la empresa Grupo AST S.A.C., Lima; es bueno con un 55%. Por otro lado, el 45% restante manifiesta que es regular.

## Dimensión Servicios

**Figura 8.**

*Diagrama de barras de la dimensión servicios*



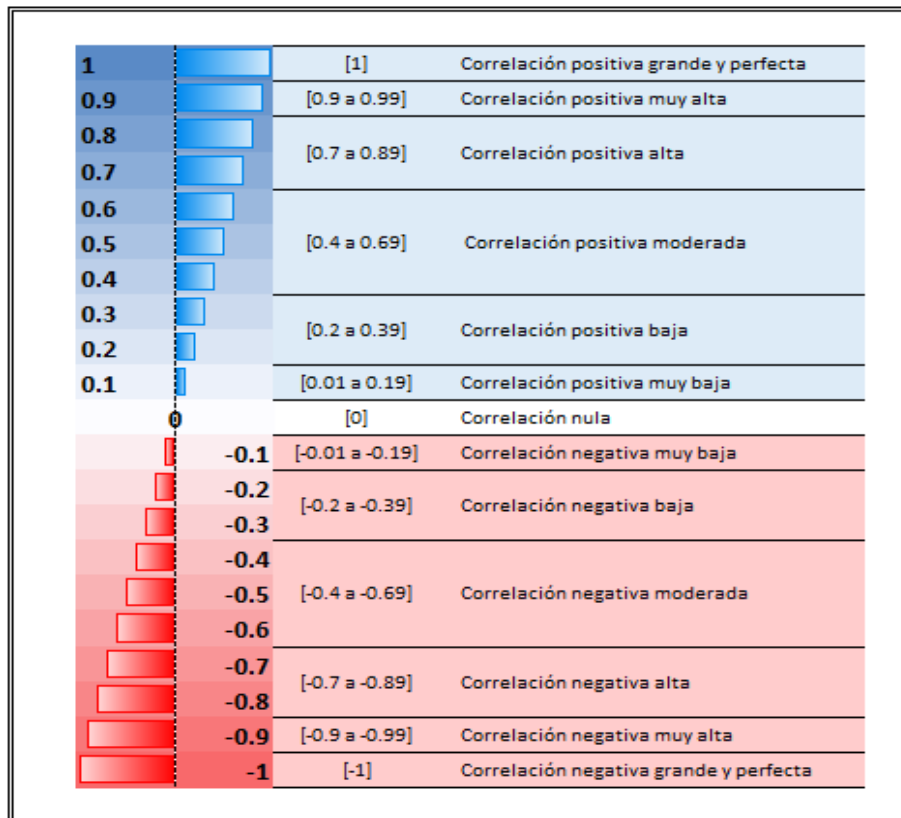
En la figura 8, se muestra que los servicios en la empresa Grupo AST S.A.C., Lima; es bueno al 100%.

## 4.2. Análisis inferencial

Medenhall et al. (2010), define al análisis inferencial como un conjunto de pasos que ayudan a establecer conclusiones con respecto a una población a partir de una muestra.

**Figura 9.**

*Diagrama de niveles de correlación para estadígrafo Rho Spearman*



Nota: Elaboración propia, basada en Szmidt & Kacprzyk (2010).

### Nivel de significancia

Regla de Decisión: Si la Sig. (Bilateral)  $\leq 0.05$  entonces se rechaza la Hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por el contrario, Si la Sig. (Bilateral)  $> 0.05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ .

## Prueba de hipótesis general

**H0:** No existe relación directa entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.

**H1:** Existe relación directa entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.

**Tabla 1.**

*Correlación entre Gestión por procesos y eficiencia operativa*

		Gestión por procesos	Eficiencia operativa
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
	Eficiencia operativa	Coeficiente de correlación	,756**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

Nota: SSPS versión 27

En la tabla 2 podemos observar un nivel de significancia = 0.000, en este aspecto, se desestima la Hipótesis nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1); es decir, si existe relación directa entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022. Así mismo, el coeficiente de correlación fue de 0.756, lo que significa que tiene una correlación positiva alta.



## Prueba de hipótesis específica 1

**H0:** No existe relación directa entre la gestión por procesos y la optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.

**H1:** Existe relación directa entre la gestión por procesos y la optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.

**Tabla 2.**

*Correlación entre Gestión por procesos y optimización de recursos*

		Gestión por procesos	Optimización de recursos
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
	Optimización de recursos	Coeficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	20

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

Nota: SSPS versión 27

En la tabla 3 podemos observar una significancia = 0.000, en este aspecto, se desestima la Hipótesis nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1); es decir, si existe relación directa entre gestión por procesos y la optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022. Así mismo, el coeficiente de correlación fue de 0.680, lo que significa que tiene una correlación positiva moderada.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H0:** No existe relación directa entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.

**H1:** Existe relación directa entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.

**Tabla 3.**

*Correlación entre Gestión por procesos y servicios*

			Gestión por procesos	Servicios
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	20	20
	Servicios	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	20	20

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

Nota: SSPS versión 27

En la tabla 4 podemos observar una significancia =  $0.000 \leq 0.05$ , en tal aspecto se deniega la Hipótesis nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1); es decir, si existe relación directa entre gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022. Así mismo, el coeficiente de correlación fue de 0.571, lo que significa que tiene una correlación positiva moderada.

## V. DISCUSIÓN

En este estudio se estableció como hipótesis general, existe relación directa entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S.A.C. de Lima, 2022. Obteniendo como resultado la existencia de una correlación positiva alta entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S. A. C. Lima, 2022. Determinados por un sig. (bilateral)=0.00 y un coeficiente de correlación de 0.756. Por otro lado, la gestión por procesos según el 65% de los encuestados es regular, del mismo modo el 55% de los encuestados consideraron que la eficiencia operativa es regular en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S. A. C. Lima, 2022.

