



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**Licenciada en Administración**

**AUTORAS:**

Quiroz Arevalo, Veronica Marlene (orcid.org/0000-0002-7622-9288)  
Rosales Tirado, Rosa Elvira (orcid.org/0000-0003-0387-8348)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Esta memoria está dedicada en primer lugar a Dios, quien nos acompaña y guía en nuestro camino, a nuestros padres, hermanos, hijos que son las personas que más amamos quienes nos brindan y nos siguen ofreciendo su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, que a pesar de las circunstancias permitió que llegara este momento y poder compartirlo con nuestros seres más queridos.

A nuestras familias por su constante aliento y apoyo, la cual nos permitió desarrollar y sustentar esta tesis.

A todos nuestros profesores quienes en cada ciclo nos regalaron una parte de su sabiduría y profesionalismo, en especial a nuestra profesora Magaly Luna Gamarra, por su constante orientación y dedicación, por compartir con nosotras sus conocimientos y experiencias para que podamos terminar con éxito este proceso importante en nuestras vidas.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS .....	19
Análisis descriptivo.....	19
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS .....	43

## Índice de Tablas

<b>Tab 1.</b> Distribución de frecuencia del Gestión de procesos .....	19
<b>Tab 2.</b> Distribución de frecuencia de la Planificación de procesos.....	20
<b>Tab 3.</b> Distribución de frecuencia de la Estructuración de procesos.....	21
<b>Tab 4.</b> Distribución de frecuencia de la Evaluación de procesos .....	22
<b>Tab 5.</b> Distribución de frecuencia de la Eficiencia organizacional.....	23
<b>Tab 6.</b> Distribución de frecuencia de la Optimización de tiempo.....	24
<b>Tab 7.</b> Distribución de frecuencia de la Optimización de recursos materiales. ....	25
<b>Tab 8.</b> Distribución de frecuencia de la Optimización del talento humano. ....	26
<b>Tab 9.</b> Correlación entre gestión de Procesos y eficiencia organizacional. ....	28
<b>Tab 10.</b> Correlación entre planificación de procesos y eficiencia organizacional.....	29
<b>Tab 11.</b> Correlación entre estructuración de procesos y eficiencia organizacional...	30
<b>Tab 12.</b> Correlación entre evaluación de procesos y eficiencia organizacional .....	31

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> Diagrama de barras del Gestión de procesos. ....	19
<b>Figura 2.</b> Diagrama de barras de la Planificación de procesos.....	20
<b>Figura 3.</b> Diagrama de barras de la Estructuración de procesos.....	21
<b>Figura 4.</b> Diagrama de barras de la Evaluación de procesos. ....	22
<b>Figura 5.</b> Diagrama de barras de la Eficiencia organizacional.....	23
<b>Figura 6.</b> Diagrama de barras de la Optimización de tiempo.....	24
<b>Figura 7.</b> Diagrama de barras de la Optimización de recursos materiales. ....	25
<b>Figura 8.</b> Diagrama de barras de la Optimización del talento humano.....	26
<b>Figura 9.</b> Niveles de correlación para estadígrafo Rho de Spearman .....	27

## Resumen

En la presente investigación se propuso como objetivo determinar la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional en la empresa Matysger SAC, Lima, 2022. La metodología fue de tipo básica orientada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, por otro lado, la técnica de recaudación de datos utilizada fue la encuesta; la población estuvo conformada por los 40 trabajadores de diferentes áreas de la empresa Matysger. Los resultados recabados demostraron que el 45% de los encuestados consideraron que el nivel de gestión de procesos es malo, del mismo modo, el 50% de los encuestados cree que la eficiencia organizacional está en un nivel bajo. En tanto, la sig. B. fue de 0.000 y el coeficiente de correlación fue 0,993. Se concluye que existe correlación positiva muy alta entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en Matysger SAC, Lima, 2022.

**Palabras clave:** Gestión de procesos, eficiencia organizacional, teoría de sistemas, teoría clásica de la administración, telecomunicaciones.

## **Abstract**

In this research, it will be necessary as an objective to determine the relationship between process management and organizational efficiency in the company Matysger, Lima, 2022. The methodology was basic type oriented, non-experimental design, quantitative approach, correlational level, on the other hand, the data collection technique used was the survey; The study population was made up of 40 workers from different areas of the Matysger company. The results obtained showed that 45% of the respondents consider that the level of process management is bad, in the same way, 50% of the respondents believe that organizational efficiency is at a low level. Meanwhile, the sig. B. was 0.000 and the coincidence coefficient was 0.993. It is concluded that there is a high positive relationship between process management and organizational efficiency in Matysger, Lima, 2022, obtaining a very high positive connection.

**Keywords:** Process management, organizational efficiency, systems theory, classical administration theory, telecommunications.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Entre las empresas del rubro de las telecomunicaciones existe una gran competencia, razón por la cual, todas tratan de dar un valor agregado a sus servicios, y la gestión de procesos surge como una herramienta que permita mantener una capacidad operativa y de respuesta inmediata, que permita dar soporte a los requerimientos de sus clientes las 24 horas del día. Teniendo por ejemplo la gestión de procesos manejada por AT&T, la principal empresa de telecomunicaciones a nivel mundial, que gestionan sus procesos en función a políticas firmes y protocolos de desarrollo de actividades, reglas claras y adecuadas a las necesidades organizacionales, y sobre todo enfatizando la importancia de la protección e inviolabilidad de los datos de sus clientes. (AT&T, 2022)

La realidad problemática planteada en torno a la gestión de procesos ha sido abordada por investigadores a nivel mundial. Un estudio realizado una organización dedicada al rubro de las telecomunicaciones en Ecuador, en la cual, se propone cual es la jerarquía que posee para las organizaciones, un adecuado manejo y gestión de los procesos, razón por la cual se plantea el rediseño de la misma utilizando un simulador que le permita predecir el comportamiento organizacional y de esa manera orientar las estrategias que permitan potencializar las capacidades y disminuir las debilidades. Luego de la aplicación del nuevo diseño se aprecia una evidente mejora reduciendo en un 0.10% la cantidad de entradas y del mismo modo incrementando en un 79.48% las salidas, lo que hace concluir que una adecuada gestión de procesos nos llevara a una mejora de la eficiencia organizacional. (Perez, 2022)

