



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional
de una empresa textil - La Victoria 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Zamora Estela, Merci Yudi (orcid.org/0000-0001-5922-1447)

Cuellar Valencia, Yasmin Yuriko (orcid.org/0000-0002-1522-8513)

ASESOR:

Dr. Carrasco Pintado, Pablo Ramon (orcid.org/0000-0002-0378-2269)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo a nuestras padres, hermanos y familias, por brindarnos la motivación para seguir adelante y cumplir todas nuestras metas y sueños.

A nuestro docente Pablo Carrasco Pintado, por todo el conocimiento y asesoramiento que nos comparte en cada clase, ayudándonos de manera enriquecida en nuestra formación personal y profesional.

A Dios, Por los triunfos y momentos difíciles; Por permitirnos seguir avanzando en nuestra carrera para así lograr culminar con éxito.

Es para ellos nuestra dedicatoria, Estaremos siempre agradecidos con todos.

Agradecimiento

A Dios por darnos el honor de existir en esta vida y a nuestros padres por brindarnos su apoyo incondicional, educarnos, aconsejándonos a trazar nuestras metas y objetivos.

Cada uno de nosotros agradecemos a nuestro profesor Pablo Carrasco Pintado por su paciencia y tiempo que nos brindo en todo el transcurso de nuestra formación profesional

Ya que por su aprendizaje y enseñanza hoy podemos decir que podemos salir a enfrentar todo tipo de problemas según nuestra carrera.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARRASCO PINTADO PABLO RAMON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional de una empresa textil - La Victoria 2023", cuyos autores son CUELLAR VALENCIA YASMIN YURIKO, ZAMORA ESTELA MERCI YUDI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 10 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARRASCO PINTADO PABLO RAMON DNI: 25747772 ORCID: 0000-0002-0378-2269	Firmado electrónicamente por: PCARRASCOP el 11- 07-2023 20:22:26

Código documento Trilce: TRI - 0584422



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, CUELLAR VALENCIA YASMIN YURIKO, ZAMORA ESTELA MERCI YUDI estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional de una empresa textil - La Victoria 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CUELLAR VALENCIA YASMIN YURIKO DNI: 48112553 ORCID: 0000-0002-1522-8513	Firmado electrónicamente por: YCUELLARV el 12-07-2023 21:07:15
ZAMORA ESTELA MERCI YUDI DNI: 71575916 ORCID: 0000-0001-5922-1447	Firmado electrónicamente por: MZAMORAES el 12-07-2023 21:06:44

Código documento Trilce: INV - 1312240

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	iv
Declaratoria de autenticidad de autor/autores.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de Figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 confiabilidad por Alpha de Cronbach.....	22
Tabla 2. Estadística descriptiva de la variable gestión de procesos.....	24
Tabla 3. Estadística descriptiva de la dimensión planificación de procesos.....	25
Tabla 4. Estadística descriptiva de la dimensión evaluación de procesos.	26
Tabla 5. Estadística descriptiva de la dimensión estructuración de procesos.	27
Tabla 6. Estadística descriptiva de la variable eficiencia organizacional.....	28
Tabla 7. Estadística descriptiva de la dimensión optimización de tiempo.	29
Tabla 8. Estadística descriptiva de la dimensión optimización de recursos.	30
Tabla 9. Estadística descriptiva de la dimensión optimización del talento.	31
Tabla 10. Prueba de normalidad Shapiro Wilk	32
Tabla 11. Correlación entre la variable gestión de procesos y la variable eficiencia organizacional.	33
Tabla 12. Correlación entre la dimensión de la planificación de procesos y la variable eficiencia organizacional.....	34
Tabla 13. Correlación entre la dimensión evaluación de procesos y la variable eficiencia organizacional.	35
Tabla 14. Correlación entre la dimensión estructuración de procesos y la variable eficiencia organizacional.	36

Índice de Figuras

Figura 1. Histograma descriptivo de la variable gestión de procesos.....	24
Figura 2. Histograma descriptivo de la dimensión planificación de procesos.....	25
Figura 3. Histograma descriptivo de barras de la dimensión evaluación de procesos.....	26
Figura 4. Histograma descriptivo de barras de la dimensión estructuración de procesos.....	27
Figura 5. Histograma descriptivo de barras de la variable eficiencia organizacional	28
Figura 6. Histograma descriptivo de barras de la dimensión optimización de tiempo	29
Figura 7. Histograma descriptivo de barras de la dimensión optimización de recursos.....	30
Figura 8. Histograma descriptivo de barras de la dimensión optimización del talento humano.....	31
Figura 9. Niveles de correlación para estadígrafo Rho de Spearman.	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023. La planificación de procesos una herramienta empresarial que ayuda a los ejecutivos a mantener cierta capacidad operativa y la pronta respuesta para respaldar las necesidades de los clientes cuando sea necesario y en el tiempo dado. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformada por 45 trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria. Los datos fueron procesados con el uso del estadígrafo de Rho de Spearman; los resultados obtenidos demostraron que el 48.9% afirma que la gestión de procesos está en un nivel regular; al igual que el 46.7% afirma que la eficiencia organizacional está en un nivel bajo. En tanto, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.937 y la significancia bilateral fue 0.000; donde se concluye que la gestión de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL mantienen una relación positiva alta; puesto al mantener una eficiente gestión de procesos, permitirá generar una eficiencia organizacional óptima.

Palabras clave: Gestión de procesos, eficiencia organizacional, planificación de procesos, optimización de tiempo, evaluación de procesos

ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship between process management and organizational efficiency in the company Acej Urban EIRL, La Victoria 2023. Process planning is a business tool that helps executives maintain a certain operational capacity and prompt response. to support the needs of customers when necessary and in the given time. The methodology used was a quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design and correlational level. The population consisted of 45 workers from the company Acej Urban EIRL, La Victoria. The data were processed with the use of Spearman's Rho statistic; The results obtained showed that 48.9% affirm that the process management is at a regular level; like 46.7% affirm that organizational efficiency is at a low level. Meanwhile, a Spearman correlation coefficient of 0.937 is observed and the bilateral significance was 0.000; where it is concluded that process management and organizational efficiency in the workers of the company Acej Urban EIRL maintain a high positive relationship; Since maintaining an efficient process management, it will allow to generate an optimal organizational efficiency.

Keywords: Process management, organizational efficiency, process planning, time optimization, process evaluation

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas manufactureras compiten ferozmente dentro del mercado cambiante, por lo que todas se esfuerzan por agregar valor a todos los productos, siendo la panificación de procesos una herramienta empresarial que ayuda a los ejecutivos a mantener cierta capacidad operativa y la pronta respuesta para respaldar las necesidades de los clientes cuando sea necesario y en el tiempo dado. Tal es el caso de la gestión de procesos de A&A Maquiladoras Industriales Textiles, una de las empresas líderes a nivel internacional, que gestiona sus procesos de acuerdo a políticas y protocolos de la empresa para definir actividades, reglas claras y adaptarse a las necesidades de la organización (Gestión, 2022).

Investigadores de todo el mundo han abordado la problemática realidad de la gestión de procesos. Un estudio de una organización ecuatoriana dedicada a la industria textil, menciona que la importancia durante el planteamiento de estrategias para la gestión por procesos, genera un simulador dentro del cual se visualiza y se preside el comportamiento de la empresa durante la ejecución de sus tareas y con ello orientar estrategias que puedan mejorar capacidades y reducir deficiencias; tras aplicar el nuevo diseño, se aprecia una clara mejora, que reduce el número de registros en un 0,10%, y además aumenta el rendimiento en un 79.48%; se infiere que mantener una gestión de procesos adecuada, nos hará mejorar organizacionalmente (Mundo textil, Ecuador, 2022).

A nivel nacional, Morochara y Montañez (2019) en su investigación realizada a empresas textiles de Lima, muestran que el 80% de los trabajadores de las empresas textiles confirman que contar con un planeamiento estratégico de procesos, permite cumplir con los objetivos a nivel grupal; por otro lado, el 70% de los encuestados cree que la promoción de la mejora continua en la organización es fundamental; del mismo modo que se plantea la hipótesis alternativa, debido a que los procesos administrativos benefician directa y significativamente la productividad de las empresas textiles.

Por otro lado, en un artículo del diario Gestión, (2019) Cabe mencionar que el Perú, como toda América Latina, enfrenta un desafío evidente: el aumento de la productividad y la tendencia a desarrollarse con mayor flexibilidad son claramente

una preocupación de las empresas para aumentar la rentabilidad y productividad con un valor agregado dentro de las empresas a nivel general, en ocasiones para solucionar esta problemática, buscar alternativas a los aspectos macroeconómicos del país e intervenir en los mismos en sectores como salud, educación, innovación y tecnología. Considerando lo anterior, la atención a estos aspectos financieros es solo una parte de la gestión del desarrollo, ya que es fundamental que las empresas se centren en la gestión por procesos, con el fin de reconocer y determinar las causas de una mala productividad, esto conlleva a la empresa a tener filtro o alertas de mejoramiento, con el fin de optimizar los requisitos y la protección de la misma, teniendo como objetivo ser la más competitiva e innovadora dentro de un mercado cambiante.

Comparando la productividad en porcentaje, el Consorcio de Estudios Socioeconómicos (CIES, 2019) indica que la productividad promedio de las empresas peruanas es solo el 5% de la productividad global, mientras que en Colombia y México es del 5,5% y 8,5%, respectivamente. registrado en consecuencia. Los niveles son muy similares a los de Perú. Sin embargo, en nuestras empresas públicas existen varios factores que incrementan la productividad de la organización, tales como la mano de obra, la inversión contingente y el uso de herramientas funcionales y gerenciales. En ciertos escenarios, el crecimiento económico del país depende del uso y cantidad de factores de producción, que se encuentran en el entorno macroeconómico de las empresas, el uso a largo plazo de estos factores para crear productividad y la búsqueda de una mayor rentabilidad.

A nivel local, Maza, (2018), Un informe en el diario Perú 21, donde explica que siendo Lima una ciudad que se mueve por la gran extensión de negocios que existen dentro de ella, las empresas están sumergidas a una exhaustiva competencia, no solo de vender más, sino de permanecer más tiempo en el mercado, dado a ello, con el fin de mantener una adecuada gestión de procesos, existe una necesidad por parte de la organización de implementar indicadores de gestión en cada uno de sus procesos, en particular por las empresas que están surgiendo, como las medianas y pequeñas empresas. La constante necesidad de competencia, rentabilidad, incitan a buscar diferentes tipos de estrategias que a su vez permitan gestionar los proceso, generando una mejora continua, a medida que

pasa el tiempo la exigencia es un factor fundamental y el tiempo es un factor en contra, para aquellas organizaciones que están estancadas por no contar con un plan estratégico. Por ello, La implementación del modelo de gestión, ayuda a las empresas a obtener indicadores para medir las actividades, identificar, analizar y monitorear cada proceso e impulsar la mejora continua para tomar las decisiones correctas. Este modelo de gestión también es efectivo cuando las PYMES aumentan su volumen de negocio.

A nivel local, la empresa Acej Urban EIRL, dedicada al rubro de confección y venta de ropa urbana a nivel nacional, teniendo más de 10 años comercializando ropa urbana, en el último año se observó que las funciones asignadas a las diferentes áreas estaban desorganizadas, ineficiencia en el desarrollo del flujo de procesos, falta de comunicación entre las áreas; lo que indicaba falencias que limitan el mejoramiento de procesos para mantener una productividad óptima, atención al cliente, coordinación entre áreas. Al mismo tiempo estas brechas crean costos adicionales que dificultan el logro de metas y cumplimiento de objetivo. Con el fin de realizar un estudio sobre el mejoramiento de la gestión de procesos para el cumplimiento eficiente de las metas, la toma de decisiones, maximizar los tiempos durante cada proceso, disminuir ciertas actividades que no suman valor a la empresa, se formuló las siguientes preguntas de investigación: ¿Qué relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023?; y de manera específica: (a) ¿Qué relación existe entre planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023?; (b) ¿Qué relación existe entre evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023?; (c) ¿Qué relación existe entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023?

Respecto a la justificación de investigación, según los criterios de Hernández (2018), se justifica teóricamente, puesto que es necesario brindar una base teórica para la gestión y el desempeño organizacional, desarrollado y basado en literatura científica conocida, relacionar y comunicar esta diferencia a la organización. Justificación práctica, debido a que el estudio puede servir como fuente para el desarrollo organizacional, lo que les permitirá tomar decisiones y una planeación estratégica para promover un clima adecuado, creando una participación activa en

cada colaborador, promoviendo formas de desarrollo en su trabajo y un sentido de identidad con el éxito de la organización. La justificación metodológica se plasma en los métodos e instrumentos utilizados los cuales fueron validados y se comprobó su fiabilidad para la obtención de los resultados. Así, será posible crear mecanismos modernos basados en los aportes teóricos de diversos expertos sobre variables como el clima organizacional y el desempeño organizacional. Así mismo, la investigación tiene una justificación práctica, ya que permitirá que la empresa busque alternativas dentro de contexto social y dentro del mercado cambiante. Por último, se justifica en el aspecto social, debido a que se pretende lograr la consolidación económica para el desarrollo organizacional, ya que le permitirá a la empresa implementar estrategias para mejorar la gestión de procesos y obtener una eficiencia organizacional.

Considerando lo mencionado con anterioridad, el objetivo general del estudio es: Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023. Igualmente se plantean los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe entre planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023; 2) Determinar la relación que existe entre evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023;3) Determinar la relación que existe entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023

Del mismo modo, se establece como hipótesis general: Existe relación positiva entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023. Del mismo modo, de forma específica se planteó: 1) Existe relación positiva existe entre planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023;2) Existe relación positiva entre evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023; 3) Existe relación existe entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El análisis se fundamentó por la información recolectada de antecedentes internacionales y naciones; también examinamos diversas teorías administrativas que le dan una base y de igual manera se sustentó en un marco teórico minuciosamente revisado.

A nivel internacional, teniendo en cuenta nuestras variables de estudio, se cuenta con los siguientes antecedentes Dobrosavljević et al. (2021) en su trabajo de investigación realizó un estudio en una fábrica en Rumania con un total de 508 colaboradores; teniendo en cuenta un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, el objetivo fue establecer el efecto de la evaluación de procesos en las fábricas de prendas de vestir, los resultados manifiestan que el 96% de los empleados mencionan que el control de procesos afecta de manera significativa en la eficiencia organizacional; este resultado demostró que para el cumplimiento de metas las empresas deben de contar con un plan estructurado para ser ejecutas durante el desarrollo de las funciones.