Según los hallazgos obtenidos, podemos nombrar algunos estudios previos similares, entre ellos el de Chávez (2021), quien, en su propósito de determinar el nivel de relación de la gestión por procesos y eficiencia, ejecutó su estudio mediante el uso del cuestionario a 43 colaboradores en la UGEL Virú, ubicada en el distrito y provincia de Virú, Región La Libertad, este distrito cuenta con una población aproximada de 92,324 habitantes, su estudio concluyó con la existencia de una correlación alta significativamente entre las variables estudiadas, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.830, con un nivel de significancia de  $p=0.000$ , para ello utilizó un enfoque cuantitativo no experimental. De igual manera, Mejía (2018), en su estudio para determinar la correlación entre la eficiencia y gestión por procesos en la Municipalidad de Los Olivos 2018, ubicada en el cono norte de la ciudad de Lima, concluyó que, si existe una correlación positiva significativa entre las variables, con un coeficiente de correlación de 0.751 y un sig. (bilateral) de 0.000, la población que participó en dicho estudio fueron 200 trabajadores de la institución, y la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo no experimental. Así mismo, Suarez (2022), realizó un estudio para determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y eficiencia en el área logística de la IGNIS Perú, la cual se encuentra ubicada en el departamento de Lima, provincia de Lima y distrito de Santiago de Surco, para su estudio aplicó un enfoque cuantitativo no experimental, su muestra estuvo conformada por 20 trabajadores de la

organización y utilizó el cuestionario como instrumento, la cual contó con 20 preguntas para su primera variable y 19 para la segunda, de acuerdo a la escala de Likert. Su estudio concluyó con la existencia de una correlación positiva considerable entre ambas variables, alcanzando un coeficiente de correlación de 0.729 y un sig. (bilateral) de 0.00. Además, Carreño (2022), desarrollo su estudio con el objetivo de poner en funcionamiento la gestión por procesos para la mejora de la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques en la ciudad de Lima, obteniendo como resultados un incremento en sus resultados de eficiencia de 86.96% a 95.24% entre enero 2020 a diciembre 2021, estableciendo la mejora de los resultados de eficiencia relacionados a la implementación de la gestión por procesos. Los resultados obtenidos tienen un sustento en la teoría de las restricciones planteadas por Goldratt, donde explica que es todo el proceso de mejora continua y pensamiento sistémico que es esencial para que las organizaciones aumenten sus ganancias con un enfoque simple y pragmático, identificando las restricciones para alcanzar las metas y permitir el cambio, de tal manera que mantenga un equilibrio y maximice la eficiencia operativa.

En cuanto a la primera hipótesis específica, existe relación directa entre la gestión por procesos y la optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022. Al realizar la prueba de hipótesis, se demostró que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, determinados por un sig. (bilateral) de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.756. Por otro lado, los resultados reflejaron que la optimización de recursos está en un nivel bueno, según el 55% de los participantes. Considerando tales hallazgos, cabe mencionar algunos estudios similares, Macavilca (2020), en su estudio realizado en el centro educativo Cesar Vallejo, Callao 2020. La cual se encuentra ubicada en el distrito del Callao, provincia del Callao, departamento de Lima, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la optimización de recursos, la metodología aplicada fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional, su muestra fue de 52 colaboradores y empleó como técnica la encuesta y utilizando el cuestionario como instrumento, concluyendo que, si existe la relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación moderada de 0.505 y un sig. (bilateral) de 0.000.

Así mismo, Cuevaso (2022), en su estudio sobre la gestión por procesos y su incidencia en la optimización de recursos en la empresa Fabripak EIRL, ubicada en el distrito de Cerro Colorado, en la provincia y departamento de Arequipa, al sur del Perú, tuvo como objetivo determinar la gestión por procesos y su incidencia en la optimización de recursos, para ello utilizó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, el estudio fue aplicado a todos los trabajadores de la organización a través de la técnica de la encuesta y utilizando el cuestionario como instrumento, concluyendo que, existe correlación entre ambas variables, el 53.09% de los encuestados manifiestan que la gestión por procesos permite una mejora en la optimización de recursos y recomiendan su implementación.

Respecto a la segunda hipótesis específica, existe relación directa entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta e-commerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022. Al realizar la prueba de hipótesis, se demostró que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables, determinados por un sig. (bilateral) de 0.009 y un coeficiente de correlación de 0.571. Por otro lado, los resultados reflejaron que los servicios están en un nivel bueno, según el 100% de los encuestados. Considerando tales hallazgos, cabe mencionar el estudio similar de Cueva y Vásquez (2021), donde se plantearon como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y servicios en una empresa distribuidora de gas, ubicada en la ciudad de Cajamarca, al norte del Perú, obteniendo como resultado la existencia de una correlación positiva moderada entre ambas variables, con un resultado de 0.572 y sig. (bilateral) de 0.000, se utilizó para este estudio un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la muestra utilizada fue de 384 participantes entre trabajadores y clientes del servicio. Además, Touzet (2018), quien, en su propósito de determinar el nivel de relación de la gestión por procesos y los servicios en la empresa Konecta, ubicada en la provincia del Callao, ejecutó su estudio mediante un cuestionario a 71 colaboradores, su estudio concluyó con la existencia de una correlación muy alta significativamente entre la gestión por procesos y los servicios, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.872, con un nivel de significancia de  $p=0.000$ , para ello utilizó un enfoque cuantitativo no experimental. Así mismo, Dávila (2017), quien, en su propósito de determinar la influencia de la gestión por procesos en los servicios del área de emisión de pasaportes de la SINM, ubicada en el distrito de