A nivel nacional, Escalante (2019), establece su investigación en la empresa Las Torres SAC, empresa dedicada al rubro de las telecomunicaciones con sede en Lima, encontró como resultado que el 80% de los trabajadores que pertenecen a una organización dedicada a las telecomunicaciones se encuentra a favor de los parámetros establecidos en la gestión de procesos que propone la organización; asimismo el 70% de entrevistados considera que es determinante la promoción de la mejora continua dentro de las organizaciones; en el mismo sentido, establece la hipótesis alterna como resultado de la prueba estadística Chi-Cuadrado, encontrando

un resultado de >12.591, que figura en la zona de rechazo; por lo tanto concluye que: los procesos de gestión administrativa favorecen de manera directa y significativo al incremento de la productividad, fortalecimiento de las bases organizacionales y además fomenta la eficiencia organizacional de la empresa de telecomunicaciones. (Solf, 2019)

La empresa donde se efectuó el estudio es Matysger S.A.C, una organización dedicada a proveer servicios de telecomunicaciones, con más de 12 años desarrollando sus actividades comerciales, y de presencia en el mercado peruano, empresa además que les da trabajo formal y seguridad a las familias de sus 40 colaboradores. Explorando la realidad y haciendo un diagnóstico situacional evidenciamos que, en el último año, se ha visto que las funciones designadas a las áreas son confusas y no cuentan con un buen flujo de procesos y sus recursos no son bien aprovechados, mostrando indicadores de deficiencia que limitan el desarrollo de la productividad, atención al cliente, coordinaciones entre las áreas y otros. Estas deficiencias generan costos adicionales repercute negativamente en la eficiencia organizacional.

Por ello, se plantea la implementación de procesos para mejorar la eficiencia, reducir el tiempo de las operaciones, eliminar actividades que no aportan valor a la empresa y así tener clientes satisfechos, por lo que se formuló como pregunta de pesquisa: ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022?, de igual forma se plantean los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022?, ¿Qué relación existe entre la estructuración de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022? y por último, ¿Qué relación existe entre la evaluación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022?

En cuanto a la justificación del presente proyecto, la justificación teórica reside

en la necesidad de proporcionar el constructo teórico de gestión de procesos y la eficiencia organizacional, actualizado y de fuentes científicas reconocidas, con el fin de contribuir a la comunidad científica al determinar la interrelación de estas variables. La justificación teórica se ampara en las diversas teorías que sustentan las variables entre las que tenemos, la Teoría de Sistemas en la cual se destaca la interrelación entre las diversas áreas existentes en las organizaciones, las cuales conforman una entidad en común, que además siguen los mismos intereses y principios; además la *Teoría de la Calidad Total* en la cual se establecen una serie de parámetros, los cuales permiten maximizar y optimizar los procesos en las organizaciones, además de permitir que las empresas se adapten orgánicamente a los cambios del mercado, de acuerdo a las necesidades que se presenten. La justificación práctica, puesto que el aporte de esta investigación podrá ser utilizada por las empresas dentro del rubro, que les permita tomar decisiones estratégicas acertadas y acciones para fomentar un clima adecuado, generando el involucramiento de forma positiva dentro de cada colaborador, impulsándolo a desenvolverse de la mejor manera dentro de sus labores, con un sentimiento de identificación al éxito organizacional. La justificación metodológica, se ve reflejada en la confección de dos instrumentos validados y analizados con el Alfa de Cronbach. Respecto a la justificación social, se pretende establecer acciones y situaciones beneficiosas para los colaboradores de forma inmediata y sus familias; además de manera indirecta; se benefician las organizaciones de telecomunicaciones y sus clientes, justo en estos momentos que son indispensables, que se ha visto perjudicado durante la pandemia.

En torno a lo anterior se trazó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022. Igualmente se plantearon como objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe la planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022; 2) Determinar la relación que existe entre la estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022 y por ultimo 3) Determinar la relación que existe entre la evaluación de procesos

y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

Teniendo en cuenta las interrogantes se establece la hipótesis general: Existe relación positiva entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022. Igualmente se plantean las siguientes hipótesis específicas: 1) Existe relación positiva entre la planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022; 2) Existe relación positiva entre la estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022 y por último 3) Existe relación positiva entre la evaluación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico queda conformado por antecedentes que han sido realizados por investigadores nacionales y extranjeros; igualmente se tiene en cuenta diversas teorías administrativas que le dan un carácter científico y base académica, del mismo modo se sustenta mediante un marco teórico minuciosamente revisado. El trabajo previo definido para desarrollar marcos de investigación ha tomado como estructura la revisión, investigación y análisis de artículos y artículos científicos. Las investigaciones anteriores han delimitado el estudio actual basado en artículos científicos y reseñas de libros.

Dentro de los antecedentes internacionales, en temática similar a nuestra investigación, tenemos a Dobrosavljević (2021), en su trabajo de investigación realizó una investigación en una factoría en Rumania, teniendo como base una población de 508 trabajadores en total; con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, establecieron como objetivo decretar la influencia que ejerce la gestión de procesos en una fábrica de confecciones, con un valor de 0.96 se determinó que se ejerce una relación entre la variable gestión de procesos en la dirección eficiente de unas factorías de ropa.

En ese sentido es importante contar con una buena gestión de procesos que nos permita contar con las herramientas adecuadas que aseguren el funcionamiento de una organización en niveles óptimos. Claro ejemplo se da en la investigación de Van Der Aalst (2022) titulada: *European leadership in process management. Communications of the ACM*. En la cual se expresa claramente que se debe contar con personal especializado, o contratar servicios externos para una adecuada y objetiva implementación de la gestión de procesos. Requiere de una inversión de recursos, pero si se tienen en cuenta los beneficios que se obtendrán resultados provechosos para las organizaciones.

Igualmente se detalla el trabajo de Mora (2021), quien en su investigación, indica que la gestión de procesos, se manifiesta en el logro de resultados recabados en las áreas de la organización, como son las ventas, publicidad, compromiso social, entre otras; sin embargo, alcanzar esto no es tarea sencilla, puesto que requiere un análisis objetivo de las situaciones y los elementos internos y externos, para poder instaurar

una gestión de procesos que se ajuste a las necesidades, requerimientos y posibilidades financieras de implementación.