Del mismo modo, teniendo en cuenta las investigaciones de van der Aalst (2022) titulada: European leadership in process management; menciona que, para implementar la gestión de procesos de manera completa y objetiva, se debe emplear personal especial o servicios externos. Requiere una inversión de recursos, pero si se consideran los beneficios, traerá resultados rentables a la empresa. En tal efecto, se menciona que la planificación de procesos, permite mejorar y fortalecer la eficiencia organizacional en diversas formas. Concluyendo que existe asociación positiva entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional con un coeficiente de 0.576 y una sig=0.000.

Del mismo modo, en el trabajo de Silva y Mora (2021), quienes en su investigación estableció que la planificación por procesos influye en la eficiencia de todas las áreas organizacionales como ventas, publicidad, participación social, etc., pero lograrlo no es una tarea simple, debido a que la creación de procesos requiere un análisis objetivo de la situación, así como de los procesos internos y externos. Obteniendo factores con una gestión adaptable a las necesidades de la organización, generando requerimientos para las capacidades de financiamiento e implantación.

Finalmente, Fonseca (2021) realizó un estudio con cuya finalidad fue analizar el efecto de la gestión administrativa respecto a la productividad comercial, la adecuación y estructuración de los procesos administrativos gestionados externamente y la penetración en el sistema de la cadena de valor comercial, lo que incide en su ámbito de actividad. Con base en la revisión de literatura y métodos cuantitativos, utilizando métodos de encuesta para obtener información relevante de 107 empresas industriales textiles de la provincia de Tungurava, se encontró que estas empresas compararon las hipótesis entre las variables X e Y, indicando el efecto en las empresas mejorando la productividad manteniendo una eficiente gestión administrativa a partir de la modalidad de sus procesos internos, en especial los procesos externos. Por otro lado, este estudio establece el impacto de la gestión de procesos, respecto a la eficiencia relacionada con el desarrollo pleno de los objetivos establecidos.

A nivel nacional, Mejía (2019) realizó un estudio en los Olivos, motivo de definir la relación entre el rendimiento y el control de procesos. Se trata de un estudio con un diseño no empírico, descriptivo y métodos cuantitativos. La población consta de 200 trabajadores en el área metropolitana de Los Olivos en el año 2018. Utilizando dos cuestionarios como herramienta de obtención de datos, uno para la triple variable de efectividad y otro para la triple variable de gestión de proyectos, mostró una fuerte correlación con $\rho = 0.751$ y una significancia = 0.000. Los resultados obtenidos indican una correlación positiva significativa entre la eficacia de implementación y la gestión de procesos en la ciudad de Los Olivos en el año 2018. Se demostró que el valor de $Rho = 0.751$, demostrando un coeficiente alto; señalando de este modo que existe una asociatividad positiva entre ambas variables.

Igualmente, Jara (2022), realizó un estudio objetivo para determinar la relación entre la eficiencia organizacional y la gestión por procesos en la Diris Lima Este; mediante un estudio descriptivo correlacional con una muestra de 70 trabajadores, considerando la encuesta para recoger los datos, los resultados obtenidos demuestran que existe una relación entre las variables, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.826 y una $gig=0.000$, concluyeron que la eficiencia empresarial está asociada a la evaluación y ejecución de procesos, las mismas que influyen en la productividad y es una oportunidad para que las empresas en riesgo

tomen medidas para la mejora continua y la retroalimentación direccionada al cambio.

Del mismo modo, Chávez (2022) realizó un estudio cuya finalidad fue presentar un plan de gestión por procesos direccionado a mejorar la eficiencia del área de proyectos especiales en Olmos, teniendo en cuenta el diseño del estudio cuantitativo. La muestra estuvo constituida por 07 servidores que constituyen la unidad en estudio; Se midieron 03 factores para determinar la eficiencia del departamento de RRHH: Adhesión a las metas departamentales, consumo de recursos y optimización de tiempo. Los resultados obtenidos con ayuda de cuestionarios determinaron que el nivel de eficiencia de la unidad estructural de la estructura de personal es regular, para lo cual se elaboró un plan de gestión de procesos cuya finalidad estuvo orientada a la eficiencia de las funciones de la unidad estructural de la estructura de personal, que permitió llenar los espacios en blanco en las observaciones y convertirlos en altos.

Por otro lado, Aguilar (2019) realizó un estudio con el propósito de evidenciar si la gestión de procesos y la eficiencia organizacional tienen relación positiva. La investigación utiliza métodos tanto cuantitativos como cualitativos utilizando un razonamiento hipotético y de diseño no experimental. Obteniendo como muestra un total de 208 empleados. La confiabilidad del cuestionario se midió mediante los coeficientes alfa de Cronbach obtenidos para procesos administrativos (0,965), compromiso organizacional (0,940) y relaciones interpersonales (0,910). De acuerdo al diseño de investigación se utilizó el análisis de datos con regresión logística ordinaria, lo que indicó que la gestión de los procesos administrativos y el compromiso organizacional con la prueba inciden en la relación entre los empleados individuales de la ciudad de Puente. Roca. R-cuadrado para cinco hipótesis, 2018 con Cox. y Snell. Igual a 0,650, la dependencia más estable es el coeficiente de Nagalkerke, que muestra que el 88,1% de las relaciones interpersonales pueden ser explicadas por el compromiso organizacional y la gestión por procesos de gestión, confirmando la hipótesis general.

Finalmente, Sánchez (2021) realizó un estudio con la finalidad de realizar una propuesta para la estructuración de procesos direccionados a la calidad administrativa de la micro y pequeñas realizado en la provincia de Rupa, Leoncio Prado; la investigación fue de tipo descriptivo, transversal, no correlacional; se

demonstró que, el 76% de los empleados manifiestan que la gestión de procesos administrativos en la mypes, se encuentra en un nivel medio, considerando que la calidad de gestión se mantienen en un estado optimo con un 82% de los colaboradores; se concluye que, los empleados de las empresas encuestadas se sienten más libres en ejecutar sus funciones cuando tienen un plan de trabajo estructurado, esto a su vez permite mantener un flujo de procesos optimo. La gestión es importante para asegurar que se alcancen los resultados propuestos por los empleados y se configure la satisfacción del cliente desde una gestión de calidad para lograr los beneficios económicos esperados.

En consideración a la variable gestión de procesos, la investigación se sustenta en la teoría de sistemas, el cual fue propuesta por Bertalanffi, donde habla de la interdependencia de diferentes entidades, respecto a ello, menciona que los sistemas son sistemas; Porque el concepto de sistema no se limita a las entidades físicas, sino que puede aplicarse a cualquier "todo" formado por varios elementos que interactúan. Por ende, para que un sistema actúe de manera eficiente, todos los procesos deben interactuar de forma ordenada y precisa, con la finalidad de cumplir con el plan estratégico. Asimismo, el objetivo de tener una óptima gestión de procesos es realizar el trabajo de manera eficiente, dirigirlo sistemáticamente para lograr las metas y garantizar la unidad en todas las áreas de la organización y citada por (Chiavenato, 2020).

Asimismo, la teoría de los recursos y competencias de Fong et al. (2017), se refiere a los procesos como actividades que forman parte de la rutina organizacional que se planea desarrollar para crear nuevas competencias y conocimientos, y que son tomados en cuenta. Se cree que las operaciones permiten mantener una forma más efectiva de tareas estandarizada y roles que los empleados deben realizar en una organización.

Por otro lado, la teoría clásica de la gestión propuesta por Fayol, afirma que una organización es un organismo que busca una mayor rentabilidad y adicionalmente la función directiva se desarrolla dentro de la función directiva. Definen procesos y resultados de gestión apropiados para crear sinergia entre las los órganos o sistemas con los que cuenta la empresa, buscando una integridad entre áreas establecidas (Mallar, 2010)

Por otro lado, la Teoría de la calidad total propuesta por Deming, señala que

la importancia de previsión y acción inmediata antes de que ocurran los errores. Se dice que la gestión es el arte de adivinar para corregirlas inmediatamente sin comprometer la planificación y el mejoramiento de las distintas actividades y que el máximo control sobre las operaciones es especialmente necesario para mejorar la eficacia organizativa (Chacón y Rugel, 2018)

Según D'Alessio (2017) afirma que la gestión por procesos comprende todas las funciones y procesos que están designadas a buscar alternativas de desarrollo para obtener un resultado específico, así como mantener una visión clara del futuro. Las acciones se basan en realidades internas y externas en el uso de los recursos accesibles y que se encuentren disponibles para la organización; Nuevamente, dada la premisa de la visión, las actividades deben realizarse el todo el proceso en general.

La BPM, conocida también como la gestión de procesos, permite mantener en orden los procesos dentro de las empresas, con la finalidad de generar un valor agregado para el cliente, cumpliendo de este modo con el rendimiento y productividad empresarial, conduciéndolo al cumplimiento de sus objetivos. De acuerdo con Salimbeni (2019), señala que la gestión de procesos es un tipo es una forma de ejecutar las estrategias a diferencia de los planes tradicionales, la perspectiva del cliente precede a las actividades de la organización. Los métodos definidos de esta manera se controlan sistemáticamente, y el desarrollo de la organización misma depende de su desarrollo.

En tal sentido Maldonado, (2018) Se refiere a la gestión de procesos, como la estrategia que brinda información y herramientas para mejorar y reestructurar las funciones de cada área, con el objetivo de que sean más eficientes y respondan mejor a las necesidades del cliente. No hay que olvidar que la calidad la determinan las personas, por lo que siempre hay que pensar en las relaciones con los editores y los clientes. Además, es un método para mejorar continuamente el desempeño de la organización; la gestión del proceso busca optimizar el flujo de trabajo, hace que el flujo de trabajo sea rápido y preciso, se adapta a las necesidades del cliente. (Gudelj et al. 2021)

A este respecto, Arbeláez et al. (2015) define como una herramienta de gestión empresarial versátil para el mismo propósito basado en una serie de operaciones superpuestas con diferentes organizaciones y que contienen una

estrategia. Acciones y apoyo; la finalidad también es reflejar la sinergia de todos los sistemas que conforman la organización para aumentar las habilidades organizacionales y aumentar las mejoras.

Para Maldonado, (2018), contar con una gestión de procesos es fundamental para el eficiente desenvolvimiento de la organización durante su periodo de producción, ya que con ello se optimiza los recursos, minimizando los gastos y por ende genera más rentabilidad, así mismo, menciona que para una buena gestión de recurso, se requiere de exista una retroalimentación de cada procesos, buscando la mejora continua y la estabilidad de una cultura organizacional, con agentes del cambio que permitan inducir en cada trabajador la necesidad de mejorar y ser eficientes en el desarrollo de las actividades. Esta herramienta es sumamente importante, puesto que, los empleados pueden desarrollar sus actividades, en coordinación y trabajan acorde a los objetivos planteados, optimizando los recursos y teniendo una comunicación asertiva en sus funciones.

Del mismo modo, se manifiesta que la gestión por procesos, es el pilar que esta creada desde el inicio de la organización, formando parte de la gestión del plan estratégico. Crear un proceso sistemático y estructurado, generando una visión que le permita enfocar sus decisiones y dirigirlas al mercado objetivo, le permita transmitir ideales y principios, y que el cliente final entienda la cultura organizacional en relación a su desempeño funcional (Salimbeni, 2019),

Para Fernández (2012), una buena gestión de procesos, inicia cuando el gestor debe de descubrir de forma anticipada problemas que puedan impactar en los resultados, es por ello, una eficiente gestión debe ser predecible, medible y sustentable, con la finalidad de tener un control sobre ello.

El interés de la gestión por procesos, se fundamenta en los efectos obtenidos en áreas organizacionales como ventas, publicidad, participación social, etc., pero alcanzarlos no es tarea fácil, pues requiere un análisis objetivo de la situación y de aquellos aspectos externos, teniendo en cuenta el ecosistema donde se desarrolla la empresa y el aspecto interno, considerando los valores y principios de la empresa; con el fin de crear y adaptar la gestión de procesos direccionadas a las necesidades de la organización (Cruz et al., 2020).

En este sentido, es muy importante asegurar una buena gestión de procesos, lo que significa que tenemos las herramientas disponibles para asegurar que la organización opere a un nivel óptimo. Para implementar de manera adecuada y objetiva el control de procesos, se debe contar con los recursos humanos adecuados, con las capacidades y habilidades suficientes y que se involucren en todas las funciones externas, esta a su vez traerá resultados rentables a la organización (Van Der Aalst, 2022).

La gestión de procesos es una disciplina de la administración que agrupa una serie de operaciones estratégicas en las diversas áreas que comprenden la organización que tiene por finalidad entrelazarlas y hacerlas funcionar como una sola unidad productiva, que busca, en ese sentido, que todas manejen el mismo lenguaje corporativo y persigan los mismos objetivos. Busca generar una sinergia para el beneficio de la organización. (Bazan y Estevez, 2022) (Mora y Palos, 2020)

Además, se conoce como una forma de organización grupal de funciones; se manifiesta en la importancia de los stakeholders, de esa manera se establecen parámetros para optimizar las estructuras internas para conseguir reflejarlo al exterior; la gestión de procesos plantea una visión a la organización y ofrece una serie de herramientas para alcanzar una mejora continua en las actividades, haciendo más eficiente y eficaz el trabajo, consiguiendo que se logre adaptar este, a las necesidades de los clientes. (Mafra et al., 2020).

La gestión de procesos abarca a todos aspectos relacionados con la empresa, en cada caso se aprecian realidades distintas, sin embargo en todos los casos se persigue una mejora continua y adecuación de cada proceso, buscando la retroalimentación de la misma, teniendo en cuenta a la totalidad de la organización y el impacto que estas tienen en la sociedad. (Chalupa et al., 2021) Estudiar este tipo de gestión organizacional es beneficioso, pues incrementa los conocimientos y permite explorar nuevos horizontes en este mundo globalizado.

Respecto a la gestión de procesos se dimensiona teniendo en cuenta la propuesta de Maldonado (2018), el cual consideró al control como una función empresarial de inspección y supervisión de los procesos, para realizar un adecuado control es fundamental contar con un adecuado programa de calidad que califique

en base a estándares los resultados obtenidos durante un periodo determinado; así mismo la calidad, el cual se refleja al cumplir las expectativas que se desea obtener al realizar las diferentes actividades con eficiencia, la calidad sirve para integrar todas las funciones de la organización en relación a los objetivos comunes de los trabajadores, buscando la mejora continua y retroalimentación de los procesos. La planificación, es un instrumento de guía, donde se reflejas las funciones y procesos para cumplir los objetivos trazados, contar con un plan de acción es un factor fundamental para que los procesos tengan un sentido común, es decir dentro del plan hay que tener en claro que hacer, quien lo hará, cuando y donde.