Breña, provincia y departamento de Lima, ejecutó su estudio con la participación de 369 ciudadanos, los datos fueron recopilados a través de la encuesta, para ello utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, obteniendo como resultado que si existe la influencia de la gestión por procesos en los servicios del área de emisión de pasaportes, con un coeficiente de correlación moderado positivo y un valor de 0.681, con un sig. (bilateral) de 0.00. Igualmente, Castillo (2021), quien en su propósito para determinar la influencia de la gestión por procesos en los servicios de una empresa distribuidora, ubicada en la ciudad de Trujillo, departamento de la Libertad, al norte del Perú, ejecutó su estudio mediante un cuestionario a 23 trabajadores de la empresa, para ello utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, su estudio concluyó con la existencia de una influencia significativa entre la gestión por procesos y servicios, con un coeficiente de correlación alta y un valor de 0.765, con un sig.-(bilateral) de 0.00.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

En esta tesis se determinó la correlación positiva alta entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022; debido a que se obtuvo un sig. (bilateral) de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.756. Por otro lado, según el 65% de los encuestados la gestión por procesos está en un nivel regular, de igual manera el 55% de encuestados calificó como un nivel regular la eficiencia operativa, evidenciando de esta manera las oportunidades de mejora en los procesos ejecutados actualmente y resultados de eficiencia operativa.

### **Segunda**

En esta tesis se determinó la correlación positiva alta entre la gestión por procesos y optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022; debido a que se obtuvo un sig. (bilateral) de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.680. Por otro lado, los resultados reflejaron que la optimización de recursos está en un nivel bueno, según el 55% de los encuestados.

### **Tercera**

En esta tesis se determinó la correlación positiva alta entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022; debido a que se obtuvo un sig. (bilateral) de 0.009 y un coeficiente de correlación de 0.571. Por otro lado, los resultados reflejaron que el servicio está en un nivel bueno, según el 100% de los encuestados.

## **VII RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda a la Dirección de proyecto, la ejecución de la gestión por procesos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S. A. C., orientando la misma a la integración de las áreas de la organización, la implementación de esta estrategia requiere de actividades de planificación, identificando las oportunidades de mejora de la organización que requieran de atención y fijando objetivos para alcanzar resultados óptimos, en la ejecución, se debe poner en marcha las mejoras requeridas, se recomienda ejecutar pruebas pilotos a pequeña escala previo al despliegue general, a su vez mediante el monitoreo verificar el funcionamiento correcto, es recomendable la ejecución de un periodo de prueba para su validación, para finalmente, luego de superado el periodo de prueba y con resultado positivos, implementar la mejora a gran escala.

### **Segunda**

Del mismo modo, se recomienda la implementación de RPA's (Robotic Process Automation), de tal manera que permita transformar la manera de operar de la empresa, agilizando los procesos y optimizando los recursos, de tal forma que se eliminen actividades sin valor añadido, aligerando la carga de trabajo para los colaboradores, permitiendo la reinversión de tiempos operativos en otras tareas de valor.

### **Tercera**

Por otro lado, se recomienda al gerente de proyecto la asignación de un facilitador metodológico con conocimientos sobre la gestión por procesos, que permita conducir, orientar y brindar asistencia técnica a los servicios en la implementación y aplicación del modelo de gestión por procesos.



## REFERENCIAS

- Aguilar-Barceló, J. G., & Higuera-Cota, F. (2019). Los retos en la gestión de la innovación para América Latina y el Caribe: un análisis de eficiencia. *Revista de La CEPAL*, 127, 7–26. <https://doi.org/10.18356/bd1b3729-es>
- AERA, Plake, B. S., y Wise, L. L. (2014). What is the role and importance of the revised AERA, APA, and NCME Standards for Educational and Psychological Testing? *Educational Measurement: Issues and Practices*, 33(4), 4-11. <https://doi.org/10.1111/emip.12045>
- Ahuja Sánchez L, Yépez Ríos NB, Pedroza Zapata ÁR. Relationship between total quality management (TQM) and technology R&D management (TM/R&D) in manufacturing companies in Mexico. *Contaduría y Administración*. 2020;65(1):1-22. doi:10.22201/fca.24488410e.2019.1698
- Alzate-Ibañez, A. M. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 575–588.
- Amaya Pingo, P. M., Felix Poicon, E. C. L., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. P. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Aranda, M. F., & Ordoñez, L., Peralta, C. G. (2018), en su tesis titulada La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales del Minagri. <http://hdl.handle.net/11354/2270>
- Hayes, B. (1999). Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. 2. ed. España: Gestión
- Barrero Alarcón, R., & Sánchez Vignau, B. S. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198–215.
- Barrios, K., Contreras, J., y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Inf. tecnol.* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>

- Benavente, J. (2018) Gestión por procesos en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Echarati – Cusco – 2018. Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración – Universidad Andina del Cusco.
- Bitkowska, A. (2020). The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. *Journal of Entrepreneurship, Management & Innovation*, 16(1), 169–193. <https://doi.org/10.7341/20201616>
- Bravo Carrasco, J. (2009). Gestión de procesos. Evolución S. A.
- Capital Humano, R. (2019). El proceso de transformación de las organizaciones: Un camino largo y apasionante. *Capital Humano*, 347, 38–52.
- Carbonell Duménigo, C. A., Sánchez Alfonso, Y., y Plasencia Gurriel, Y. (2019). Aplicación de un procedimiento para la gestión por procesos en la Empresa Pecuaria Venegas. *Ineficiencia*, 23(2), 1–11.
- Cardenas, L. M. (2019). Gestión de procesos en las empresas en los últimos diez años: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24873>
- Carreño, G. (2022). Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84751>
- Castillo, S. (2021). Gestión Por Procesos Basado En Bpm Y Su Influencia En La Calidad De Servicio En Una Empresa Distribuidora De La Ciudad De Trujillo, 2021. <https://hdl.handle.net/11537/29380>
- Castanedo Abay, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo XXI. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), 150–170.