Por otro lado, Gutiérrez et al., (2022), en su artículo Resiliencia empresarial en la gestión de procesos y productividad, en la cual se buscó determinar cómo incide la resiliencia empresarial en la gestión y la productividad, siendo una investigación descriptiva correlacional, con una muestra de 23 representantes, teniendo como herramienta de recolección de datos el cuestionario, teniendo como resultado, tras un análisis estadístico, una relación significativa de 0.627 (62.7%), según la correlación de Pearson, con un Sig. B. de 0,00; se concluye que la resiliencia empresarial incide en la gestión de procesos lo que se relaciona con la productividad, siendo una oportunidad para que las empresas en riesgo, pueden tomar acciones con respecto al cambio y la mejora continua estudio desarrollada en empresas peruanas.

Finalmente, Alcívar, (2021), en su investigación realizada en Guayaquil, en la cual busca diseñar un modelo de gestión de procesos que permita el aumento de la productividad de las empresas agroindustriales Sucroalcoholeras, desarrollando una investigación no experimental, que mantiene un corte transversal, fenomenológica descriptiva. Se utilizó una ficha de observación, teniendo en cuenta el cuestionario para recabar datos, asimismo utilizando una muestra no probabilística, concluyendo que mediante la técnica de la observación se evidencia una falta de gestión adecuada para el desarrollo eficiente de las estrategias operativas y administrativas, a su vez esta genera una incidencia en la relación de ambas variables dentro de las diferentes áreas dentro de la empresa, estableciendo un nivel de correlación alto entre las variables.

Tomando el contexto nacional, Julca & Ramos, (2018), en su artículo buscaron fijar la relación entre la incorporación de una gestión de procesos y el incremento de productividad en la empresa en Chiclayo, la muestra que consto de 10 colaboradores, donde tras la tabulación de los resultados, concluyeron que, ante la implementación de un nuevo sistema de gestión de procesos, el 50% de los trabajadores afirma que la gestión anterior tuvo ineficiencia por ende la productividad era deficiente.

Del mismo modo, Rojas (2018), desarrollo su investigación de tipo básica, no

experimental, además con un sentido correlacional causal, determinando una recolección de datos transversal, con una población que consto de 187 directores de establecimientos educativos; tras un muestreo simple estratificado se obtuvo una muestra de 101 participantes; tras el análisis de datos mediante estadísticos especializados determino un nivel de correlación  $p < 0.05$  y un coeficiente de Nagalkerke 0,540, el cual decreta una relación entre las variables de estudio con 54% de causalidad.

Alccamari & Cuba, (2019), en su estudio determinaron la relación entre la gestión de procesos y la productividad en una empresa heladera, con una investigación de enfoque descriptivo correlativo, con una muestra de 60 empleados, utilizando la encuesta, obtuvieron como resultado, un Rho de 0.550, concluyendo que existe una relación positiva moderada y una significancia de 0.000, entre las variables de estudio.

En igual forma, Huacho (2017), en su investigación planteó como objetivo, determinar la influencia del uso de las redes sociales en la productividad laboral, esto se desarrolló en una entidad pública en el Callao, esta investigación se desarrolló teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo, además de ser no experimental, con una recolección de datos con un corte transversal y nivel explicativo. Considerando una muestra de 200 empleados. Se obtuvo como resultados que las herramienta de las redes sociales influye en el comportamiento de los trabajadores, generando de esta manera mayor productividad y acercamiento con los clientes, se concluye que el contar con redes sociales y el *digital media* como una instrumento de producción influye en el incremento de la productividad dentro de las áreas del ministerio público, así mismo, es un factor fundamental, para la optimización de recursos, manteniendo la eficiencia y eficacia dentro de los empleados.

Del mismo modo, Angulo (2017), realizo un estudio en la red de salud de Picota, en la cual se estableció la relación entre compromiso organizacional y productividad que se da dentro de los ambientes de la red de salud. Para desarrollar eficientemente su investigación determino su universo censal, al total de los 32 trabajadores. Según los resultados recabado, se concluyó que el 72% de los empleados encuestados muestran un compromiso empresarial, permitiendo de esta manera cumplir con los estándares de dentro del plan de trabajo de la red de salud. Así mismo, el 61% de los

empleados determinan que la productividad dentro de la empresa tiene un nivel alto, sin embargo, las condiciones donde desarrollan sus actividades no son idóneas por falta de herramientas para la ejecución de sus actividades. Finalmente se concluye que las variables cuentan con una relación positiva y significativa dentro de la empresa.

En similar contexto tenemos la investigación de Zanabria (2020), quien desarrollo una investigación de tipo aplicada, con nivel correlacional y teniendo en cuenta un diseño cuasi experimental. Se tomo en cuenta como población a un total de 90 colaboradores que forman parte del área administrativa de la Universidad del altiplano; luego de un muestreo estratificado se determinó una muestra de 73 participantes; las técnicas empleadas en la investigación fueron la entrevista y la encuesta. Tras el análisis de los resultados en estadísticos especializados llego a la conclusión tras el análisis de datos la correlación tiene influencia positiva, la cual se proyectó mediante una simulación de 28%, la cual determina la eficiencia actual, que se percibe en un 59%; luego de la eficiencia simulada se incrementaría en un 31% luego de un lapso de 36 meses.

En consideración a las teorías que respaldan la variable gestión de procesos, tenemos la *Teoría de Sistemas*, propuesta por Bertalanffi y citado por Chiavenato (2020) en la cual nos menciona la interdependencia de las diversa entidades, en la que se expone que un sistema está dentro de otro sistema, del mismo modo, la gestión por procesos busca hacer eficiente el trabajo orientándolo en la obtención de mecanismos, políticas, procedimientos y objetivos de manera sistémica, alcanzando la unidad de las diversas áreas de las organizaciones.

Medina et. al. (2018) establecen la gestión de procesos como un mecanismo multidisciplinario que unifica los enfoques de las diversas áreas que componen las organizaciones, justamente con la finalidad de optimizar los recursos en beneficio de todos los involucrados e interesados en el correcto funcionamiento de la organización, asimismo indica que se debe tener en cuenta desde la planificación de las organizaciones, para que de esa manera, se ajusten a las necesidades y requerimientos particulares de cada organización.