En tanto se define la variable de la eficiencia organizacional, Zanabria (2022) alude que, la efectividad organizacional es la transformación de los productos a través de las interrelaciones entre diferentes partes de la organización y el uso de insumos en la organización. Es la capacidad y experiencia de una organización para lograr los resultados planificados, estructurados y deseados con un mínimo consumo de recursos y para lo cual se realiza una mejora continua.

Del mismo modo, Gómez et al. (2019) la define como una forma de optimizar y utilizar los recursos externos e internos para alcanzar los objetivos fijados para el desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta la calidad y optimizando de manera constante cada recurso con lo cuenta la empresa, tales como energía, tiempo, recursos humanos y materiales. Fijado.

Asimismo, Lora et al. (2020) señalan que es como un concepto que determina la optimización de los recursos con que cuenta la organización y como se desarrolla para llegar a las metas planteadas dentro de los planes de la organización; en este sentido, la importancia de la eficacia organizacional depende de que alcance el éxito, sobre todo de que construya los cimientos y sea capaz de sostenerse en el tiempo.

Del mismo modo, de Chacon y Rugel (2018) señalan que la eficiencia organizacional, se refiere como el propósito de producir un producto específico, para lograrlo, la organización debe lograr un fuerte compromiso organizacional de cada colaborador, basada en el concepto de mejora continua enfocados en los intereses del cliente.

Por otro lado, Según Gómez (2016), menciona que la eficiencia

organizacional se refiere a la forma de alcanzar las metas establecidas con el menor consumo de recursos con las que cuenta la empresa, considerando la energía, tiempo, recursos humanos y materiales, brindando valor agregado y creando una cultura de optimización y circulación.

Fontalvo et al., (2018) Señalan que la eficiencia laboral es el resultado de contar con empleados satisfechos, ya que suelen ser más eficientes, utilizando de manera óptima sus recursos en un periodo dado. Para contar con un buen desempeño por parte de los empleados, deben sentirse motivados, mantener un buen clima laboral, permitiendo de esta manera el desarrollo de sus capacidades incorporando estrategias de desarrollo de conocimiento.

En cuanto al desempeño organizacional, Bolaños y Vidal, (2021) lo definen como una serie de actividades que intervienen en el cumplimiento de metas que están presentadas en el plan estratégico, lo que demuestra en qué medida es compatible con los objetivos planteados en un momento dado. En relación con esto, Vicuña (2017) define como el proceso óptimo y cómo se realizan las acciones al realizar las tareas, trasladando este concepto al análisis de la organización, en el cual es necesario crear diferentes métodos, planificar el proceso, seguir la prueba y otros pasos, para lograr objetivos.

Por otro lado, Pantoja (2019) lo describe como un grupo de actividades relacionadas con los proyectos recomendados por la organización, lo que demuestra qué tan bien está alineada con los objetivos establecidos por el momento. En relación con esto, el desempeño también está relacionado con la estructura y forma de realizar las funciones con respecto a las tareas asignadas, trasladando este concepto al propósito de la gestión organizacional, donde es importante crear diferentes estrategias, planes estratégicos, evaluación de antecedentes con el fin de lograr el fin establecido (Chinchay, 2019).

Además, Goicochea (2018) encontró que esta se relaciona con la definición de calidad comunicación-empresa, la cual se mide por factores de reconocimiento, capacitación, incentivos económicos y oportunidades de crecimiento profesional.

Respecto a ello, Gamarra (2017) se indica que se trata de la habilidad de generar y utilizar de forma adecuada los recursos financieros, humanos y

materiales para alcanzar los objetivos establecidos por la compañía. Adopta un enfoque distinto que considera diversos aspectos y aborda tanto los aspectos den interior y exterior que definen a la organización, enfocándose en los resultados del rendimiento de la empresa y en lo que justifica su existencia. También, se afirma que el poder de las personas radica en su capacidad de desarrollar habilidades y conocimientos a través de la capacitación, lo cual tiene como objetivo lograr un alto rendimiento y desempeño de los empleados y, en consecuencia, aumentar la capacidad de competencia de la organización (Bernal et al. 2020).

Del mismo modo, Se detalla la eficiencia está orientada en función de las los objetivos organizacionales establecidos durante la realización de las tareas cotidianas, por lo tanto, se alude al monitoreo constante de las actividades de la entidad según las metas establecidas, transformando sus progresos en un pilar de rendimiento y de éxito que sirven para medir y evaluar la eficiencia de cada empleado, la gestión y la organización (Martínez y Maguiña, 2019).

En tanto, la eficiencia organizacional, Rahimi (2021), Se trata del procedimiento de dirección establecido en todas las áreas de la empresa en conjunto, con el fin de lograr logros eficaces y eficientes en relación con los objetivos establecidos por la organización; y que sean coherentes con la dirección y visión de la empresa, contemplando también las responsabilidades sociales y medioambientales.

Para Robbins (2017) menciona que este es un nivel de gestión que muestra el comportamiento respecto a las funciones de la empresa, pero de forma conjunta, en función del uso de los recursos para mantener la eficiencia y eficacia del trabajo realizado, así como su relación con todas las partes involucradas en el proceso. Esto permite calcular una amplia gama de objetivos en función al planeamiento estratégico; los resultados obtenidos son el primer paso que se debe encaminar al análisis del desempeño de la organización, además, para ayudar en el manejo de diferentes situaciones en la organización.

La eficiencia organizacional, para Bernárdez (2007), es un nivel de gestión que combina las diferentes partes y recursos de las organizaciones para lograr el mejor desempeño en términos de productividad, eficiencia y eficacia, se considera que existen diferentes tipos y organizaciones empresariales que las organizaciones

pueden tener.

Además, Martínez et al. (2021) Se establece que esto guarda relación con la descripción de excelencia en la comunicación empresarial, la cual se evalúa a través de signos de reconocimiento, formación, estímulos monetarios y chances de progreso en la carrera.

Según Selvakumar et al. (2020) lo definen como la capacidad de producir y utilizar los recursos para la meta planteada por cada área y a nivel general. Toma una perspectiva diferente, observando diferentes aspectos externos e internos de las empresas en crecimiento, que tienen como objetivo lograr el éxito organizacional y establecer su razón de ser.

También, Pastor (2018) menciona que el trabajo de la organización es la fortaleza de la comunidad como lo es la mejora de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones para obtener buenos resultados en cuanto al éxito de los trabajadores y con ello aumentar la competitividad de la organización.

Por otro lado, Carro & González, (2012), indican que la eficiencia es la producción obtenida por cada función realizada en un determinado periodo, esta puede ser medida entre la cantidad y las horas laboradas, donde se sustenta por la utilización de los recursos maximizando la reducción de costos, con la mejora continua, con nuevos ideales y toma de decisiones.

Para Álvarez et al., (2012), La eficiencia laboral es utilizar los recursos de forma eficiente, con la finalidad de producir productos que tengan una calidad estándar en un tiempo determinado, es por ello que las empresas requieren de recursos para cumplir con las metas, y viceversa ya que de la misma manera las personas necesitan ser motivadas para tener óptimos resultados en su desempeño. La productividad laboral es efectiva siempre y cuando los empleados, se sientan motivados tengan los objetivos claros y sobre todo cuando están dispuestos a ser agentes de cambio, con la finalidad de ir mejorando sus procesos llegando a ser más eficientes.

Es un concepto esquivo respecto a la eficacia organizacional, aunque existen similitudes y superposiciones entre los conceptos de diferentes autores. Uno de los otros primeros enfoques es considerar la superposición entre la

efectividad organizacional y la eficiencia organizacional. La eficacia organizacional es una variable que es más mencionada en el mundo profesional durante los últimos 10 años (Mejia, 2019).

Para Ozdenizci (2021), la evaluación de la eficacia organizacional depende de las perspectivas de los miembros de la organización, ya que es una estructura cuyo significado es construido por diferentes miembros de la organización. La verdadera controversia comienza cuando cada autor (el tratado) tiene su propio enfoque del Desarrollo Organizacional y su objetivo es, para algunos, lograr una mayor capacidad de realización sin necesidad de un mejor ambiente, oportunidades de desarrollo personal, mejora de la cultura organizacional, etc. Para otros, el único propósito del desarrollo organizacional es aumentar la efectividad organizacional (Guananga et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

El presente estudio fue aplicada, puesto que, consistió en realizar el estudio utilizando diferentes aportes teóricos, respecto a las variables con la intención de dar solución a los objetivos planteados respecto a la problemática de la investigación. De acuerdo con Reyes (2022), la investigación tipo aplicada es conocida como practica o empírica, el cual está relacionada con la investigación básica; debido a que, depende de conocimientos y aportes teóricos para ser aplicados y resolver ciertos problemas. Dentro de una investigación de tipo aplicada, los investigadores intentan resolver problemas conocidos y con el fin de encontrar respuestas a preguntas específicas (Abarza, 2019).

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo por que se utilizó análisis estadísticos para comprobar las hipótesis planteadas. Según Cabezas et al, (2018) indican que este tipo de enfoque hace el uso de herramientas de análisis estadísticas para poder probar teorías que están relacionadas con las variables, considerando la finalidad del estudio.

Diseño de la Investigación

El análisis no experimental, consiste en observar un objeto o cosa en su posición natural, sin ser manipulada, ni cambiada aleatoriamente por conveniencia del investigador; los objetos son observados en su realidad y ambiente natural (Muñoz, 2016). Una investigación no experimental se realiza sin intervención ni adulteración de las variables de investigación, donde se observan fenómenos o eventos que ya han ocurrido en el medio natural. Así mismo, define el tipo transversal debido a que el estudio se dio en solo momento, lugar y tiempo (Rebollo y Ábalos, 2022)

El diseño del análisis fue de carácter no experimental, debido a que las variables de interés no serán manipuladas. La finalidad principal fue analizar la asociatividad existente entre las variables en un mismo contexto temporal y espacial, sin modificar la naturaleza del problema. De esta manera, se logró evaluar el nivel de eficiencia organizacional y gestión de procesos de la empresa en cuestión.

Alcance de la investigación

El nivel correlacional es el tipo de estudio, cuyo objetivo principal es comprender el comportamiento de una variable en un estudio en relación con otra o más variables relacionadas, para luego analizarlas y encontrar correlaciones entre ellas. En otras palabras, el objetivo principal de usar la correlación en la investigación es comprender qué variables están relacionadas entre sí (Barbosa et al., 2020).

El tipo de estudio realizado fue correlacional, ya que se buscará establecer una conexión entre las variables a través de patrones predecibles dentro del grupo o fenómeno analizado. Para lograr esto, es fundamental realizar mediciones, cuantificaciones y análisis exhaustivos hasta determinar los vínculos entre las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Definición Conceptual

Variable 1. Gestión de Procesos

Según Maldonado (2018) es una herramienta de gestión que incluye varios métodos diseñados con el objetivo de crear un plan adecuado, organizar y evaluar los procesos, estas se pueden proporcionar de manera integrada, un conjunto de soluciones, lo que proporciona una mejora continua.

Definición operacional

Esta variable se midió a base de 3 dimensiones, considerando una escala ordinal tipo Likert. La definición operacional es el conjunto de métodos que detallan las acciones que un observador debe llevar a cabo para percibir las sensaciones sensoriales, las cuales señalan la presencia de un concepto teórico en mayor o menor medida (Rebollo y Ábalos, 2022).

Dimensiones

Planificación de procesos, cuyas dimensiones son según Rossel (2015), la

identificación con la misión, que permite ver la información de los empleados sobre la organización con la que trabajan. Del mismo modo, distinguirse desde la perspectiva de la organización, que permite ver el conocimiento de los empleados de acuerdo con las expectativas de futuro de la organización para la que laboran; y, por último, productividad y competencia, permitiendo ver qué motiva a los empleados.

Estructuración de procesos, creado con soporte para el funcionamiento eficiente de la cadena de valor, su propósito es perfeccionar el desempeño de áreas que conforman la empresa (Bitkóvskaya, 2020). Información de:

La identificación, delineación y registro de los procedimientos utilizados para alcanzar un nivel de comprensión de las estructuras de organización y la especialidad de estudio relacionada con el lugar o espacio donde se desenvuelven.

Evaluación de procesos; es un proceso que, brinda información relacionada con el estado actual de las organizaciones con el fin de crear estrategias para dar soporte a retroalimentación y mejora de los procesos organizacionales y en este sentido se logre una mayor productividad (Sidorova, 2021). De dónde proviene la información: estándares de desempeño, desempeño de la empresa y desempeño de la solución.

Definición conceptual

Variable 2. Eficiencia Organizacional

La capacidad de la organización es mejorar los recursos de la organización de tal manera que las metas establecidas se puedan lograr con el menor uso de recursos, que se pueden definir como energía, tiempo, personas y materiales (Gómez, 2016),

Definición operacional

La variable de la eficiencia organizacional se midió a base de 3 dimensiones, considerando una escala ordinal tipo Likert. La definición operacional es el conjunto de métodos que detallan las acciones que un observador debe llevar a cabo para percibir las sensaciones sensoriales, las cuales señalan la presencia de un concepto teórico en mayor o menor medida (Rebollo y Ábalos, 2022).

Dimensiones

Optimización de tiempo, que corresponde al proceso de planificación estratégica,

el objetivo de incrementar la de los empleados, para obtener el mayor beneficio de los métodos de la organización. (Chiavenato, 2020). Considerando el tiempo de respuesta, productivo, contenido y colaborativo; todo esto está diseñado para encontrar la posición que muestra la organización en términos de la gestión.

Optimización de recursos materiales, se resalta cosas nuevas relacionadas con las rutinas en la organización, un nuevo método que ahorra recursos aumentará la productividad y las ganancias. (Robbins, 2017). Considerando; la cantidad de material solicitado, la capacidad de trabajo y la cantidad de material utilizado, para asegurar el buen uso del material disponible en la organización.

Optimización del talento humano, Los recursos humanos son considerados el principal activo dentro de cada organización, por lo que deben capacitarse constantemente, lo que les permite mejorar su personalidad y educación. (Chiavenato, 2020). Considerando la solución de problemas, respuesta y compromiso de la organización, se estableció buscar la capacidad de este recurso para dar respuesta a la organización.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población o universo de estudio, es el conjunto de personas, cosas o objetos que cuentan con características comunes para llevar a cabo una investigación de un hecho en particular (Muñoz, 2016).

Para el desarrollo del estudio, se tuvo en cuenta que la población esta conformada por los 45 trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023

Criterio de inclusión

Todos los empleados tienen más de 6 meses de trabajo incluidos en el área de gestión y operaciones.