- Castro Pereira, L.A. (2019) Aplicación de los diagramas de flujo para mejorar los procesos de entrega de pedidos en una empresa repartidora de agua. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Cerna Romero, Y. A., Delgado Tantaleán, J. Y., & Salas Canales, H. J. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 1.
- Chávez L. (2021) Gestión de procesos y su relación con la eficiencia en la Unidad de Gestión Educativa Local Virú, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85632>
- Chininin Flores, L. L. (2020). Plan De Gestión Por Procesos Basado En Un Enfoque Eficiente En La Empresa Confecciones Diankris Sac De La Ciudad De Chiclayo. Universidad De Lambayeque.
- Coaguila, A (2017) Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O y C Metals S.A.C. Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial Universidad Católica San Pablo.
- Cueva, K y Vásquez, Y (2021). Gestión por procesos y su relación con la calidad de servicio en una empresa distribuidora de gas glp en Cajamarca, 2021. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2418>
- Cuevaso, V. (2022). "La Gestión Por Procesos Y Su Incidencia En La Optimización De Recursos En El Área De Producción De La Empresa Fabripak E.I.R.L., 2022. <http://hdl.handle.net/20.500.14179/772>
- Davenport, T. H., & Brain, D. (2018). Before Automating Your Company's Processes, Find Ways to Improve Them. *Harvard Business Review Digital Articles*, 2–6.
- Dávila, J. (2017), Gestión Por Procesos y Calidad Del Servicio, del Área De Emisión De Pasaportes, Migraciones – Breña. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10721>
- De las Casas JB. La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa*. 2018; 20:35.

- Del Carmen Julio Quintana, P. (2020). Importancia Del Modelo De Gestión Empresarial Para Las Organizaciones Modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 4(16), 272–283.
- Diario Gestión (2021). Osiptel: conoce cómo reclamar por problemas con el funcionamiento de tus servicios de telefonía, televisión por cable o internet, de la fuente <https://gestion.pe/peru/osiptel-conoce-como-reclamar-porproblemas-con-el-funcionamiento-de-tus-servicios-de-telefonia-televisionpor-cable-o-internet-noticia/?ref=gesr>
- Díaz, E. (2021). La eficiencia operativa y su incidencia en el funcionamiento de las empresas.
- Erazo Calvopiña Rina Monserrat Nelly Germania Salguero Barba. (2021). Mejora Continua En Las Organizaciones A Partir De La Satisfacción De Los Stakeholders Internos. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 5(18), 138–157.
- Escobar Castillo, A., Velandia Pacheco, G., & Navarro Manotas, E. (2020). Contabilidad de gestión: efecto en los factores clave del éxito competitivo en el sector cooperativo. *CIRIEC - España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 99, 119–146. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.99.14087>
- Espinoza Freire, E. E., & Calva Nagua, D. X. (Eds.). (2020). La ética en las investigaciones educativas (Vol. 12). *Revista Universidad y Sociedad*.
- Espinosa Cruz, Y., López Paz, C. R., Castro Zamora, C. I., y Arencibia Jorge, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 28(1), 41-55.
- Estrada Blanco, D., y de la Nuez Hernández, D. (2020). Gestión del proceso de restauración en el Hotel Islazul Pinar del Río. *Avances*, 22(1), 81–96.
- Feifeng, L. y Gang F. (2022). Process-Aware Accounting Information System Based on Business Process Management. *China - Wireless Communications and Mobile Computing*, 3, 1–15. DOI: 10.1155/2022/7266164

- Fernández Fernández, M. A. (2003). El control, fundamento de la Gestión por procesos y la Calidad total. ESIC EDITORIAL.
- Gallardo Posligua, V. A., y Miranda Rodríguez, M. X. (2018b). La Cultura De Gestión Por Procesos En La Universidad Ecuatoriana. Estudio De Caso: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. *Alternativas*, 19(1), 13–19.
- Gerardo, M.-V. M. (2021). Gestión por procesos en la seguridad alimentaria del Estado de Tabasco. *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, 31(57), 1–28.
- González Díaz, D., Medina León, A., Medina Nogueira, Y. E., El Assafiri Ojeda, Y., y Nogueira Rivera, D. (2021). La identificación del conocimiento como herramienta de gestión y mejora de procesos. *Ingeniería Industrial*.
- González González, A., Leal Rodríguez, L., Martínez-Caballero, D., y Morales Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500003>.
- Gudelj, M., Delic, M., Kuzmanovic, B., Tesic, Z., y Tasic, N. (2021). Business Process Management Model as an Approach to Process Orientation. *International Journal of Simulation Modelling (IJSIMM)*, 20(2), 255–266. <https://doi.org/10.2507/IJSIMM20-2-554>.
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). *Metodología de la Investigación*. (7a. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Highsmith, Linda Luu, y David Robinson. 2020. *EDGE: Value-Driven Digital Transformation*. Londres: Pearson Education.

[https://www.ehowenespanol.com/significado-eficacia-operativasobre\\_135567/](https://www.ehowenespanol.com/significado-eficacia-operativasobre_135567/)

Hurtado, G., Zúñiga, M., y Durazno, S. (Eds.). (2020). Implementación de indicadores de gestión por procesos para empresas de desarrollo de software (Vol. 7, Número 25). Revista Publicando.