Del mismo modo se tiene en cuenta la *Teoría de Recursos y Capacidades*, propuesta por Fong (2017), quien menciona a los procesos como actividades que

forman parte de las rutinas organizacionales, que planifican el desarrollo de las mismas con la finalidad de formar nuevas capacidades y conocimientos. Se dice que los procesos son la más efectiva forma de uniformizar las tareas y los roles que deben cumplir los colaboradores en las organizaciones.

Por su parte, Becerra (2013), plantea la gestión de procesos como una necesidad de las organizaciones que se basan en una orientación estratégica, que persigue un incremento en el desempeño organizacional.

Igualmente se sustenta en la *Teoría Clásica de la Administración*, propuesta por Fayol, citada por Mallar (2010), en la cual se menciona a la organización como organismo que persigue alcanzar una mayor rentabilidad, y que, además dentro de las funciones administrativas que desarrolla se encuentra las funciones administrativas, en las que se describen los procesos y las implicancias que conlleva una adecuada gestión de los mismos, para generar una sinergia entre las partes implicadas en la organización.

En cuanto a las teorías que cimentan la variable eficiencia organizacional, tenemos la *teoría de la Calidad Total*, propuesta por Deming y citada por Medina y Vidal (2002), en la cual, se evidencia la importancia de la previsión y el accionar inmediato ante la presencia de algún error, para de esa manera corregirlo de inmediato y que la planificación y diseño de las actividades no se vea perjudicado, se menciona que gerenciar es el arte de predecir, y justamente lo que se persigue es tener el mayor control de los procesos para hacer de esa manera una organización más eficiente.

En tanto, la definición conceptual de la gestión de procesos, D'Alessio (2015) indica que la gestión de procesos involucra el conjunto de actividades desarrolladas en una organización con la finalidad de obtener los resultados establecidos, además de mantener en claro la visión a futuro de la empresa. Los procesos se basan en la adaptación de los procesos y los recursos con los que cuenta la organización en función a la realidad intrínseca y extrínseca; del mismo modo y teniendo en cuenta la premisa de la visión, pues se debe encaminar las actividades en tiempos definidos. La gestión de procesos manifiesta un espíritu de automatización, igualmente establece mecanismos efectivos de feedback, del mismo modo es interactivo entre las diversas áreas de la organización e incentiva el control y supervisión; para que funcione de

manera adecuada se requiere un compromiso organizacional fuerte.

Por su parte, Salimbeni (2019), manifiesta que la gestión de procesos va más allá de ser solo una herramienta, ya que forma parte de los procesos administrativos desde el momento de la creación de una empresa. Establecer de forma sistemática y estructurada los procesos, va a generar una visión de la empresa, igualmente va a direccionar hacia los mercados objetivos, además va a generar una cultura organizacional enfocada en la adaptación al cambio y predispuesta a la mejora continua: la gestión está dirigida a los empleados ya que ellos tienen la función de cumplir con las actividades para el desarrollo de la empresa.

De igual forma, Maldonado (2018) define la gestión por procesos como un esquema o método de gestión mediante el cual se logra una mayor responsabilidad por todas las partes involucradas en la elaboración de un producto o servicio, orientando a una organización en torno a la satisfacción de los clientes y encaminando a la organización hacia el logro de los objetivos, es decir, estar orientado a resultados para que se desarrollen actividades que creen valor para los consumidores. Con este tipo de gestión, los resultados que obtienes se miden en torno al valor que obtienen tus clientes de ellos, de la misma manera que se muestra tu enfoque de la satisfacción laboral. El objetivo es poder adaptarse a las nuevas y cambiantes necesidades del mercado.

En ese sentido, Arbeláez (2014) define la gestión de procesos como una herramienta de gestión empresarial multidisciplinaria que tiene alcance multidireccional mediante la cual entrelaza las diversas áreas de las organizaciones y busca que todas tengan el mismo objetivo, basándose en una serie de procesos que incluyen los estratégicos, operativos y de soporte; asimismo su principal objetivo se plasma en la idea de alcanzar la sinergia de todos los miembros de la organización para maximizar y potencializar las habilidades organizacionales, logrando mejorar el desempeño en términos de eficacia y eficiencia.

Por su parte, Baca (2014) manifiesta que la gestión de procesos eficiente facilita que las organizaciones puedan alcanzar estándares altos de calidad, estableciendo mecanismos de optimización de recursos y adaptación al cambio, que les permitan conseguir una mejora continua. Este tipo de procedimientos permiten que las

organizaciones logren la obtención de los objetivos determinados por las estrategias gerenciales.

La gestión de procesos según Varona (2016), es el resultado de la interacción de los hechos que se suscitan en las organizaciones, establece en primer lugar las entradas como la puerta de ingreso de los diversos recursos a la organización, los procesos propiamente dichos, como la transformación de productos hacia un producto final y las salidas como el extorno hacia el público o consumidor final.

Además, Bravo (2015) determina la gestión de procesos en base al valor que cada proceso le adiciona al producto o servicio que ofrecen las organizaciones, razón por la cual cada proceso se debe planificar y supervisar de manera eficiente, debido a que es una suma de todas las áreas de las organizaciones.

La gestión de procesos debe enmarcarse en la realización de una gestión de calidad, automatizando sus actividades, y alcanzando la automatización de la excelencia, siguiendo el derrotero de las normas ISO, mediante estas certificaciones, identificando y comprendiendo los procesos de las organizaciones, que permitan alcanzar los objetivos.

En tanto a la definición conceptual de la variable eficiencia organizacional, Zanabria (2020) la define de la siguiente manera: la eficiencia organizacional se refiere la transformación de productos o servicios mediante la interrelación de las diversas partes de la organización y el uso de los elementos que ingresan a esta. Es la capacidad y experiencia que poseen las organizaciones, para producir los resultados planificados, estructurados y deseados con el menor uso de recursos, estableciendo para ello una mejora continua.

Por su parte Lema (2014) establece una definición de eficiencia organizacional basado en un enfoque mediante el cual se sitúa al cliente como eje fundamental; motivo por el cual se debe implementar mecanismo de optimización que permitan un mejor desempeño de los colaboradores y se haga evidentes mejoras significativas que influyan en el comportamiento positivo de los clientes.