Criterio de exclusión

No participaron aquellos empleados con menos de seis meses que formen parte de la refinería y áreas no directamente relacionadas con el modelo de negocios de la empresa.

Muestra

La magnitud de la muestra se obtiene por muestreo censal, esto quiere decir que

se ha tenido en cuenta la población total, tratándola como un número manejable de sujetos (Reyes, 2022) Respecto a ello, la investigación tuvo una muestra censal, por ende, se tomaron los 45 colaboradores que conforman la población, para ser parte de la muestra de estudio.

Unidad de análisis

Para Castro (2019) la unidad de análisis es un objeto o cosa que tiene características interesantes que se estudian, son todos los elementos que componen la población. En este caso la investigación contó como unidad de análisis estará conformada por cada trabajador de la empresa Acej Urban EIRL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

Una encuesta es un método de recopilación de datos utilizado para obtener información de las personas sobre diversos temas (Muñoz, 2016). Para la investigación se empleó el sondeo como técnica de recolección de información, lo cual nos permitirá obtener datos verídicos para ser analizados.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento, es una herramienta se define como una ayuda o conjunto de cosas que hace el investigador para obtener información, facilitando así su medición (Muñoz, 2016).

El cuestionario, Este es un conjunto de preguntas sobre diferentes cosas medidas, hechos y cosas que le interesan al entrevistador, es conveniente que las preguntas del cuestionario sean lo más cortas de esta manera facilitar la comprensión a los encuestados (Reyes, 2022).

En este caso se utilizó el cuestionario para el análisis de clientes, lo que nos permitirá conocer la posición de la empresa en cuanto a gestión y desempeño organizacional. Este estudio se centró en el desarrollo de un cuestionario que consta de 22 preguntas.

Validez

La validez se refiere a qué tan bien el instrumento mide la variable que está tratando de medir, como lo describe (Reyes, 2022).

En esta ocasión se realizó la validación de los instrumentos con el apoyo de 3 expertos, especializados en la gestión administrativa.

Confiabilidad

La confiabilidad implica realizar múltiples mediciones sobre la misma muestra, dando los mismos resultados que el original (Hernández et al., 2014)

Se precisó el coeficiente alfa de Cronbach a través de una prueba preliminar. Por lo tanto, los instrumentos garantizarán una sólida coherencia interna en ambas versiones.

Tabla 1 confiabilidad por Alpha de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario de Gestión de procesos	0.973	Excelente
Cuestionario de La Eficiencia organizacional	0.975	Excelente

3.5. Procedimientos

El desarrollo del estudio se realizó un cuestionario que consta de 26 pregunta, el cual estuvo dirigida a una prueba piloto de veinte colaboradores; esto con la finalidad de encontrar la confiabilidad usando el método del Alpha de combrach; al mismo tiempo, los instrumentos fueron validados por el juicio de 3 expertos conocedores en el área administrativa y gerencial; posterior a ello, se solicitó los permisos necesarios con el gerente de la empresa, el cual nos permitió conversar con los colaboradores para solicitar el apoyo para responder las encuestas realizadas; para ello, se utilizó la plataforma de Google froms, para obtener los datos de manera segura; se utilizó el software del SPSS 26 para analizar los datos y encontrar los resultados propuestos.

3.6. Método de análisis de datos

Este estudio utilizó métodos descriptivos e inferenciales; la estadística descriptiva incluye métodos utilizados para reducir y calcular el valor significativo

de un conjunto de valores. Al mismo tiempo, se utilizaron métodos numéricos lógicos (Mendehall et al. (2006). Por otro lado, la estadística inferencial permite determinar el grado de relación en la que se encuentran una o más variables (Kasimier et al, 2017)

En el estudio actual se empleó un enfoque estadístico descriptivo y exploratorio; en particular, se examinaron las características de cada método y se evaluó el valor de los parámetros. Es decir, los datos obtenidos fueron analizados y procesados para dar respuesta a la pregunta del estudio, debido a ellos, se pudo validar o refutar la hipótesis planteada. Con la finalidad de generar un análisis de los datos, se utilizó herramientas estadísticas para obtener los resultados descriptivos e inferenciales. Además, se consideraron las pruebas de Spearman o Pearson para comparar las variables y categorías.

3.7. Aspectos éticos

La calidad de la conducta es importante a la hora de intentar evaluar y brindar los resultados correctos del estudio, por ello, al establecer las bases del estudio de este estudio, se hace referencia a los autores que tienen las ideas mencionadas y siguen las recomendaciones de las normas APA. El aprovechamiento completo de este estudio se ha realizado con estándares educativos, debido a que, se optó por considerar artículos de fuentes confiables, con la finalidad de extraer aportes teóricos relevantes para el estudio. Esta información no fue utilizada ni utilizada, por lo que los datos recabados fueron utilizados de forma confidencial, por lo que, en cuanto a la privacidad de los encuestados, se respetaron todos los enlaces y recomendaciones de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

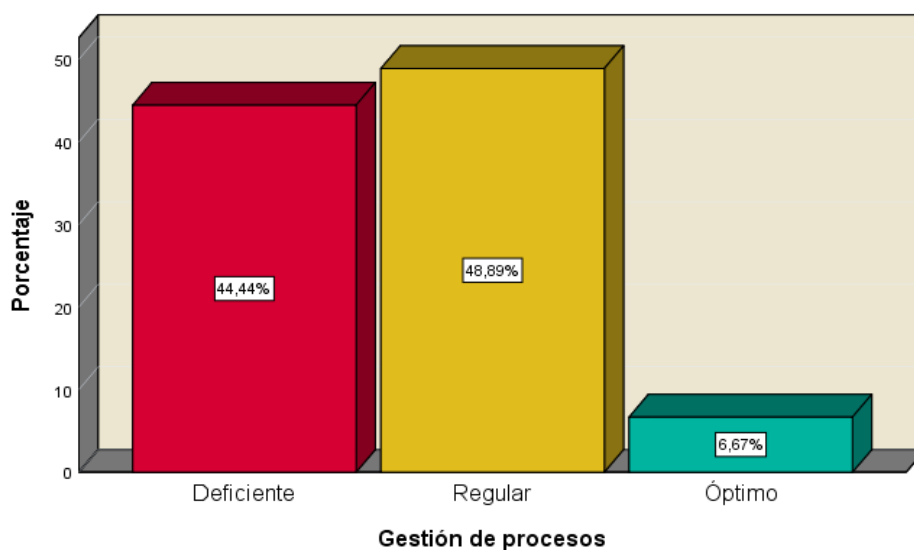
Análisis descriptivo

El propósito de la estadística descriptiva es sintetizar la información de los datos de manera simple y clara, con el fin de obtener los parámetros que diferencian las propiedades de un conjunto de datos de forma presentable (Reyes, 2022).

Tabla 2. Estadística descriptiva de la variable gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	DEFICIENTE	20	43,5	44,4	44,4
	REGULAR	22	47,8	48,9	93,3
	ÓPTIMO	3	6,5	6,7	100,0
	Total	45	97,8	100,0	

Figura 1. Histograma descriptivo de la variable gestión de procesos

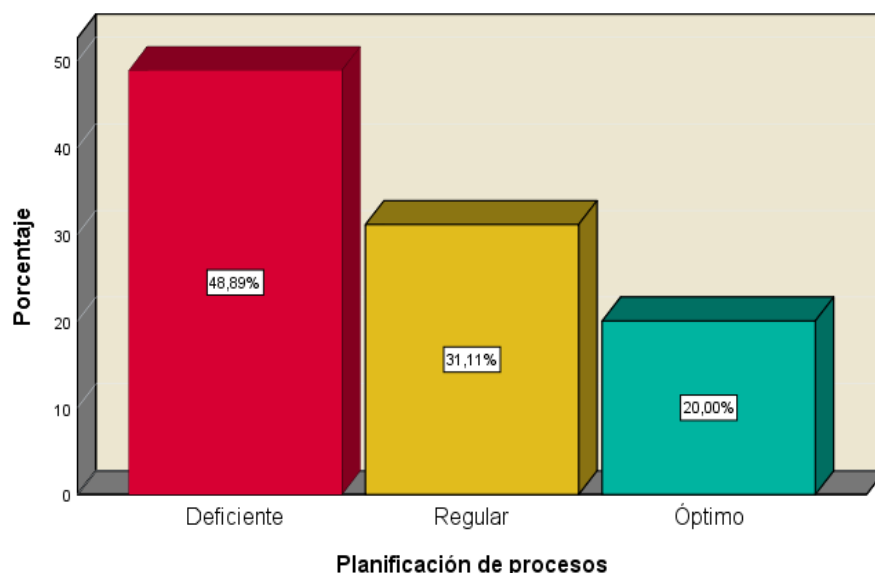


Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 2 y figura 1, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la variable gestión de procesos notamos que, del 100% de los encuestados, el 48.9% afirma que la gestión de procesos está en un nivel regular; además el 44,4% indican que se encuentra en un nivel deficiente; sin embargo, el 6,7% manifiesta que se encuentra en un nivel óptimo en una empresa textil en la Victoria.

Tabla 3. Estadística descriptiva de la dimensión planificación de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	DEFICIENTE	22	47,8	48,9	48,9
	REGULAR	14	30,4	31,1	80,0
	ÓPTIMO	9	19,6	20,0	100,0
Total		45	97,8	100,0	

Figura 2. Histograma descriptivo de la dimensión planificación de procesos

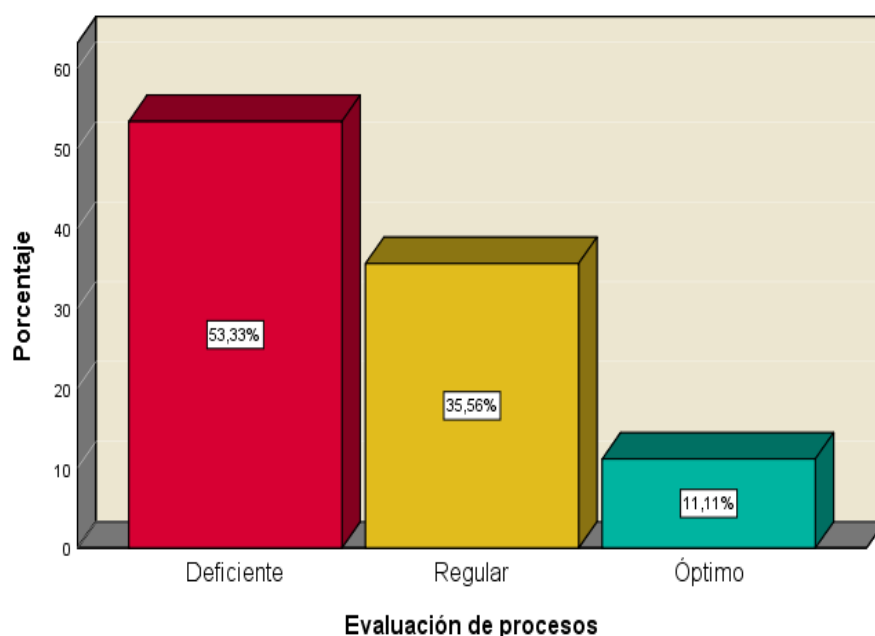


Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 3 y figura 2, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión planificación de procesos notamos que, del 100% de los encuestados, el 48.9% afirma que la planificación de procesos está en un nivel deficiente; además el 31.1% indican que se encuentra en un nivel regular; sin embargo, el 20.0% manifiesta que se encuentra en un nivel óptimo dentro de una empresa textil en la Victoria.

Tabla 4. Estadística descriptiva de la dimensión evaluación de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	DEFICIENTE	24	52,2	53,3	53,3
	REGULAR	16	34,8	35,6	88,9
	ÓPTIMO	5	10,9	11,1	100,0
Total		45	97,8	100,0	

Figura 3. Histograma descriptivo de barras de la dimensión evaluación de procesos



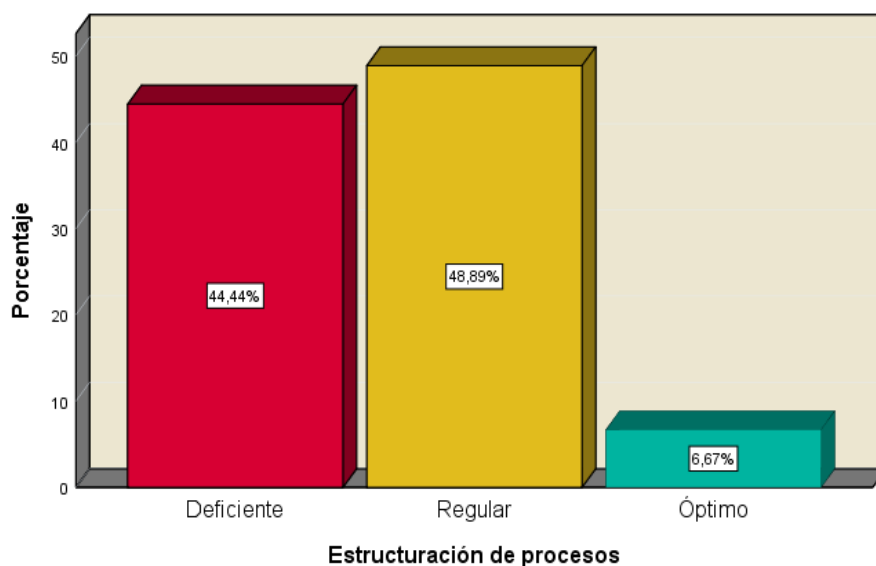
Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 4 y figura 3, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión evaluación de procesos notamos que, del 100% de los encuestados, el 53.3% afirma que la evaluación de procesos está en un nivel deficiente; además el 35.6% indican que se encuentra en un nivel deficiente; sin embargo, el 11.1% manifiesta se encuentra en un nivel óptimo dentro de una empresa textil en la Victoria.

Dimensión estructuración de procesos.