Jaume, M. A. (2019). Industria 4.0: La transformación digital en la industria. Editorial UOC (Oberta UOC Publishing, SL).

Kirchmer, M. (2018). Enabling high performance in the digital age: From Europe to Australia, Industry 4.0 requires the discipline of business process management 4.0. ISE: Industrial & Systems Engineering at Work, 50(11), 38–41.

Kyocera Document Solutions S. A. Los procesos de negocio como habilitadores del éxito en las organizaciones. Las Rozas - Madrid: Document Solutions S.A.

Leal Arana, E. N., y Quispe Rojas, C. A. (2018). Gestión Por Procesos Para Mejorar La Eficiencia Operativa Del Centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 2018. CESAR VALLEJO.

Lourdes Espinoza, M., Lanza Rocha, J., & Torrez Tarqui, A. (Eds.). (2020). Importancia de un sistema integrado de gestión: revisión del contexto actual aplicado a empresas de telecomunicaciones en el caso de Bolivia: Vol. 11(1). CC BY.

Macavilca, P. (2020). Gestión de procesos administrativos y optimización de recursos en el Centro Educativo 5031 César Vallejo. Callao 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67295>

Marín González, F., y Pérez González, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. Revista de ciencias sociales, 27(1), 162–179.

Martínez-Caballero, D., González González, A., González González, A., y Cazanave-Macías, J. (Eds.). (2020). Integración de la gestión por procesos

y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos (Vol. 41, Número 2). Ingeniería Industrial.

- Martínez, D. C. y Fuentes, E. A. (2018). Rediseño de los procesos del área de compras e inventarios de la empresa conos del sur a través de la aplicación del BPM. *Revista Ingeniería Matemáticas y Ciencias de la Información*, 5(10), 103-119. <http://ojs.urepublicana.edu.co/index.php/ingenieria/article/view/477>
- Martínez Ramírez, A. L., Urrego Barrios, C. C., y Fuentes Rojas, E. Á. (2021). La gestión para la mejora de procesos: propuesta para el cambio y evaluación de los procesos logísticos en el sector de las telecomunicaciones. *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 15(8), 33–44.
- Martínez Moncaleano, C. (2018). Teoría del Caos y Estrategia Empresarial. *Tendencias*, 19(1), 204-214. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.94>
- Maza, K. (24 de agosto de 2017). ¿Por qué utilizar un sistema de Gestión por Procesos? *Diario Perú* 21. Recuperado de <https://peru21.pe/misfinanzas/utilizar-sistemagestion-proceso-372890>.
- Medenhall, W., Beaver, R. y Beaver, B. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística*. 13° ed. México D.F. Cengage Learning Editores.
- Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-284. <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
- Medina León, A., Nogueira River, D., Hernández-Nariño, A., y Comas Rodríguez, R. (2018). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342.
- Mejía, F (2018) Eficiencia de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos – 2018. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4550>
- Morón Ruiz Fernando Luis, (2020). Transformación digital del Ejército español. Enfoque sistémico desde la gestión por funciones a la gestión por procesos, *Revista internacional de sistemas*, Vol. 24, N°. Extra 1, 2020 (Ejemplar

dedicado a: Special Issue: Nuevos Modelos para la Transformación I), págs. 30-41.

Orellana, P. (2019). Gestión de procesos. Economipedia.com

Páramo, B. P., y Arango, M., (2017). Las técnicas de recolección de información dentro del proceso de la investigación, Páramo, B., P., (Comp.). La investigación en las Ciencias Sociales - Investigaciones. Técnicas de recolección de información. (Págs. 15-25) Universidad Piloto de Colombia

Papadopoulos, G., Kechagias, E., Legga, P., & Tatsiopoulos, I. (2018). Integrating Business Process Management with Public Sector. IEOM Society International. <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/77.pdf>

Piñuela-Espín, J., y Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. Estudios de la Gestión, (8), 127-144. <http://dx.doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>

Porras Velázquez, G. A. (2020). Diplomado en análisis de información. Centro público de investigación CONACYT.

Quito-Godoy, J., y Carla, P.-E. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. Revista Internacional de Administración, 8(2661–6513), 131–148.

Ríos, K. (2014). Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima Metropolitana, 2012 – 2013. Perú. Tesis de grado. Universidad San Martín de Porres.

Rivas Giraldo, A., & Villa Góez, S. (2021). Propuesta de sistema de gestión por procesos para UGA de la organización OneLink. Universidad Autónoma Latinoamericana (UNAULA). <http://repository.unaula.edu.co:8080/jspui/handle/123456789/1772>

Robles, L., & Díaz, P. (2017). Aplicando la Gestión por Procesos en el sector salud del Perú. Acad Perú Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>