Asimismo, Fernández (2015) define a la eficiencia organizacional como las actitudes empresariales que permiten una optimización de todas las ramas de la organización, centra la eficiencia empresarial en un incremento de la rentabilidad y la

maximización de utilidades, basándose la eficiencia en torno al tema económico de las organizaciones.

Del mismo modo, Gómez (2016) define la eficiencia organizacional, a la forma y manera que tal que se consigan los objetivos establecidos, teniendo en cuenta la calidad y además, con un mínimo consumo de recursos, que se pueden identificar como energía, tiempo, recursos humanos y materiales; asimismo establece que las organizaciones inteligentes son las que optimizan de manera eficiente sus recursos.

Asimismo, Lora (2020) la define como un concepto que establece la eficiencia organizacional con los que cuentan las organizaciones y el esfuerzo requerido para alcanzar los resultados esperados y los objetivos planificados por las organizaciones; en ese sentido se determina la importancia de la eficiencia organizacional para alcanzar el éxito y sobre todo para establecer bases y lograr mantenerse en el tiempo.

Del mismo modo, de Guzmán (2018), define la eficiencia organizacional como la optimización de los recursos que se utilizan para producir un determinado producto, para conseguir esto las organizaciones deben alcanzar un compromiso organizacional fuerte y una cultura organizacional erigida en el concepto de mejora continua, el interés está centrado en el máximo beneficio a los clientes.

La eficiencia organizacional, según Peña (2017), es la consecuencia de una administración basada en resultados, que tiene un enfoque gerencial que distribuye de manera equitativa las diversas funciones, distribuye los recursos eficientemente y destina el talento humano con las aptitudes adecuadas para la realización de los diversos procesos que se requieren en la organización.

Por su lado, Zorn (2019), define la eficiencia organizacional como la interrelación de los diversos procesos de las organizaciones como son la optimización de datos, manejo de gastos, la capacidad de adaptación, manejo del talento humano; todo teniendo por finalidad, conseguir una mayor rentabilidad. Asimismo, se desarrolla teniendo como base los objetivos de las organizaciones.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

Esta investigación se desarrolló siguiendo un tipo básico orientado, porque se utilizaron conocimientos conseguidos de diferentes teorías, bases teóricas, leyes, con la finalidad de demostrar las hipótesis planteadas.

Tiene un enfoque cuantitativo, debido a que, se utilizaron herramientas para recolectar datos que permitirán aceptar o rechazar las hipótesis establecidas, teniendo como base a la medición numérica y la estadística. (Hernández et al., 2014)

##### **Diseño de investigación**

El diseño del estudio fue no experimental, ya que las variables de estudio no cambiaron, ni sufrieron variación alguna u fueron sometidas a modificaciones, pertenecían al enfoque básico direccionado y de correlación, del mismo modo, existían relaciones entre las variables de estudio dentro del mismo espacio y analizadas en puntos de tiempo específicos. sin cambiar la esencia del problema. En otras palabras, los fenómenos se observan y analizan tal como ocurren en su contexto natural (Hernández et al., 2014). Los datos recopilados de las variables fueron de tipo transversal porque se analizaron en períodos de tiempo especificados por la población y la muestra. Existe un rango de correlación porque las variables ya están vinculadas entre sí por relaciones a través de patrones predecibles para el grupo o fenómeno particular que se analiza. Por tanto, es necesario calcular, ponderar y analizar hasta establecer relaciones entre las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

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

##### **Definición Conceptual**

##### **Variable 1. Gestión de Procesos**

Según Grover y Kettinger (2000), la gestión de procesos es una herramienta gerencial

que involucra una serie de procedimientos estructurados con la finalidad de establecer de manera orgánica una 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. Las organizaciones necesitan implementar métodos y mecanismos que le permitan recabar información, diseñar procesos y del mismo modo que permitan cuantificarlos.

### **Definición operacional**

La gestión de procesos se operacionalizará a través de las dimensiones que la conforman, como son la planificación de procesos, estructuración de procesos y evaluación de procesos; en la misma línea los indicadores se utilizarán como pie para la elaboración de un cuestionario que posea validez y confiabilidad.

### **Dimensiones**

**Planificación de procesos**, representado por un conjunto de mecanismo que determinan el orden que deben seguir los determinados procesos que se desarrollan en las organizaciones. (Rossel, 2015). De la cual se desprenden los indicadores que son: identificación con la misión de la organización, que permite determinar el conocimiento de los colaboradores respecto a la organización donde desarrollan sus actividades. Igualmente, la identificación con la visión de la organización, que permite determinar el conocimiento de los trabajadores respecto a las expectativas a futuro de la organización donde se desenvuelven; y por último la efectividad y competitividad, que permite determinar las motivaciones de los trabajadores y su capacidad de integración.

**Estructuración de procesos**, establecido en base a la cadena de valor de un determinado producto o servicio, que tiene por finalidad la optimización de los procesos estratégicos de las organizaciones. (Bitkowska, 2020). De la cual se desprenden los indicadores que son: identificación, descripción y documentación de procesos, mediante los cuales se busca determinar el nivel de conocimiento de las estructuras organizacionales y su dominio en relación con el área en la cual se desempeña.

**Evaluación de procesos**, brinda información relacionada a la situación actual de las organizaciones para desarrollar estrategias que permitan un progreso permanente de los procesos de las organizaciones y en ese sentido se alcance una mejora en a la productividad. (Sidorova, 2021). De la cual se desprenden los indicadores que son: medición de procesos, desempeño en la empresa y retroalimentación de los procesos.

### **Definición conceptual**

#### **Variable 2. Eficiencia Organizacional**

Según Gómez (2016), la eficiencia organizacional hace referencia al uso adecuado de los recursos que poseen las organizaciones, de manera que tal que se consigan los objetivos establecidos con un mínimo consumo de recursos, que se pueden identificar como energía, tiempo, recursos humanos y materiales.

#### **Definición operacional**

La eficiencia organizacional se operacionalizará a través de las dimensiones que la conforman, optimización de tiempo, optimización del talento humano y optimización de los recursos materiales; en la misma línea los indicadores se utilizaran como base para elaborar el cuestionario.