Tabla 5. Estadística descriptiva de la dimensión estructuración de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	DEFICIENTE	20	43,5	44,4	44,4
	REGULAR	22	47,8	48,9	93,3
	ÓPTIMO	3	6,5	6,7	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Total		46	100,0		

Figura 4. Histograma descriptivo de barras de la dimensión estructuración de procesos



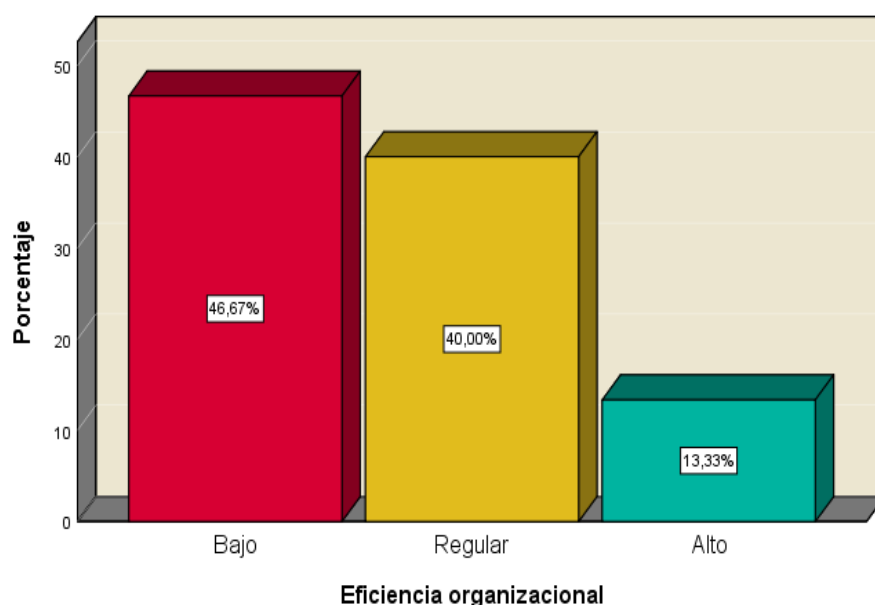
Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 5 y figura 4, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión estructuración de procesos notamos que, del 100% de los encuestados, el 48.9% afirma que está en un nivel regular; además el 44.4% indican que se encuentra en un nivel deficiente; sin embargo, el 6.7% manifiesta que se encuentra en un nivel óptimo en una empresa textil en la Victoria.

Variable eficiencia organizacional

Tabla 6. Estadística descriptiva de la variable eficiencia organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	21	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	18	40,0	40,0	86,7
	ALTO	6	13,3	13,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 5. Histograma descriptivo de barras de la variable eficiencia organizacional



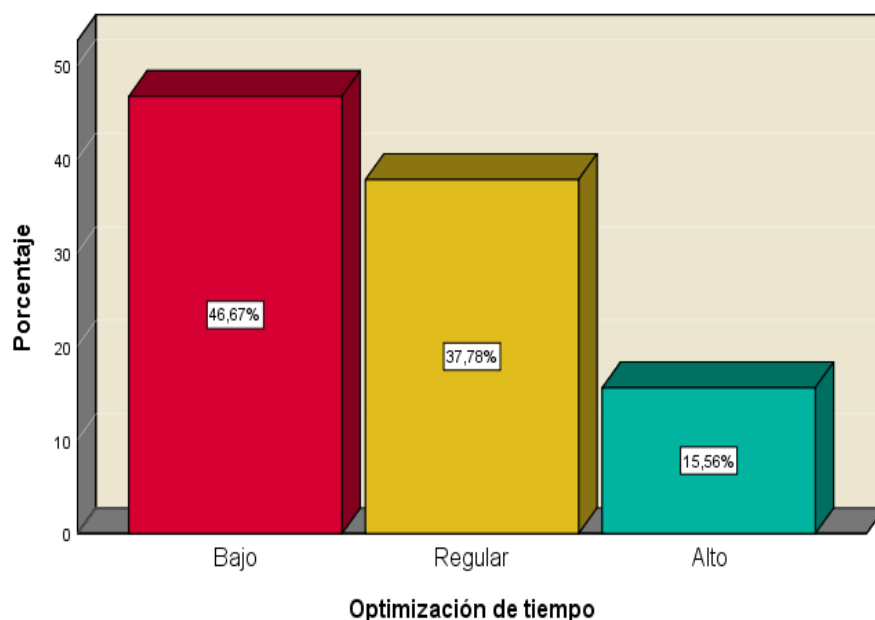
Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 5 y figura 4, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la variable eficiencia organizacional notamos que, del 100% de los encuestados, el 46.7% afirma que la eficiencia organizacional está en un nivel bajo; además el 40.0% indican que la eficiencia organizacional se encuentra en un nivel regular; sin embargo, el 13.3% manifiesta que la eficiencia organizacional se encuentra en un nivel alto en una empresa textil en la Victoria.

Dimensión de la optimización de tiempo

Tabla 7. Estadística descriptiva de la dimensión optimización de tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	21	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	17	37,8	37,8	84,4
	ALTO	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 6. Histograma descriptivo de barras de la dimensión optimización de tiempo



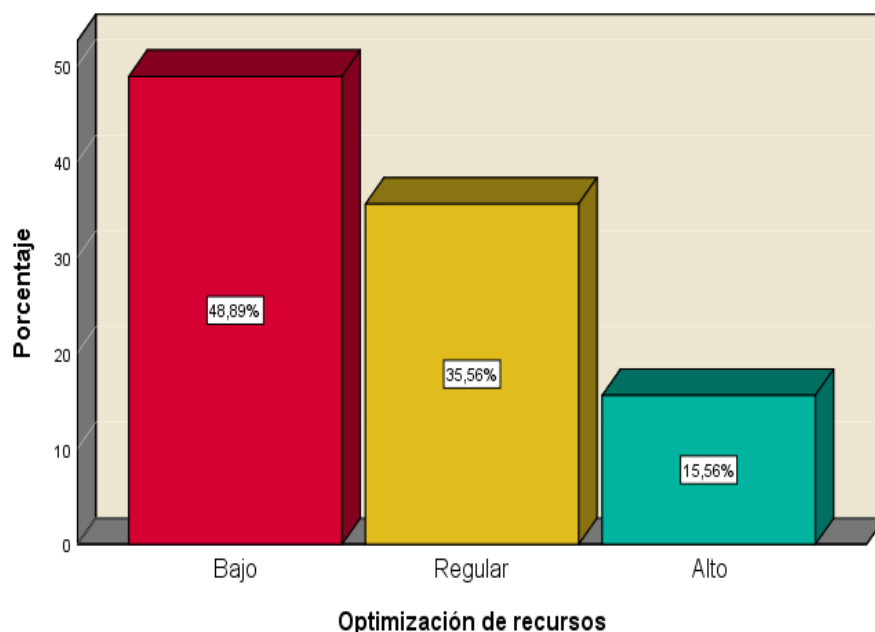
Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 5 y figura 4, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión optimización de tiempo notamos que, del 100% de los encuestados, el 46.7% afirma que la optimización de tiempo está en un nivel bajo; además el 37.8% indican que la optimización de tiempo se encuentra en un nivel regular; sin embargo, el 15.6% manifiesta que la optimización de tiempo se encuentra en un nivel alto en una empresa textil en la Victoria.

Dimensión de la optimización de recursos.

Tabla 8. Estadística descriptiva de la dimensión optimización de recursos.

		Frecuencia	Porcentaje (%)	% válido	% acumulado
Válido	BAJO	22	48,9	48,9	48,9
	REGULAR	16	35,6	35,6	84,4
	ALTO	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 7. Histograma descriptivo de barras de la dimensión optimización de recursos



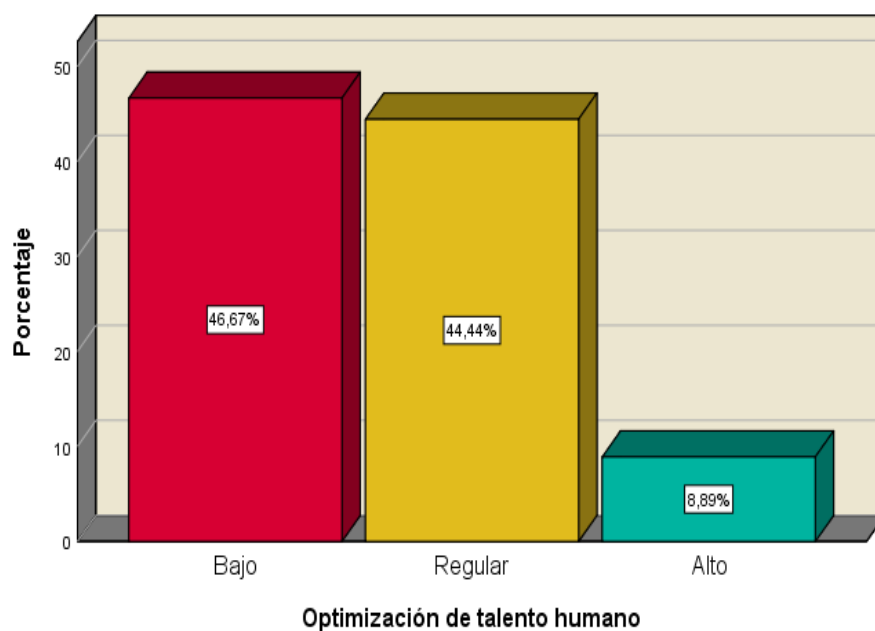
Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 5 y figura 4, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión optimización de recursos notamos que, del 100% de los encuestados, el 48.9% afirma que la optimización de recursos está en un nivel bajo; además el 35.6% indican que se encuentra en un nivel regular; sin embargo, el 15.6% manifiesta que se encuentra en un nivel alto en una empresa textil en la Victoria.

Dimensión de la optimización del talento

Tabla 9. Estadística descriptiva de la dimensión optimización del talento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	21	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	20	44,4	44,4	91,1
	ALTO	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 8. Histograma descriptivo de barras de la dimensión optimización del talento humano



Nota: de acuerdo al análisis obtenido, en la tabla 5 y figura 4, respecto a los resultados estadísticos descriptivos para la dimensión optimización del talento notamos que, del 100% de los encuestados, el 46.7% afirma que la optimización del talento está en un nivel bajo; además el 44.4% indican que se encuentra en un nivel regular; sin embargo, el 8.9% manifiesta que se encuentra en un nivel alto en una empresa textil en la Victoria.

Prueba de normalidad

Para determinar la prueba de normalidad se realizó el análisis con la prueba paramétrica de Shapiro Wilk, puesto que nuestra población estuvo conformada por 40 colaboradores.

Tabla 10. Prueba de normalidad Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl.</i>	<i>Sig.</i>
Gestión de procesos	,978	45	,598
Eficiencia organizacional	,962	45	,195

Nota: prueba de normalidad clima organizacional y desempeño organizacional

Análisis inferencial

Este tipo de evaluación puede emplear los datos obtenidos para anticipar el comportamiento. El índice de Rho de Spearman cuantifica la diversidad de dos variables o la conexión entre la diversidad y la información (Muñoz, 2016).

Figura 9. Niveles de correlación para estadígrafo Rho de Spearman.

Rango de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: elaboración propia, basada en Szmids & Kacprzyk (2010),

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023

Prueba de hipótesis

Se consideró como hipótesis general que, existe relación positiva entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

Tabla 11. *Correlación entre la variable gestión de procesos y la variable eficiencia organizacional.*

		<u>Eficiencia organizacional</u>			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Gestión de procesos	deficiente	44,4%	4,4%	0,0%	48,9%	Rho de Spearman ,937** Sig. Bilateral
	Regular	2,2%	35,6%	6,7%	44,4%	
	Óptimo	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	
Total		46,7%	40,0%	13,3%	100,0%	,000

En la Tabla 10, demuestra el cruce entre la variable de gestión de procesos y la variable la eficiencia organizacional, donde se refleja que el 44.4% señala que cuando la gestión de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional, del mismo modo, se refleja que el 35.6% indica que la gestión de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; por último, se presenta que el 6.7% menciona que tanto la gestión de procesos como la eficiencia organizacional están en un nivel óptimo.

Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.937, el cual afirma que la gestión de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL mantienen una relación positiva alta. Del mismo modo, se evidencia un valor de significancia de 0.000, en tanto, los resultados permitieron aceptar la hipótesis general.

Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

Prueba de hipótesis

Se consideró como primera hipótesis específica que, existe relación positiva existe entre planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

Tabla 12. *Correlación entre la dimensión de la planificación de procesos y la variable eficiencia organizacional.*

		Eficiencia organizacional			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Planificación de procesos	Deficiente	44,4%	4,4%	0,0%	48,9%	Rho de Spearman ,885** Sig. Bilateral
	Regular	2,2%	28,9%	0,0%	31,1%	
	óptimo	0,0%	6,7%	13,3%	20,0%	
Total		46,7%	40,0%	13,3%	100,0%	,000

En la Tabla 11, demuestra el cruce entre la dimensión de planificación de procesos y la eficiencia organizacional, donde se refleja que el 44.4% señala que cuando la planificación de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional, del mismo modo, se refleja que el 28.9% indica que la planificación de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; por último, se presenta que el 13.3% menciona que tanto la planificación de procesos como la eficiencia organizacional están en un nivel óptimo.

Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.888, el cual afirma que planificación de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, mantienen una relación positiva

alta. Del mismo modo, se evidencia un valor de significancia de 0.000, en tanto, los resultados permitieron aceptar la primera hipótesis específica.

Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

Prueba de hipótesis

Se consideró como segunda prueba específica que, existe relación positiva entre evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

Tabla 13. *Correlación entre la dimensión evaluación de procesos y la variable eficiencia organizacional.*

		Eficiencia organizacional			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Alto		
Evaluación de procesos	Deficiente	46,7%	6,7%	0,0%	53,3%	Rho de Spearman ,957**
	Regular	0,0%	31,1%	4,4%	35,6%	
	óptimo	0,0%	2,2%	8,9%	11,1%	Sig. Bilateral
Total		46,7%	40,0%	13,3%	100,0%	,000

En la Tabla 12, demuestra el cruce entre la dimensión de la evaluación de procesos y la eficiencia organizacional, donde se refleja que el 44.4% señala que cuando la evaluación de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional, del mismo modo, se refleja que el 28.9% indica que la evaluación de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; por último, se presenta que el 13.3% menciona que tanto la evaluación de procesos como la eficiencia organizacional están en un nivel óptimo.

Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.957, el cual afirma que evaluación de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, mantienen una relación positiva alta. Del mismo modo, se evidencia un valor de significancia de 0.000, en tanto, los resultados permitieron aceptar la segunda hipótesis específica.

Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

Prueba de hipótesis

Se consideró como tercera hipótesis específica que, existe relación positiva entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023.

Tabla 14. *Correlación entre la dimensión estructuración de procesos y la variable eficiencia organizacional.*

		<u>Eficiencia Organizacional</u>			<u>Total</u>	<u>Correlación</u>
		Bajo	Regular	Alto		
Estructuración de procesos	Deficiente	42,2%	2,2%	0,0%	44,4%	Rho de Spearman
	Regular	4,4%	37,8%	6,7%	48,9%	,873**
	Óptimo	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	Sig. Bilateral
Total		46,7%	40,0%	13,3%	100,0%	,000

En la Tabla 13, demuestra el cruce entre la dimensión de la estructuración de procesos y la eficiencia organizacional, donde se refleja que el 44.4% señala que cuando la estructuración de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional, del mismo modo, se refleja que el 28.9% indica que la estructuración de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; por último, se presenta que el 13.3% menciona que tanto la estructuración de procesos como la eficiencia organizacional están en un nivel óptimo.