- Rodríguez Muñoz Raúl, Pérez Fernández Damayse Ramona (2018), Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad, Visión de futuro, ISSN-e 1668-8708, ISSN 1669-7634, Vol. 22, Nº. 2, 2018.
- Rodríguez-Rojas, Y. L. (2021). La gestión integral como una herramienta de la productividad. Signos, 11(1), 11–21. La gestión de procesos en la industria: El caso de la industria petrolera, Luís Andrés Hidalgo Bonifaz, Fernando Ricardo Márquez Sañay, David Mesías González Escobar, Rosa Cecilia Cargua López, Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol. 5, Nº. 2, 2020, págs. 395-411.
- Rohvein C, Jaureguiberry M, Urrutia S, Roark G, Chiodi F, Paravie D. Modelo De Madurez Como Base Para El Diagnóstico De La Gestión De Procesos Pyme. Revista Ingeniería Industrial. 2019;18(1):5-26. doi:10.22320/S07179103/2019.01
- Rojas Roque L, Rivero Villar J, de Oca Martínez NM. Metodología Para La Transición a Un Modelo De Dirección Estratégica Sustentada en Procesos. Revista Ingeniería Industrial. 2017;16(3):319-339. doi:10.22320/S07179103/2017.19
- Samuelson, A. P. y Nordhaus, W. D. (2002). Macroeconomía (17ª ed.). Recuperado el 10 de enero 2017, de <https://www.casadellibro.com/libro-macroeconomia-17-ed/9788448137298/842778>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Editorial Bussines Suport
- Sandoval Nizama Genaro, Cáceres Cayllahua Elvira. (2021). Incidencia de la Comunicación Interna y la Gestión por Procesos en el Servicio al Cliente. 593 digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, Vol. 6, N.º. 2, 2021, págs. 203-212.
- Sanz Baños Beatriz (2020, Abr). 5 estrategias para incrementar la eficiencia operativa en tu empresa. <https://empresas.blogthinkbig.com/eficienciaoperativa/>

- Serneguet María (2017, Sep.) La Gestión Por Procesos Aplicada A Empresas De Servicios. <https://www.datadec.es/blog/gestion-porprocesos-aplicada-empresa-servicios>.
- Solf Delfín, F. C. (2017). Procesos De Gestión Administrativa y Mejora De La Productividad en La Empresa El Mundo De Las Telecomunicaciones, 2017. Universidad Peruana De Ciencias E Informática. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/79>
- Soto Durán, D. E., Giraldo Mejía, J. C., Vargas Agudelo, F. A., Jiménez Builes, J., y Valderrama Jaramillo, A. J. (2020). Monitoreo de indicadores de valor a través de minería de datos, gestión de procesos de negocio y mejoramiento continuo con gestión del riesgo. *Revista Ingenierías Universidad de Medellín*, 19(37), 93–118. <https://doi.org/10.22395/rium.v19n37a5>
- Suarez Ibarra, L. (2022) Gestión por procesos y eficiencia en el área de logística de IGNIS PERU EIRL, 2022. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92797>
- Touzet, E. (2018). La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23229>
- Translated by Content Engine, L. L. C. (2019, Aug 02). La transformación digital en la gestión por procesos. CE Noticias Financieras <https://www.proquest.com/wire-feeds/la-transformación-digital-en-gestiónpor-procesos/docview/2446248104/se-2?accountid=37408>
- Valderrama, S. (2016). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L
- Varadan Subha (2017, Nov).Cuál es el significado de eficacia operativa.
- Vuksic, V. B., Bach, M.P. y Vugec, D.S. Understanding the Soft Side of BPM as a Competitiveness Driver: A Preliminary Research, Theory and Applications in the Knowledge Economy, 161, (2017)

**ANEXOS**

**ANEXO 1. TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN. VARIABLE 1**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN		INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
		OPERACIONAL	DIMENSIONES		
Gestión por Procesos	Según Vuksic (2017), la gestión por procesos engloba a las diversas áreas de las organizaciones, interactuando entre sí, convirtiéndose en un componente importante para alcanzar la interacción de los procedimientos y actividades.	Indica que la gestión por procesos implica un proceso de planificación, hacer, verificar y por último mejorar los procesos.	Planear (P)/Identificar el proceso.	Procesos identificados	Encuesta/Cuestionario
			Hacer (D)/Clasificación de procesos	Procesos clasificados: Procesos estratégicos, de soporte y operativos (Mapa de procesos)	
			Verificar (C)/Descripción de procesos	Procesos descritos detalladamente	
			Actuar (A)/Modelamiento de procesos	Procesos modelados	

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN. VARIABLE 2**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Eficiencia Operativa	Según Varadan (2017), la eficiencia operativa se encarga de reducir las pérdidas y maximizar la capacidad de los recursos, con la finalidad de proporcionar servicios de calidad a los usuarios finales, así mismo, reducir los costos y recursos que impactan en los resultados de la organización y también diseñar nuevos procesos que buscan incrementar la productividad con calidad.	La variable eficiencia operativa se midió a través de las dimensiones optimización de recursos y servicios ofrecidos.	Optimización de recursos	Recursos materiales	Encuesta/Cuestionario
				Recursos técnicos	
				Recursos humanos	
			Servicios	Calidad	
				Procesos	

## ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C. Lima, 2022.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO		
TD	D	I	A	TA		
ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	Los colaboradores conocen todos los procesos de la empresa.					
2	La empresa efectúa un adecuado análisis de causas de problemas.					
3	La empresa tiene bien definidos los procesos de planeación para cumplir con su misión.					
4	La empresa tiene bien diseñado sus procesos de investigación para cumplir con su misión.					
5	La empresa tiene bien diseñado sus procesos de gestión para cumplir con su misión.					
6	Los procesos de soporte o apoyo están alineados a las estrategias, objetivos y metas de la empresa.					
7	Los procesos operativos son eficientes					
8	La empresa cuenta con definiciones y documentación de cada proceso.					
9	La empresa cuenta con diagramas de procesos que permiten conocer el inicio y fin de cada proceso del negocio.					
10	La empresa cuenta con organigramas para conocer el funcionamiento interno del negocio.					
11	Utiliza de manera óptima los materiales y recursos para realizar sus funciones.					
12	La empresa cuenta con equipos y sistemas apropiados para realizar sus funciones.					
13	La empresa cuenta con automatización de procesos que permita hacer más rápido y con calidad su trabajo.					
14	La empresa innova tecnológicamente en recursos técnicos para la mejora de la eficiencia operativa.					
15	Optimiza el tiempo en la realización de las funciones que se le asignan en la empresa.					
16	Los empleados son los idóneos para el puesto, cuentan con las habilidades necesarias.					
17	La empresa brinda servicios de calidad ateniéndose a estándares de calidad nacionales e internacionales.					
18	La empresa cuenta con indicadores de calidad que permiten controlar la eficiencia operativa.					
19	La empresa cuenta con procesos eficientes para el desarrollo de sus actividades.					
20	Los procesos son óptimos para el desarrollo de sus funciones y alcanzar la eficiencia.					