#### **Dimensiones**

**Optimización de tiempo**, que responde a un planeamiento estratégico organizacional que tiene por finalidad maximizar la efectividad de los trabajadores, buscando la mayor rentabilidad de los procesos de las organizaciones. (Chiavenato, 2020). De la cual se desprenden los indicadores que son: Tiempo de respuesta, producción y satisfacción y trabajo en equipo. Todos estos se establecen con la finalidad de determinar los niveles que demuestra la organización en relación a la optimización de un recurso muy importante que es el tiempo.

**Optimización de recursos materiales**, se resalta la innovación relacionada a los procesos ejecutados ordinariamente en la organización, algún nuevo planteamiento que permita un ahorro de recursos, permitirá una mayor productividad y rentabilidad. (Robbins, 2017). De la cual se desprenden los indicadores que son: cantidad de material solicitado, capacidad de reciclaje y cantidad de material utilizado, establecidos con la finalidad de determinar un adecuado uso de los recursos con los que cuenta la

organización.

**Optimización del talento humano**, se tiene en cuenta al recurso humano como el principal activo de las organizaciones, motivo por el cual estos deben estar en constante capacitación, que les permita un desarrollo personal y académico. (Chiavenato, 2020). De la cual se desprenden los indicadores que son: Resolución de problemas, capacidad de respuesta y compromiso organizacional, establecidos con la finalidad de determinar la capacidad de respuesta que posee el capital humano para la organización.

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

#### **Población**

Para la pesquisa se consideró como unidad de análisis a todos los colaboradores de la empresa de servicios de telecomunicación Matysger SAC, Lima 2022, que suman un total de 40 personas.

#### **Criterios de inclusión**

Trabajadores que tengan contrato mayor a 6 meses de antigüedad.

#### **Criterios de exclusión**

No participaron aquellos colaboradores recién ingresados.

No participó personal de limpieza, al ser tercerizado.

No participó personal de seguridad, al ser tercerizado.

#### **Unidad de análisis**

Colaboradores de la empresa de servicios de telecomunicación Matysger SAC, Lima 2022.

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

#### **Técnicas de recolección de datos.**

La encuesta, es técnica destinada a la recopilación de información, que facilito la obtención de información que se necesitan en las investigaciones. (Hernández et al., 2014). Esta técnica nos permitió conocer la opinión y poder deducir las necesidades y el nivel del compromiso laboral y cultura organizacional de la empresa en estudio, con el fin de conocer en qué relación se encuentra la gestión de procesos y a la eficiencia

organizacional.

## **Instrumento de recolección de datos**

### **Instrumento**

Los cuestionarios, que están representados por una serie de preguntas relacionadas con la variable que se mide, el hecho de interés en el estudio, deben ser lo más cortos posible porque las preguntas largas pueden ser tediosas y distraer a los participantes (Hernández et al. al., 2014). En esta ocasión, realizamos un cuestionario de encuesta a los empleados y pudimos conocer la situación actual de la empresa. En la encuesta, el cuestionario consta de 22 preguntas.

### **Validez**

Hernández et al (2014), aluden que la validez es la capacidad o el grado en la que un instrumento permite obtener información de forma significativa y adecuada sobre un objeto o fenómeno a investigar. La validez de constructo se estableció en base al juicio de profesionales expertos que se desempeñan como docentes y especialistas que guardan relación directa con las variables establecidas en la investigación, quienes luego de una revisión exhaustiva validaron con sus rubricas la viabilidad de los instrumentos.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es el grado de fiabilidad y consistencia que demuestra un instrumento, al proporcionar los resultados dentro del proceso de obtención de datos (Hernández et al. 2014). Se determinó tras la aplicación de una prueba piloto a 15 trabajadores de Matysger SAC, el primer instrumento alcanzó una confiabilidad de 0.904 determinada por el Alfa de Cronbach, por su parte el segundo instrumento alcanzó una confiabilidad de 0.923, en ambos casos los resultados se acercan a la unidad lo que indica una consistencia fuerte, lo que hace aplicable los instrumentos y de fácil entendimiento para los encuestados y la comunidad científica.

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de datos, en primer lugar se solicitaron los permisos correspondientes en la empresa; tras eso se hicieron las coordinaciones con el departamento de recursos humanos, y se solicitó contar con la participación de los colaboradores, para obtener mayor información con la disposición de tiempo para el desarrollo de la encuesta, Con el fin de obtener resultados rápidos y precisos al completar el cuestionario, realizamos un cuestionario virtual utilizando la plataforma Google Forms, que se enviará a través de un mensaje de WhatsApp. La información recopilada se analiza utilizando un software especial.

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

En el presente estudio se implementaron métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. A partir de ahí se da el valor recabado para cada variable y se verificó la evaluación de los parámetros. Es decir, la información obtenida fue procesada para dar respuesta a la pregunta de investigación, pudiendo aceptarse o rechazarse la hipótesis propuesta. La información se analizó mediante el programa SPSS para obtener Tabs de frecuencia para el análisis descriptivo, teniendo en cuenta también el uso de la prueba de Spearman para correlaciones entre variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este estudio se utilizaron adecuadamente los aspectos éticos de la investigación, ya que se tuvo en cuenta información de artículos, libros y tesis en el desarrollo del marco teórico y la introducción. Se utilizaron citas estándar de APA al considerar la bibliografía. La información no ha sufrido manipulación, ni falsificada, por lo que los datos recabados se utilizan de forma confidencial, respetando la privacidad y seguridad de los encuestados y de acuerdo con todas las directrices y lineamientos contenidos en el reglamento interno de la Universidad Cesar Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo

#### Variable Gestión de procesos

**Tab 1.** Distribución de frecuencia del Gestión de procesos

Nivel	Frecuencia	%
MALA	18	45,0
REGULAR	19	47,5
BUENA	3	7,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 1.**

Diagrama de barras del Gestión de procesos.



*Nota:* Se observa que el 45.0% de los colaboradores de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, consideran que la Gestión de procesos se encuentra en un nivel Malo. Así mismo, el 47.5% de los encuestados manifiestan que la gestión de procesos en Matysger se lleva a cabo de forma Regular y por otro lado, solo un 7.5% considera que es

Buena.