Por otro lado, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.873, el cual afirma que estructuración de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, mantienen una relación positiva alta. Del mismo modo, se evidencia un valor de significancia de 0.000, en tanto, los resultados permitieron aceptar la tercera hipótesis específica.

V. DISCUSIÓN

Una discusión, según Aceituno et al. (2021), señalan que es la parte del informe de investigación que se muestra posteriormente a exponer los hallazgos, con el fin de evaluar e interpretar sus repercusiones en relación a la suposición. En este apartado, el investigador tiene la libertad de analizar, interpretar y evaluar sus propios resultados basándose en las teorías utilizadas como base. Además, puede resaltar cualquier implicación teórica de los resultados y la validez de las conclusiones obtenidas. En ocasiones, cuando la discusión es breve y directa, algunos investigadores prefieren combinar esta sección con la de resultados, llamándola resultados y discusión.

Como primer objetivo específico se consideró determinar la relación que existe entre planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria; en base a ello, según la Teoría de la calidad total propuesta por Deming, mencionada por Chacón y Rugel (2018); señala que la planificación de procesos permite lograr ciertos propósitos de forma más productiva, optimizando la utilización de los recursos para obtener resultados más efectivos y beneficiosos. En los resultados descriptivos de la investigación se demostró que del 100% de los encuestados el 44.4% señala que cuando la gestión de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional; el 35.6% indica que la gestión de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; y el 6.7% menciona que ambas variables están en un nivel óptimo. Del mismo modo, se observa un $r=0.888$ y una $sig=0.000$, el cual afirma que planificación de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, mantienen una relación positiva alta. Estos resultados coinciden con la investigación de Van der Aalst (2022) quienes demostraron que la planificación de procesos, permite mejorar y fortalecer la eficiencia organizacional, demostrando un relación significativa entre la gestión de procesos y la eficiencia

organizacional con un coeficiente de 0.576 y una sig=0.000. Del mismo modo, Silva y Mora (2021), quienes en su investigación establecieron que la planificación por procesos influye en la eficiencia de todas las áreas organizacionales como ventas, publicidad, participación social, etc., pero lograrlo no es una tarea simple, debido a que la creación de procesos requiere un análisis objetivo de la situación, así como de los procesos internos y externos. Considerando los resultados de los antecedentes y la presente información se evidencia que, la planificación de procesos permite establecer las metas y seleccionar los medios para alcanzarlas; esto posibilita seguir un curso de acción preciso y definido; con la planificación se puede establecer qué se hará, cómo se hará, dónde y cuándo se llevará a cabo y cuánto costará, de esta manera mantener una eficiencia organizacional óptima.

Se consideró como segundo objetivo específico determinar la relación que existe entre evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria. la teoría clásica de la gestión propuesta por Fayol, afirma que una empresa es un organismo que busca una mayor rentabilidad; por ello, definir y evaluar los procesos de gestión creará sinergia entre los los órganos o sistemas con los que cuenta la empresa, buscando una integridad entre áreas establecidas (Mallar, 2010). En los resultados obtenidos demostraron que el 44.4% señala que cuando la planificación de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional; el 28.9% indica que la planificación de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; y el 13.3% menciona que tanto la planificación de procesos como la eficiencia organizacional están en un nivel óptimo. Del mismo modo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.957 y una sig=0.000, el cual afirma que evaluación de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, mantienen una relación positiva alta. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Jara (2022), quien demostró que existe relación entre la evaluación de procesos, la satisfacción y la eficiencia organizacional; con un coeficiente correlación de Spearman de 0.826 y una sig=0.000 , señalando que la eficiencia empresarial está asociada a la evaluación y ejecución de procesos, la mismas que influyen en la productividad y es una oportunidad para que las empresas en riesgo tomen medidas para el cambio y la mejora continua. Así mismo,

Dobrosavljević et al. (2021) demostró que la evaluación de procesos influye de manera positiva en la eficiencia organizacional, los resultados indicaron que existe un coeficiente de correlación Spearman de 0.756; este resultado demostró que para el cumplimiento de metas las empresas deben de contar con un plan estructurado para ser ejecutadas durante el desarrollo de las funciones. Estos resultados evidencian que, la evaluación de procesos proporciona datos con fin de mejorar todos los procedimientos organizacionales; esto con la finalidad de mejorar constantemente los procesos dentro del desarrollo de las actividades de la empresa; puesto que, tener un mapeo de las debilidades de la gestión de procesos permitirá establecer posibles soluciones y mantener una eficiencia organizacional óptima.

Como tercer objetivo específico se consideró determinar la relación que existe entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023. Según D'Alessio (2017) afirma que la gestión por procesos comprende todas las funciones y procesos que están designadas a buscar alternativas de desarrollo para obtener un resultado específico, así como mantener una visión clara del futuro. En la investigación los resultados demostraron que el 44.4% manifiesta que tanto la evaluación de procesos como la eficiencia organizacional es deficiente; el 28.9% indica que la evaluación de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; y el 13.3% menciona que tanto la evaluación de procesos como la eficiencia organizacional están en un nivel óptimo. También, se demostró un coeficiente de correlación de Spearman de 0.873 y una sig=0.000, el cual afirma que estructuración de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, mantienen una relación positiva alta. Estos resultados coinciden con el estudio de Fonseca (2021) quien demostró como resultado que mantener una adecuación y estructuración de procesos genera un efecto en las empresas mejorando la productividad manteniendo una eficiente gestión administrativa a partir de la modalidad de sus procesos internos, en especial los procesos externos. Por otro lado, este estudio establece el impacto de la gestión de procesos, respecto a la eficiencia relacionada con el cumplimiento de las metas. Así mismo, Sánchez (2021) demostró que, los empleados de las empresas encuestadas se sienten más libres en ejecutar sus funciones cuando tienen un plan estructurado, esto a su vez permite mantener un

flujo de procesos óptimo. La gestión es importante para asegurar que se alcancen los resultados propuestos por los empleados; demostrando de este modo que la estructuración de procesos influye de manera significativa en la eficiencia organizacional. Los resultados evidencian que, la estructuración de procesos puede ser beneficioso para establecer las condiciones logísticas y las interacciones sociales que respalden la iniciativa que promueve el cambio. La implicación en este proceso puede ayudar a los grupos a establecer una infraestructura actualizada y lograr los objetivos, además de fomentar la mejora continua, que es esencial para el trabajo en equipo, compartiendo las capacidades individuales, minimizando las discrepancias y valorando la diversidad.

Se consideró como objetivo general, determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023. Según la teoría de sistemas, el cual fue propuesta por Bertalanffi, donde señala que, para que un sistema actúe de manera eficiente, todos los procesos deben interactuar de forma ordenada y precisa, con la finalidad de cumplir con el plan estratégico; el objetivo de tener una óptima gestión de procesos es realizar el trabajo de manera eficiente, dirigirlo sistemáticamente para lograr las metas y garantizar la unidad en todas las áreas de la organización (Chiavenato, 2020). En los resultados de la investigación se observa que del 100% de encuestados, el 44.4% indica que cuando la estructuración de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional; el 28.9% indica que la estructuración de procesos y la eficiencia organizacional se mantienen en un estado regular; y el 13.3% menciona que tanto la estructuración de procesos como la eficiencia organizacional están en un nivel óptimo. Del mismo modo, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.937, el cual afirma que la gestión de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, mantienen una relación positiva alta. Estos resultados coinciden con la investigación de Mejía (2019) quien demostró una fuerte correlación con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.751 y una significancia de 0.000; el cual indican una correlación positiva significativa entre la eficiencia organizacional y la gestión de procesos. Del mismo modo, Aguilar (2019) demostró que entre la gestión de proceso y la eficiencia organizacional existe una asociatividad positiva, considerando un coeficiente de correlación de Pearson de 0,650; concluyendo que,

al mantener una gestión de procesos eficiente, la empresa se desarrollará de manera efectiva. Los resultados evidencian que La relevancia de la gestión por procesos, se debe a que se logra una mayor eficacia en la consecución de objetivos cuando se administra como un proceso tanto las actividades como los recursos relacionados; la gestión que se basa en procesos permite mantener una calidad y mejora continua respecto al cumplimiento de los objetivos.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones son las afirmaciones rotundas y concisas de los problemas planteados en la investigación y están en consonancia con los objetivos e hipótesis expuestos dentro del estudio. Las afirmaciones que componen las conclusiones son los últimos puntos de la secuencia de conocimientos, que comienza con la formulación del problema y resultan ser los indicadores más sólidos para comprobar si el investigador cumplió con la hipótesis que hizo al inicio de la investigación (Reyes, 2022).

1. Considerando el objetivo general de la investigación, que fue determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023. Los resultados descriptivos indican que del 100% de los encuestados, el 48.9% afirma que la gestión de procesos está en un nivel regular; Esto debido a que los empleados manifiestan no conocer con exactitud todo el procediendo desde la producción hasta ventas de las prendas de vestir. Por otro lado, el 46.7% afirma que la eficiencia organizacional está en un nivel bajo; estos resultados demuestran que al no contar con una adecuada gestión por procesos la eficiencia en la organización se verá afectada. En cuanto a los resultados inferenciales, se demostró que existe una correlación positiva alta entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL; obteniendo una rho de Spearman =0.937 y una sig=0.000; así mismo se demostró que, el 44.4% señala que cuando la gestión de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional, del mismo modo. En tal sentido, se interpreta que, si la empresa mejora la gestión de procesos, se observara un mejoramiento en la eficiencia

organizacional.

2. Teniendo en cuenta el primer objetivo específico, determinar la relación que existe entre planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La Victoria 2023. Los resultados descriptivos indican que del 100% de los encuestados, el 48.9% afirma que la planificación de procesos está en un nivel deficiente; estos resultados reflejan que la empresa no cuenta con una planificación estratégica establecida, puesto que la empresa carece de estructura organizativa estable, la misma que ocasiona una ineficiente planificación de los procesos. En cuanto a los resultados inferenciales; se demostró que existe una correlación positiva alta entre la planificación de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL; obteniendo un Rho Spearman de 0.888 y una sig=0.000, del mismo modo, se observó que el 44.4% señala que cuando la planificación de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional, esto se interpreta que, si la empresa planifica los procesos de manera eficiente, se obtendrá una eficiencia organizacional óptima.
3. Respecto al segundo objetivo específico, determinar la relación que existe entre evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023. Los resultados descriptivos indican que del 100% de los encuestados, el 53.3% afirma que la evaluación de procesos está en un nivel deficiente; la explicación lógica es que, al no contar con una planificación de procesos, el personal a cargo no cuenta con indicadores de evaluación, los cuales le permita de una manera u otra mejorar y retroalimentar los procesos. En cuanto a los resultados inferenciales; se concluye que la evaluación de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL; obteniendo un Rho de Spearman=0.957 y una sig=0.000; también, se refleja que el 44.4% señala que cuando la evaluación de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional; esto se interpreta que, si la empresa mejora la evaluación de procesos, mejorará la eficiencia organizacional.
4. Por último, considerando el tercer objetivo específico, determinar la relación que existe entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de

la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2023. Los resultados descriptivos indican que del 100% de los encuestados, el 48.9% afirma que la estructuración de procesos está en un nivel regular; esto refleja que, la empresa no cuenta con un flujograma de procesos estructurado, que permita a los trabajadores realizar sus funciones de manera eficiente, la misma que ocasiona un deficiente uso de los recursos de la empresa. En cuanto a los resultados inferenciales; se concluye que existe una correlación positiva alta entre estructuración de procesos y la eficiencia organizacional en los trabajadores de la empresa Acej Urban EIRL, obteniendo un Rho de Spearman de 0.873 y una sig=0.000; así mismo, se demostró que el 44.4% señala que cuando la estructuración de procesos es deficiente, también lo es la eficiencia organizacional, esto se interpreta que, si existe una estructuración de procesos eficiente, se tendrá una eficiencia organizacional óptima.

VII. RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las propuestas, las cuales consisten en un conjunto de sugerencias que se elaboran a partir de las conclusiones obtenidas de la investigación. Estas recomendaciones se plantean con el fin de profundizar en ciertos temas o problemas relacionados con los resultados de la investigación, o para aplicar el conocimiento adquirido en situaciones específicas. Asimismo, las recomendaciones pueden dirigirse hacia la innovación, la implementación de cambios en la empresa, la planificación, la evaluación y la estructuración de los procesos, así como la aplicación de medidas administrativas que contribuyan a mejorar la gestión organizacional (Pereira, 2020).

1. En relación al objetivo general, se recomienda a la Gerencia de la empresa Acej Urban EIRL, implementar un plan estratégico relacionado con la gestión de procesos, que permitan organizar los procedimientos y crear un cronograma que se llevará a cabo a través del uso de un mapa de procesos y diagramas de flujo para todas las tareas funcionales. Es importante tener en cuenta los diferentes niveles que se implementarán, incluyendo procesos estratégicos, procesos de producción, ventas y procesos de soporte, y finalizar con la descomposición de cada actividad en detalle. Respecto a ello, Arbeláez et al. (2015) define la gestión de procesos como una herramienta de gestión empresarial versátil para el mismo propósito basado en una serie de operaciones superpuestas con diferentes organizaciones y que contienen estrategias y acciones de apoyo; la finalidad también, es reflejar la sinergia de todos los sistemas que conforman la empresa para aumentar las habilidades organizacionales y aumentar las mejoras. Puesto que, contar con una gestión de procesos es fundamental para el eficiente desenvolvimiento de la empresa durante su periodo de producción, ya que con ello se optimiza los recursos, minimizando los gastos y por ende genera más rentabilidad, así mismo, menciona que para una buena gestión de recursos, se requiere que exista una retroalimentación de cada proceso, buscando la mejora continua y la estabilidad de una cultura organizacional, con agentes del cambio que inserten en cada trabajador la necesidad de mejorar y ser eficientes en el desarrollo de las actividades. Esta herramienta

es sumamente importante, puesto que, los empleados pueden desarrollar sus actividades, en coordinación y trabajan acorde a los objetivos planteados, optimizando los recursos y teniendo una comunicación asertiva en sus funciones.