## ANEXO 3. EVIDENCIAS Y PROCEDIMIENTO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

### Validez del instrumento

N°	Expertos	Resultados
1	Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Es aplicable
2	Mg. Rivera Prieto, Héctor	Es aplicable
3	Mg. Nomberto Luperdi Ana Zoila	Es aplicable
4	Dra. Zavala Alfaro Fanny Esperanza	Es aplicable
5	Mg. Villalta Gonzales Mirko	Es aplicable

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/09/2015 Fecha egreso: 19/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RIVERA PRIETO, HECTOR ASCENCION --	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 08/11/1991 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
RIVERA PRIETO, HECTOR ASCENCION DNI 32765359	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: - Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
RIVERA PRIETO, HECTOR ASCENCION DNI 32765359	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 10/09/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
RIVERA PRIETO, HECTOR ASCENCION DNI 32765359	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/06/1992 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 30/10/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/11/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCION: EDUCACION TECNOLOGICA Fecha de diploma: 02/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
ZAVALA ALFARO, FANNY ESPERANZA DNI 07356295	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 09/09/2009 Fecha egreso: 30/01/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VILLALTA GONZALES, MIRKO DNI 09736593	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 03/05/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/08/1995 Fecha egreso: 18/04/1996	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
VILLALTA GONZALES, MIRKO DNI 09736593	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 15/10/12 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/08/2010 Fecha egreso: 15/05/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
VILLALTA GONZALES, MIRKO DNI 09736593	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 24/03/97 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
VILLALTA GONZALES, MIRKO DNI 09736593	MAESTRO EN TRIBUTACION Fecha de diploma: 10/03/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2005 Fecha egreso: 30/07/2005	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU

Resultado		
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
NOMBERTO LUPERDI, ANA ZOILA DNI 09863503	LICENCIADO EN EDUCACION BIOQUIMICA Y CIENCIAS RELIGIOSAS Fecha de diploma: 05/11/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT PERU
NOMBERTO LUPERDI, ANA ZOILA DNI 09863503	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/01/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT PERU
NOMBERTO LUPERDI, ANA ZOILA DNI 09863503	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/03/2005 Fecha egreso: 07/12/2006	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

## Nivel de confiabilidad de los instrumentos

Variable 1

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,887	,896	10

Variable 2

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,714	,706	10



# ANEXO 4. AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA, APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

## AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Juan Carlos Perfecto Santos identificado con DNI 18805864, en mi calidad de Gerente de Negocios del área de Gerencia Entel Digital de la empresa AST PERÚ S.A.C. con R.U.C N°20601778298, ubicada en la ciudad de Lima

### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) Dany Abel Baltazar Prieto y Keyko Priscila Purizaca Lévano,

Identificado(s) con DNI N°43680246 y 45714573, de la Carrera profesional Administración, para realizar la investigación titulada:

Gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST PERÚ S.A.C. Lima, 2022. con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar el Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "x" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( x ) Mencionar el nombre de la empresa.

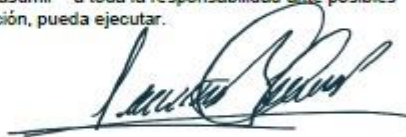


Juan Carlos Perfecto Santos  
GERENTE DE PROYECTO  
AST PERÚ S.A.C.

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 18805864

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 43680246



Firma del Estudiante

DNI: 45714573

## ANEXO 5. MATRIZ DE DATOS

### Prueba Piloto - Matriz de datos variable 1

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10
Escala	1. Los colaboradores conocen todos los procesos de la empresa.	2. La empresa efectúa un adecuado análisis de causas de problemas.	3. La empresa tiene bien definidos los procesos de planeación para cumplir con su misión.	4. La empresa tiene bien diseñado sus procesos de investigación para cumplir con su misión.	5. La empresa tiene bien diseñado sus procesos de gestión para cumplir con su misión.	6. Los procesos de soporte o apoyo están alineados a las estrategias, objetivos y metas de la empresa.	7. Los procesos operativos son eficientes	8. La empresa cuenta con definiciones y documentación de cada proceso.	9. La empresa cuenta con diagramas de procesos que permiten conocer el inicio y fin de cada proceso del negocio.	10. La empresa cuenta con organigramas para conocer el funcionamiento interno del negocio.
1	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
6	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5
7	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
9	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
10	5	3	3	4	4	3	4	4	4	5
11	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
12	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
13	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5
14	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5
15	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5