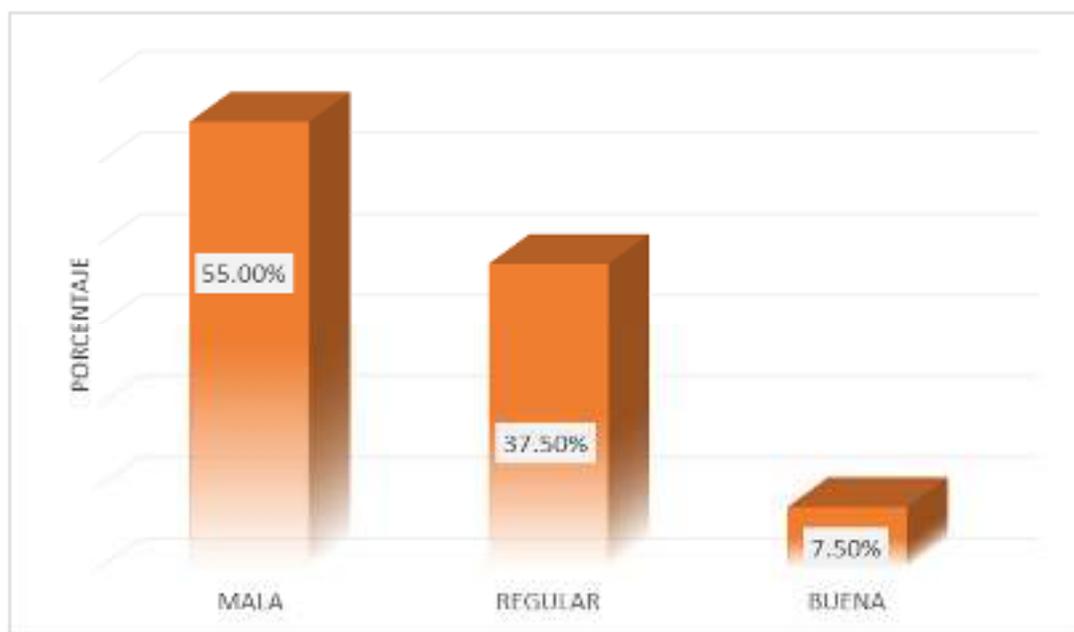
## Dimensión Planificación de procesos

**Tab 2.** Distribución de frecuencia de la Planificación de procesos.

Nivel	Frecuencia	%
MALA	22	55,0
REGULAR	15	37,5
BUENA	3	7,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 2.**

Diagrama de barras de la Planificación de procesos



*Nota:* Se aprecia que hay una clara evidencia con 55.0% de los encuestados que consideran que en Matysger SAC, la planificación de procesos se encuentra en un nivel Malo; el 37.5% manifiesta, por su lado que el nivel es Regular y solo un 7.5% encuentran un nivel Bueno.

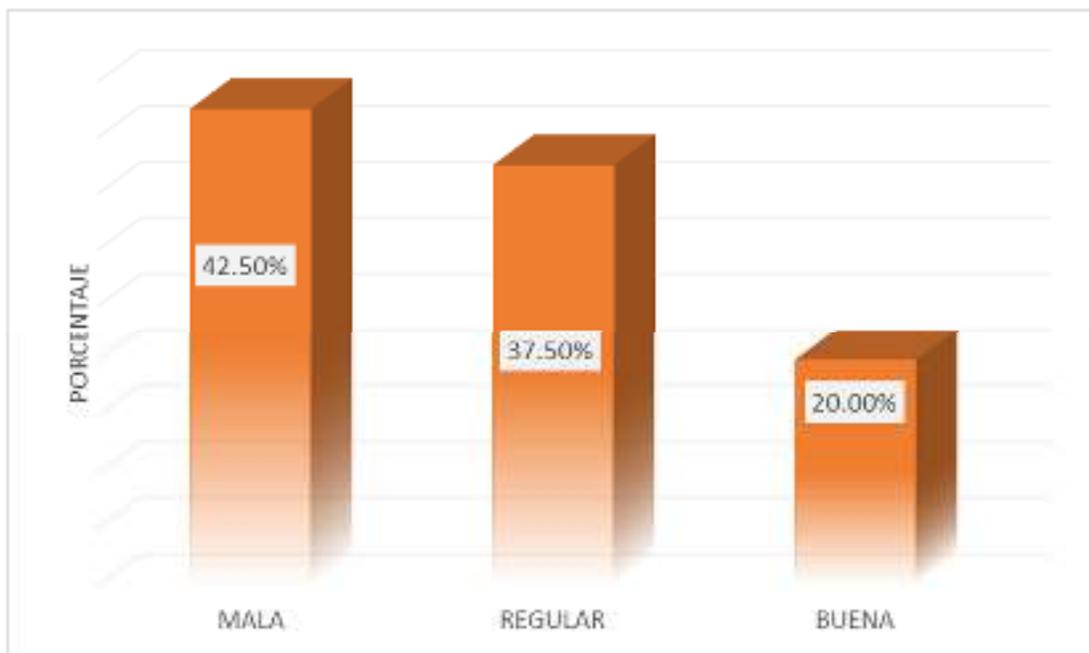
## Dimensión Estructuración de procesos

**Tab 3.** Distribución de frecuencia de la Estructuración de procesos.

Nivel	Frecuencia	%
MALA	17	42,5
REGULAR	15	37,5
BUENA	8	20,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 3.**

Diagrama de barras de la Estructuración de procesos.



*Nota:* Se logra apreciar que el 42.5% de colaboradores encuestados manifiestan que la estructuración de procesos se encuentra en un nivel Malo; del mismo modo, el 37.5% consideran un nivel Regular y el 20.0% de consideran el nivel de estructuración de procesos como bueno.

## Dimensión Evaluación de procesos

**Tab 4.** Distribución de frecuencia de la Evaluación de procesos

Nivel	Frecuencia	%
MALA	22	55,0
REGULAR	14	35,0
BUENA	4	10,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 4.**

Diagrama de barras de la Evaluación de procesos.



*Nota:* Se revela que el 55.0% de los encuestados de Matysger SAC considera que la Evaluación de procesos se encuentra en un nivel Malo; el 35.0% señalan que se encuentra en un nivel Regular y en menor cantidad, solo el 10.0% en considera que esta en un nivel Bueno.