2. Teniendo en cuenta al primer objetivo específico, se sugiere a la Gerencia de producción de la empresa Acej Urban EIRL, dirigir recursos hacia las áreas de producción, distribución y despacho, identificar las herramientas necesarias para ejecutar dichas tareas, seleccionar al personal capacitado y elegir los insumos adecuados para lograr el objetivo establecido, lo que a su vez generará una organización dinámica y de esta manera crear una misión y visión estructurada dentro de la empresa. Los procedimientos deben ser diseñados de manera que la empresa pueda mantener altos estándares de calidad y ser reconocida por sus clientes y equipo de trabajo, para lograr una mayor rentabilidad; así mismo, crear un proceso sistemático y estructurado, generando una visión que le permita enfocar sus decisiones y dirigirlas al mercado objetivo, permitiéndole transmitir ideales y principios, logrando que el cliente se fidelice con la empresa, es muy importante asegurar una buena gestión de procesos, lo que significa que tenemos las herramientas disponibles para asegurar que la organización opere a un nivel óptimo, involucrando a los trabajadores que comparten la cultura organizacional en relación a su desempeño funcional; para implementar de manera adecuada y objetiva el control de procesos, con las capacidades y habilidades suficientes y que se involucren en todas las funciones externas, esta a su vez traerá resultados rentables a la organización.
3. En cuanto al segundo objetivo específico, se recomienda, contratar, capacitar, a un colaborador para que realice los diagramas y gráficos, como por ejemplo, diagramas de procesos, gráficos de flujo, entre otros, que posibiliten uniformar los procedimientos y de esta manera organizar las actividades y tareas de las distintas áreas, lo que permitirá mejorar la eficiencia de los recursos y el tiempo en la empresa y a su vez, reducir los desperdicios y pérdidas de materiales que puedan surgir durante la realización de las labores de los trabajadores. Así mismo, mantener una revisión y seguimiento de los procedimientos, para realizar un correcto

monitoreo que evalúe según estándares los resultados obtenidos durante un período específico; además, la calidad, que se refleja en el cumplimiento de las expectativas deseadas al realizar distintas actividades de manera eficiente, sirve para integrar todas las funciones de la organización en relación a los objetivos comunes de los trabajadores, buscando la mejora continua y retroalimentación de los procesos. La planificación es un instrumento guía que refleja las funciones y procesos necesarios para lograr los objetivos establecidos; contar con un plan de acción es fundamental para que los procesos tengan un sentido común, es decir, dentro del plan es necesario tener claro qué hacer, quién lo hará, cuándo y dónde.

4. Por último, se recomienda a la Gerencia de la empresa, establecer estrategias específicas para valorar los procedimientos de manera eficiente, a través de indicadores de rendimiento, llevando a cabo inspecciones internas y, asimismo, contratando compañías expertas en inspecciones que permitan tener una administración clara y realista de la entidad, que permita identificar las fortalezas y debilidades que afectan a la organización. Puesto que, una buena gestión de procesos, inicia cuando el gestor debe descubrir de forma anticipada problemas que puedan impactar en los resultados, es por ello, una eficiente gestión debe ser predecible, medible y sustentable, con la finalidad de tener un control sobre ello. Esto se fundamenta en los efectos obtenidos en áreas organizacionales como ventas, publicidad, participación social, etc., pero alcanzarlos no es tarea fácil, pues requiere un análisis objetivo de la situación y de los factores internos y externos; con el fin de crear y adaptar la gestión de procesos direccionadas a las necesidades de la organización

REFERENCIAS

- Aguilar, E. N. (2019). Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018. [Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25622>
- Aceituno, C., Alosilla, W., & Moscoso, I. (2021). Discusión de resultados. Biblioteca Nacional de Perú.
https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2256/1/Discusi%C3%B3n_De_Resultados.pdf
- Álvarez, C., García, J. M., & Ramírez, E. (2012). Productividad y desarrollo Gestion y aplicacion. ITSON.
<https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ingytec/productividadydesarrollo.pdf>
- Arbeláez, J., Serna, H., & Díaz, A. (2015). Modelos Gerenciales-un marco conceptual. FONDO EDITORIAL Cátedra María Cano.
<https://www.fumc.edu.co/documentos/elibros/Modelos%20Gerenciales-un%20marco%20conceptual%201era%20Ed%202014.pdf>
- Barbosa, A., Mar, C. E., & Molar, J. F. (2020). Metodología de la investigación. Métodos y técnicas. Grupo Editorial Patria.
- Bolaños, L., & Vidal, C. J. (2021). The impact of inventory holding costs on the strategic design of supply chains: El impacto de los costos de mantenimiento de inventario sobre el diseño estratégico de cadenas de suministro. Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia, 101, 45-54. <https://doi.org/10.17533/udea.redin.20200692>
- carro, R., & González, D. (2012). Productividad y competitividad (2.^a ed.). Universidad Nacional de Mar dde Plata.
http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista ESPACIOS, 39(50).
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chavez, M. R. (2022). Gestión por procesos para la eficiencia de la unidad de personal del proyecto especial Olmos Tinajones [Universidad Cesar

- Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78667>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5 ed). McGraw-Hill.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=833100>
- D'Alessio, F. (2017). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia* (5 ed). Centrum.
https://www.academia.edu/33864534/El_proceso_Estrat%C3%A9gico_Fernando_D_Alessio_Ipinza_2C_CENTRUM_Cat%C3%B2lica_Pontifici_Universidad_Cat%C3%B2lica_del_Per%C3%B9
- Dobrosavljević, A., Urošević, S., Vuković, M., & Štrbac, N. (2021). Modelling factors of influence on business process management in the organizations of the clothing industry. *Industria Textila*, 72(05), 477-484.
<https://doi.org/10.35530/IT.072.05.1816>
- Fernández, J. A. P. (2012). *Gestión por procesos* (5a edición). ESIC Editorial.
<https://books.google.com.pe/books?id=qbDaVMS6uhUC>
- Fong, C., Valenzuela, K. E., & Cardoza, L. M. (2017). La teoría de recursos y capacidades: Un análisis bibliométrico. *Nova scientia*, 9(19), 411-440.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6360339>
- Fonseca, S. P. (2021). *Gestión administrativa y la productividad comercial del sector textil de la provincia de Tungurahua*. [Master Thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración de Empresas].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/32896>
- Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (2018). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60.
<https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Gestión. (2016). «Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo» | *Diario Gestión; NOTICIAS GESTIÓN*.
<https://gestion.pe/economia/empresas-deben-desarrollar-estrategias-innovadoras-optimizar-capital-88814-noticia/>
- Gestión. (2022). *Noticias sobre industria textil hoy miércoles 14 de septiembre*. Gestión. <https://gestion.pe/noticias/industria-textil/>

- Gómez, L., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2019). *Gestión de recursos humanos* (5 ed). Pearson Prentice Hall. https://www.google.com.pe/search?q=Gomez-Mejia%2C+L.+%282016%29.+Gesti%C3%B3n+de+Recursos+Humanos+%288va+ed.%29.+Argentina%3A+Pearson.&sxsrf=ALiCzsb8ywjqdRPYlvMM_VOd6BEIcl-S2g%3A1663816812950&source=hp&ei=bNQrY-7GN6Hc5OUPsbq8kAE&iflsig=AJiK0e8AAAAAYyvfLQ2UUS011F-YJd76l-Dzz6LBUCx&ved=0ahUKEwjurOvQuKf6AhUhLrkGHTEdDxIQ4dUDCAc&uact=5&oq=Gomez-
- Guananga, G. P. T., Leon, J. C. R., Falconi, A. F. I., Salazar, Á. G. C., & Sanipatin, E. L. R. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), Article 2.6. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Gutierrez, J. E., Sotelo, J. F., Palomino, M. D., & Arias, S. (2022). Resiliencia empresarial en la gestión de procesos y productividad. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i2.3159>
- Jara, D. I. (2020). Planeamiento estratégico y la gestión por procesos en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Este, año 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50325>
- La industria textil y de confección continúa con un largo proceso de desarrollo | Mucho Mejor Ecuador. (2022). <https://www.muchomejorecuador.org.ec/la-industria-textil-y-de-confeccion-continua-con-un-largo-proceso-de-desarrollo/>
- Lora, H. L., Castilla, S., & Góez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Saber, ciencia y libertad*, 15(1), 83-94. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7511954>
- Maldonado, J. A. (2018a). *Gestión de procesos*. Issue. <https://docplayer.es/146213115-Gestion-de-procesos-jose-angel-maldonado.html>
- Maldonado, J. A. (2018b). *Gestión de procesos*. esac editorial. https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos__2018

- Mallar, M. ángel. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. 13(1), 23. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez, M. del R. B., Lázaro, J. R., & Espinoza, I. M. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática, 10(28). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/>
- Maza, K. (2017). ¿Por qué utilizar un sistema de gestión por proceso? [Diario]. Diario Perú 21. <https://peru21.pe/mis-finanzas/utilizar-sistema-gestion-proceso-372890-noticia/>
- Medina, A., & Avila, A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. 19(3), 11. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Mejia, F. B. (2019). Eficiencia de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Los Olivos—2018 [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4550>
- Morochara, E. K. H., & Montañez, G. V. (2019). Influencia del sistema de gestión de la calidad iso 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las mypes exportadoras del sector textil en Arequipa, 2018 [Universidad Católica de San Pablo]. http://54.213.100.250/bitstream/UCSP/16032/1/HUAMANI_MOROCHARA_EST_INF.pdf
- Muñoz, C. I. (2016). Metodología de la investigación. Oxford University Press México.
- Ozdenizci Kose, B. (2021). Business process management approach for improving agile software process and agile maturity. Journal of Software: Evolution and Process, 33(4), e2331. <https://doi.org/10.1002/smr.2331>
- Pastor, A. P. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 [Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Rebollo, P. A., & Ábalos, E. M. (2022). Metodología de la

- Investigación/Recopilación. Editorial Autores de Argentina.
https://books.google.com.pe/books?id=vbWHEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Reyes, E. (2022). Metodología de la Investigación Científica. Page Publishing Inc.
https://books.google.com.pe/books?id=SmdxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. PODIUM, 35, Article 35. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Selvakumar, C., Maheswari, P., & Elango, C. (2020). Discrete Markov Decision Process—Inventory Control in a Service Facility System. Investigación Operacional, 41(6), 872-881.
- Silva, F., & Mora, M. (2021). F_RULE: Un nuevo lenguaje de programación creado para evaluar reglas de flujo en una plataforma de desarrollo de sistemas de gestión de procesos. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 29(3), 583-593. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052021000300583>
- van der Aalst, W. (2022). European leadership in process management. Comunicaciones de la ACM, 65(4), 80-83. <https://doi.org/10.1145/3511595>
- Vicuña, J. M. S. de. (2017). El plan estratégico en la práctica (5ª edición). ESIC Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=69YzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Zanabria, M. (2022). Modelo sistémico con enfoque en disciplinas individuales de las organizaciones inteligentes y la eficiencia organizacional: “Yo soy el cambio”. Revista científica de sistemas e informática, 2(1), e264.
<https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.264>
- Gestión. (2019). «*Empresas deben desarrollar estrategias innovadoras para optimizar capital de trabajo*» |. Diario Gestión; NOTICIAS GESTIÓN.
<https://gestion.pe/economia/empresas-deben-desarrollar-estrategias-innovadoras-optimizar-capital-88814-noticia/>
- Maza, K. (2018). ¿Por qué utilizar un sistema de gestión por proceso? [Diario]. Diario Perú 21. <https://peru21.pe/mis-finanzas/utilizar-sistema-gestion-proceso-372890-noticia/>

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA TEXTIL LA VICTORIA 2022

Investigador principal: CUELLAR VALENCIA YASMIN YURIKO Y ZAMORA ESTELA MERCI YUDI

Asesor: CARRASCO PINTADO PABLO RAMÓN

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA TEXTIL LA VICTORIA 2022, cuyo propósito es Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022.. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución ACEJ URBAN EIRL).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 15 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la

persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Carrasco Pintado Pablo Ramón al correo electrónico pcarrascop@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de (etica-administracion@ucv.edu.pe / Escuela de Administración).

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES
DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC 10800260456
Empresa ACEJ URBAN EIRL	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos EDWIN ICHPAS TAPIA	DNI: 80026045

Consentimiento:

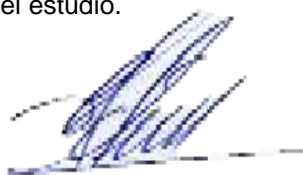
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA TEXTIL LA VICTORIA 2022	
Nombre del Programa Académico:	
CUELLAR VALENCIA YASMIN YURIKO	DNI 48112553
ZAMORA ESTELA MERCY YUDI	DNI 71575916

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____



EDWIN ICHPAS TAPIA

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: GESTIÓN DE PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA TEXTIL LA VICTORIA 2022

Autor/es: CUELLAR VALENCIA YASMIN YURIKO Y ZAMORA ESTELA MERCI YUDI

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de Organizaciones

Coautores del proyecto: Ninguno.

Lugar de desarrollo del proyecto: Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Dr. Víctor Hugo Fernández
Bedoya

Presidente

Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente

Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1

Mgtr. Diana Lucila Huamani
Cajaleon

Vocal 2

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional de una empresa textil amora Estela Merci Yudi (orcid.org/0000-0001-5922-1447) Cuellar Valencia Yasmin Yuriko (orcid.org/0000-0002-0378-2269) victoria 2022”, presentado por los autores, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

12, de noviembre de 2022

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

• Sr. Zmora Estela Merci Yudi y Cuellar Valencia Yasmin Yuriko, investigador principal.

¹ El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

ANEXOS

ANEXO – OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala	
GESTION DE PROCESOS	(Maldonado, 2018), la gestión de procesos es una herramienta gerencial que involucra una serie de procedimientos estructurados con la finalidad de establecer de manera orgánica una adecuada planificación, estructuración y evaluación de los procesos, y que además estos se pueden dar de manera integral, como es el caso de la reingeniería, así como también de manera incremental, cuyo caso se evidencia como mejora continua.	La variable de la gestión de procesos se medirá mediante tres dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico SPSS, para medir la confiabilidad (Sidorova, 2021).	Planificación de procesos	Identificación misión de la empresa.	Escala ordinal Likert	
				Identificación con la visión de la empresa.		
				Eficiencia y competitividad.		
				Identificación de procesos.		
			Estructuración de procesos	Descripción de procesos.		
				Documentación de procesos.		
				Medición de procesos.		
				Evaluación de procesos		Desempeño de la empresa.
						Retroalimentación.

EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

Gómez (2016), la eficiencia organizacional es la optimización de los recursos de las organizaciones, de manera que se consigan los objetivos establecidos con un mínimo consumo de recursos, que se pueden identificar como energía, tiempo, recursos humanos y materiales

La variable eficiencia organizacional se medirá mediante con tres dimensiones, aplicando un cuestionario en escala de likert. Luego se procesarán los datos en un análisis estadístico SPSS, para medir la confiabilidad (Robbins, 2017).