### Prueba Piloto: Matriz de datos variable 2

	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20
Escala	11. Utiliza de manera óptima los materiales y recursos para realizar sus funciones.	12. La empresa cuenta con equipos y sistemas apropiados para realizar sus funciones.	13. La empresa cuenta con automatización de procesos que permita hacer más rápido y con calidad su trabajo.	14. La empresa innova tecnológicamente en recursos técnicos para la mejora de la eficiencia operativa.	15. Optimiza el tiempo en la realización de las funciones que se le asignan en la empresa.	16. Los empleados son los idóneos para el puesto, cuentan con las habilidades necesarias.	17. La empresa brinda servicios de calidad ateniéndose a estándares de calidad nacionales e internacionales.	18. La empresa cuenta con indicadores de calidad que permiten controlar la eficiencia operativa.	19. La empresa cuenta con procesos eficientes para el desarrollo de sus actividades.	20. Los procesos son óptimos para el desarrollo de sus funciones y alcanzar la eficiencia
1	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	3	3	5	5	5	3	3	3
7	3	3	2	3	5	5	5	4	4	4
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
9	3	4	3	3	5	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
11	4	5	4	3	5	5	4	3	3	3
12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4
14	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3

### Muestra: Matriz de datos variable 1

N°	Planear (P)/Identificar el proceso		Hacer (D)/Clasificación de procesos					Verificar (C)/Descripción de procesos	Actuar (A)/Modelamiento de procesos	
	P1. Los colaboradores conocen todos los procesos de la empresa.	P2. La empresa efectúa un adecuado análisis de causas de problemas.	P3. La empresa tiene bien definidos los procesos de planeación para cumplir con su misión.	P4. La empresa tiene bien diseñado sus procesos de investigación para cumplir con su misión.	P5. La empresa tiene bien diseñado sus procesos de gestión para cumplir con su misión.	P6. Los procesos de soporte o apoyo están alineados a las estrategias, objetivos y metas de la empresa.	P7. Los procesos operativos son eficientes	P8. La empresa cuenta con definiciones y documentación de cada proceso.	P9. La empresa cuenta con diagramas de procesos que permiten conocer el inicio y fin de cada proceso del negocio.	P10. La empresa cuenta con organigramas para conocer el funcionamiento interno del negocio.
	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10
1	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5
2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4
8	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
10	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
12	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	4	4	5
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
15	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
17	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
20	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3

## Muestra: Matriz de datos variable 2

N°	Optimización de recursos						Servicios			
	P11. Utiliza de manera óptima los materiales y recursos para realizar sus funciones.	P12. La empresa cuenta con equipos y sistemas apropiados para realizar sus funciones.	P13. La empresa cuenta con automatización de procesos que permita hacer más rápido y con calidad su trabajo.	P14. La empresa innova tecnológicamente en recursos técnicos para la mejora de la eficiencia operativa.	P15. Optimiza el tiempo en la realización de las funciones que se le asignan en la empresa.	P16. Los empleados son los idóneos para el puesto, cuentan con las habilidades necesarias.	P17. La empresa brinda servicios de calidad ateniéndose a estándares de calidad nacionales e internacionales.	P18. La empresa cuenta con indicadores de calidad que permiten controlar la eficiencia operativa.	P19. La empresa cuenta con procesos eficientes para el desarrollo de sus actividades.	P20. Los procesos son óptimos para el desarrollo de sus funciones y alcanzar la eficiencia.
Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	
1	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3
2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	4	4	2	3	5	5	4	5	4	4
4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3
5	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4
6	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3
7	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3
8	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3
10	5	4	2	4	5	5	4	5	3	4
11	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3
12	4	4	2	2	4	4	4	4	3	3
13	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4
14	5	4	2	3	5	5	5	5	3	3
15	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3
16	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3
17	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
18	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4
19	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4
20	4	4	2	3	4	4	4	3	3	2

## ANEXO 6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
<b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S.A.C. de Lima, 2022?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C. Lima, 2022.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>  Existe relación directa entre la gestión por procesos y la eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S.A.C. de Lima, 2022.	<b>Gestión por procesos</b>	Planear (P)/Identificar el proceso	Procesos identificados	1, 2	ESCALA DE LIKERT 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
				Hacer (D)/Clasificación de procesos	Procesos estratégicos	3, 4, 5	
					Procesos de soporte	6	
					Procesos operativos	7	
				Verificar (C)/Descripción de procesos	Procesos descritos detalladamente	8	
Actuar (A)/Modelamiento de procesos	Procesos modelados	9, 10					
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  (1) ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S.A.C. de Lima, 2022?  (2) ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S.A.C. de Lima, 2022?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  (1) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022.  (2) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce en la empresa AST PERÚ S. A. C. de Lima, 2022.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  (1) Existe relación directa entre la gestión por procesos y la optimización de recursos en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.  (2) Existe relación directa entre la gestión por procesos y servicios en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa Grupo AST S.A.C., Lima, 2022.	<b>Eficiencia operativa</b>	Optimización de recursos	Recursos materiales	11, 12	
					Recursos técnicos	13, 14	
					Recursos humanos	15, 16	
				Servicios	Calidad	17, 18	
					procesos	19, 20	

## ANEXO 7. OTRAS EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACIÓN



### Gestión por Procesos y Eficiencia Operativa

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y eficiencia operativa en el área de soporte a la venta ecommerce de la empresa AST Perú S.A.C. Lima, 2022.

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente.

Gracias por su colaboración.

- (5) TOTAL ACUERDO
- (4) ACUERDO
- (3) INDIFERENTE
- (2) DESACUERDO
- (1) TOTAL DESACUERDO

P1. Los colaboradores conocen todos los procesos de la empresa. \*

	1	2	3	4	5	
TOTAL DESACUERDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	TOTAL ACUERDO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS Y EFICIENCIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE SOPORTE A LA VENTA ECOMMERCE DE LA EMPRESA AST PERÚ S.A.C. LIMA, 2022.", cuyos autores son PURIZACA LEVANO KEYKO PRYSCILA, BALTAZAR PRIETO DANY ABEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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, 27 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA <b>DNI:</b> 09629458 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 10-12- 2022 22:34:36

Código documento Trilce: TRI - 0456968