Optimización de tiempo	Tiempo de respuesta al cliente	Escala ordinal Likert
	Productividad y Satisfacción	
	Trabajo en equipo	
Optimización de recursos materiales	Cantidad de materiales solicitados	
	Capacidad de reciclaje	
	Capacidad de materiales utilizados.	
Optimización de recursos humanos	Resolución de problemas	
	Capacidad de respuesta.	
	Compromiso organizacional.	

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Gestión de procesos Planificación de procesos Estructuración de procesos Evaluación de procesos Eficiencia organizacional Optimización de tiempo Optimización de recursos materiales Optimización de recursos humanos.	Enfoque: cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental
¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022?	Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022.	Existe relación positiva entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022.		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la optimización de tiempo de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la optimización de tiempo de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022	Existe relación positiva existe entre la gestión de procesos y la optimización de tiempo de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022		
¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la optimización de recursos materiales de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la optimización de recursos materiales de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022	Existe relación positiva entre la gestión de procesos y la optimización de recursos materiales de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022		
¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la optimización del talento humano de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la optimización del talento humano de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022	Existe relación positiva entre la gestión de procesos y la optimización del talento humano de la empresa Acej Urban EIRL, La victoria 2022		

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional de una empresa textil - La Victoria 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gustavo Adolfo Castillo Heredia
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública, Gestión Empresarial privada, Docente Tiempo Completo de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autora:	Cuellar Valencia Yasmin Yuriko Zamora Estela Merci Yudi
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una empresa textil la Victoria-Lima
Significación:	Esta compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones ,3 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones ,3 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Gestión de Procesos

(Maldonado, 2018), la gestión de procesos es una herramienta gerencial que involucra una serie de procedimientos estructurados con la finalidad de establecer de manera orgánica una adecuada planificación, estructuración y evaluación de los procesos, y que además estos se pueden dar de manera integral, como es el caso de la reingeniería, así como también de manera incremental, cuyo caso se evidencia como mejora continua.

- **Variable 2: Eficiencia Organizacional**

Gómez (2016), la eficiencia organizacional es la optimización de los recursos de las organizaciones, de manera que se consigan los objetivos establecidos con un mínimo consumo de recursos, que se pueden identificar como energía, tiempo, recursos humanos y materiales.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de procesos. • Estructuración de procesos. • Evaluación de procesos. 	<p>Planificación de procesos: Rossel (2015), Se define como la identificación con la misión, que permite ver la información de los empleados sobre la organización con la que trabajan. Del mismo modo, distinguirse desde la perspectiva de la organización, que permite ver el conocimiento de los empleados de acuerdo con las expectativas de futuro de la organización para la que laboran; y, por último, productividad y competencia, permitiendo ver qué motiva a los trabajadores y su capacidad de combinación.</p> <p>Estructuración de procesos: Se define que tiene que ser creado con base en la cadena de valor de un producto o servicio específico, su propósito es mejorar el desempeño de los sistemas de la organización. (Bitkóvs kaya, 2020).</p> <p>Evaluación de procesos: Se define como brinda información relacionada con el estado actual de las organizaciones con el fin de crear estrategias que permitan la mejora continua de los procesos organizacionales y en este sentido se logre una mayor productividad. (Sidorova, 2021).</p>
Eficiencia Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de tiempo • Optimización de recursos materiales • Optimización del talento humano. 	<p>Optimización de tiempo: Se define que corresponde al proceso de planificación estratégica, el objetivo de aumentar la capacidad de los empleados, para obtener el mayor beneficio de los métodos de la organización. (Chiavenato, 2020).</p> <p>Optimización de recursos materiales: Se define que se resalta cosas nuevas relacionadas con las rutinas en la organización, un nuevo método que ahorra recursos aumentará la productividad y las ganancias. (Robbins, 2017).</p> <p>Optimización del talento humano: Se define que los recursos humanos son considerados el principal activo de las organizaciones, por lo que deben capacitarse constantemente, lo que les permite mejorar su personalidad y educación. (Chiavenato, 2020).</p>

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional de una empresa textil - La Victoria 2023" elaborado por Zamora Estela Merci Yudi y Cuellar Valencia Yasmin Yuriko en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de Procesos.

- Primera dimensión: **Planificación de Procesos.**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Identificación de la misión					
Considera usted que la gestión de procesos está alineada en función a la misión de la empresa textil.	1	4	4	4	
Tiene conocimiento de cuáles son sus funciones y responsabilidades del puesto y área asignada para cumplir con el propósito de la empresa textil.	2	4	4	4	
Indicador: Identificación de la Visión					
Cree usted que los procesos están relacionados con la visión de la empresa textil	3	4	4	4	
Indicador: Eficiencia y competitividad					
Al planificar los procesos se obtiene efectividad de la empresa textil.	4	4	4	4	
Los procesos mantienen estándares de calidad para mantener la competitividad en el mercado.	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Estructuración de procesos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Identificación de procesos.					
Sabe con exactitud cuáles son los procesos a seguir según sus funciones y responsabilidades del puesto y área designada	6	4	4	4	
Indicador: Descripción de procesos.					
Emplea el manual de procesos para resolver problemas dentro de sus funciones.	7	4	4	4	
Indicador: Documentación de procesos.					
Cuando no entiende un proceso, cuenta con herramientas de información que le permiten repasar y entender el proceso.	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Evaluación de Procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Medición de procesos.					

Los procesos de la empresa cuentan con indicadores, que le permiten mantener una mejora continua.	9	4	4	4	
Cree Ud. que es importante mantener una medición de los procesos para hacerlos más eficientes.	10	4	4	4	
Indicador: Desempeño de la empresa.					
Se evalúan los procesos para medir el desempeño de la empresa textil.	11	4	4	4	
Indicador: Retroalimentación.					
Se procesan los datos (reclamos, quejas y sugerencias) para mejorar la calidad de los procesos.	12	4	4	4	
Se busca constantemente la mejora continua de los procesos, para evitar quejas y/o reclamos.	13	4	4	4	

Variable del instrumento: Eficiencia Organizacional

- Primera dimensión: **Optimización de Tiempo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Tiempo de respuesta al cliente.					
Considera que el tiempo de respuesta y sugerencias a los clientes es rápida.	14	4	4	4	
Indicador: Productividad y Satisfacción.					
El personal técnico, disponen de estándares de tiempo, de los cuales se puede medir la productividad y la satisfacción del cliente.	15	4	4	4	
Indicador: Trabajo en equipo.					
Al planificar los procesos se obtiene efectividad de la empresa textil.	16	4	4	4	
Los equipos de trabajo cumplen con los tiempos establecidos.	17	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Optimización de Recursos Materiales**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Cantidad de materiales solicitados.					
La empresa asigna recursos necesarios para que los colaboradores cumplan con sus objetivos.	18	4	4	4	
Indicador: Capacidad de reciclaje					
Considera Ud. Que la empresa usa de manera adecuada sus residuos, con la finalidad de generar una cultura de reciclaje.	19	4	4	4	

Indicador: Capacidad de materiales utilizados					
Considera usted que se cumple con el objetivo, optimizando los recursos disponibles.	20	4	4	4	

• Tercera dimensión: **Optimización de Recursos Humanos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Resolución de problemas					
Cree usted que es capaz de resolver cualquier problema que se presenta en la empresa, ya que se siente capacitado y empoderado.	21	4	4	4	
Indicador: Capacidad de respuesta.					
Piensa usted que son suficiente las capacitaciones que reciben los trabajadores para realizar un trabajo eficiente y de calidad.	22	4	4	4	
Indicador: Compromiso organizacional.					
El personal de la empresa mantiene un compromiso organizacional dentro y fuera de las instalaciones de la empresa textil.	23	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 06661715

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional de una empresa textil - La Victoria 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Carlos Enrique Anderson Puyén		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	
	Educativa (x)	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública, Gestión Empresarial privada, Docente Tiempo Completo de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejos		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autora:	Cuellar Valencia Yasmin Yuriko Zamora Estela Merci Yudi
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una empresa textil la Victoria-Lima
Significación:	Esta compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones ,3 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones ,3 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

Indicador: Capacidad de materiales utilizados					
Considera usted que se cumple con el objetivo, optimizando los recursos disponibles.	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Optimización de Recursos Humanos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Resolución de problemas					
Cree usted que es capaz de resolver cualquier problema que se presenta en la empresa, ya que se siente capacitado y empoderado.	21	4	4	4	
Indicador: Capacidad de respuesta.					
Piensa usted que son suficiente las capacitaciones que reciben los trabajadores para realizar un trabajo eficiente y de calidad.	22	4	4	4	
Indicador: Compromiso organizacional.					
El personal de la empresa mantiene un compromiso organizacional dentro y fuera de las instalaciones de la empresa textil.	23	4	4	4	



Firma del evaluador
DNL 16498130 _____

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de procesos y su relación con la eficiencia organizacional de una empresa textil - La Victoria 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.



1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Luis Alberto Flores Bolívar	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública, Gestión Empresarial privada, Docente Tiempo Parcial de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejos	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala ordinal
Autora:	Merci Yudi Zamora Estela Cuellar Valencia Yasmin Yuriko
Procedencia:	Autoría propia
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una empresa textil la Victoria-Lima
Significación:	Esta compuesta por dos variables: <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones ,3 indicadores y 13 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones ,3 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- Variable 1: Gestión de Procesos

Indicador: Capacidad de materiales utilizados					
Considera usted que se cumple con el objetivo, optimizando los recursos disponibles.	20	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Optimización de Recursos Humanos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Resolución de problemas					
Cree usted que es capaz de resolver cualquier problema que se presenta en la empresa, ya que se siente capacitado y empoderado.	21	4	4	4	
Indicador: Capacidad de respuesta.					
Piensa usted que son suficiente las capacitaciones que reciben los trabajadores para realizar un trabajo eficiente y de calidad.	22	4	4	4	
Indicador: Compromiso organizacional.					
El personal de la empresa mantiene un compromiso organizacional dentro y fuera de las instalaciones de la empresa textil.	23	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI 10352413 _____

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

BASE DE DATOS Y BAREMOS

11.2. BASE DE DATOS VARIABLE 1

11.3. BASE DE DATOS VARIABLE 2

Muestra	Indicadores													Dimensiones			VARIABLE 1	
	Items / Reactivos / Preguntas													D1	D2	D3		
	Planificación de procesos				Estructuración de procesos				Evaluación de procesos									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13					
1	2	3	4	1	2	4	2	1	2	1	2	2	3	12	7	10	29	MALA
2	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	16	11	16	43	REGULAR
3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	16	11	16	43	REGULAR
4	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	12	6	12	30	MALA
5	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	7	4	6	17	MALA
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	6	10	26	MALA
7	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	11	8	10	29	MALA
8	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	10	24	MALA
9	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	9	5	7	21	MALA
10	2	4	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	11	5	10	26	MALA
11	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	18	11	17	46	REGULAR
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	9	15	39	REGULAR
13	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	17	9	15	41	REGULAR
14	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	11	9	12	32	REGULAR
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	9	15	39	REGULAR
16	2	2	5	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	15	8	12	35	REGULAR
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	13	MALA
18	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	11	6	10	27	MALA
19	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	11	7	12	30	MALA
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	6	10	26	MALA
21	5	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	19	8	15	42	REGULAR
22	1	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	7	6	6	19	MALA
23	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	10	4	10	24	MALA
24	2	2	4	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	12	6	9	27	MALA
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	3	6	14	MALA
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	10	6	10	26	MALA
27	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	11	8	18	37	REGULAR
28	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	13	9	13	35	REGULAR
29	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	19	10	18	47	REGULAR
30	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	18	10	17	45	REGULAR
31	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	14	7	12	33	REGULAR
32	4	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	2	3	19	10	17	46	REGULAR
33	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	24	14	23	61	BUENA
34	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	22	13	25	60	BUENA
35	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	19	11	18	48	BUENA
36	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	18	11	19	48	BUENA
37	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	19	8	20	47	REGULAR
38	4	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	14	8	12	34	REGULAR
39	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	24	15	23	62	BUENA
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	13	MALA
41	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	10	3	8	21	MALA
42	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	9	5	9	23	MALA
43	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	13	9	13	35	REGULAR
44	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	19	10	18	47	REGULAR
45	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	18	10	17	45	REGULAR

Muestra	Indicadores										Dimensiones			VARIABLE 2	
	Items / Reactivos / Preguntas										D1	D2	D3		
	Optimización de tiempo				Optimización de recursos			Optimización de recursos humanos.							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	1	4	1	1	2	1	3	2	1	1	7	6	4	17	MALA
2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	14	10	9	33	REGULAR
3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	14	10	9	33	REGULAR
4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	6	4	18	MALA
5	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	5	4	4	13	MALA
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	20	MALA
7	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	5	6	5	16	MALA
8	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	6	5	5	16	MALA
9	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	6	4	6	16	MALA
10	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	10	6	6	22	MALA
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	13	12	10	35	REGULAR
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	9	9	30	REGULAR
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12	9	9	30	REGULAR
14	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	11	9	9	29	REGULAR
15	3	3	5	3	3	3	3	4	2	2	14	9	8	31	REGULAR
16	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	8	8	9	25	REGULAR
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	10	MALA
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	20	MALA
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	6	6	20	MALA
20	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	9	7	5	21	MALA
21	3	4	3	2	4	3	4	2	2	2	12	11	7	30	REGULAR
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	11	MALA
23	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	6	6	19	MALA
24	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	5	4	4	13	MALA
25	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	6	3	4	13	MALA
26	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	8	6	8	22	MALA
27	3	4	4	2	5	3	2	3	3	3	13	10	9	32	REGULAR
28	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	12	9	8	29	REGULAR
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15	12	11	38	BUENA
30	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	16	9	10	35	REGULAR
31	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	11	8	10	29	REGULAR
32	4	4	2	2	2	2	3	4	5	3	12	7	12	31	REGULAR
33	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	16	15	15	46	BUENA
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	20	15	14	49	BUENA
35	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	15	9	9	33	REGULAR
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	16	10	11	37	BUENA
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	16	12	11	39	BUENA
38	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	7	5	6	18	MALA
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	19	15	14	48	BUENA
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	10	MALA
41	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	7	6	5	18	MALA
42	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	7	6	6	19	MALA
43	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	12	9	8	29	REGULAR
44	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	15	12	11	38	BUENA
45	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	16	9	10	35	REGULAR

Escala: GESTIÓN DE PROCESOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	13

Escala: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	45	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	10