## Variable Eficiencia organizacional.

**Tab 5.** Distribución de frecuencia de la Eficiencia organizacional.

Nivel	Frecuencia	%
MALA	20	50,0
REGULAR	20	50,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 5.**

Diagrama de barras de la Eficiencia organizacional.



*Nota:* Se muestra que el 50.0% de los colaboradores encuestados de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, señalan que la eficiencia organizacional se encuentra en un nivel Malo. Así mismo, el 50.0% de los encuestados manifiestan que es Regular.

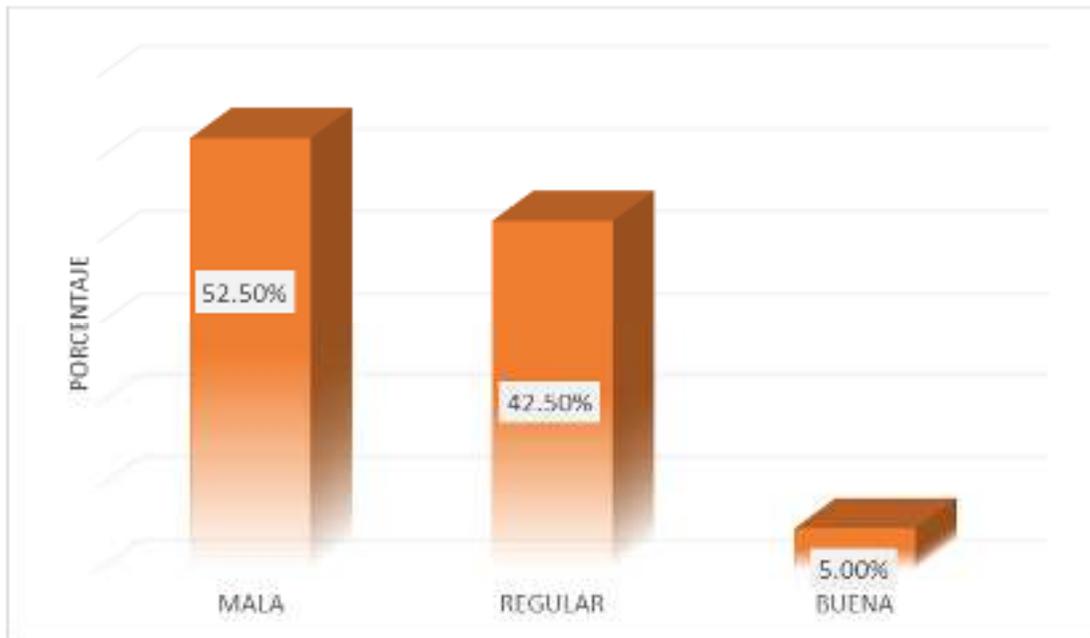
## Dimensión Optimización de tiempo

**Tab 6.** Distribución de frecuencia de la Optimización de tiempo.

Nivel	Frecuencia	%
MALA	21	52,5
REGULAR	17	42,5
BUENA	2	5,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 6.**

Diagrama de barras de la Optimización de tiempo.



*Nota:* Se muestra que el 52.5% de los encuestados considera que la optimización de procesos se encuentra en un nivel Malo; el 42.5% señalan que se encuentra en un nivel Regular y el 5.0% en un nivel Bueno.

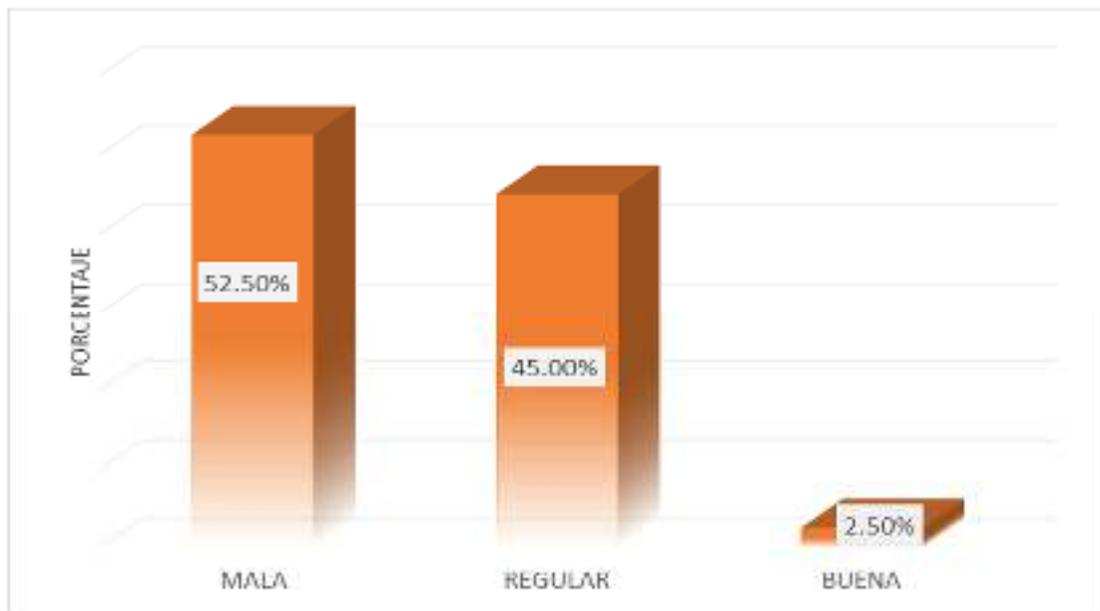
## Dimensión Optimización de recursos materiales

**Tab 7.** Distribución de frecuencia de la Optimización de recursos materiales.

Nivel	Frecuencia	%
MALA	21	52,5
REGULAR	18	45,0
BUENA	1	2,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 7.**

Diagrama de barras de la Optimización de recursos materiales.



*Nota:* Se logra apreciar que el 52.5% de los encuestados señalan que la Optimización de recursos materiales, se encuentra en un nivel Malo; del mismo modo, el 45.0% consideran un nivel Regular y el 2.5% de un nivel bueno.

## Dimensión Optimización del talento humano

**Tab 8.** Distribución de frecuencia de la Optimización del talento humano.

Nivel	Frecuencia	%
MALA	26	65,0
REGULAR	14	35,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

**Figura 8.**

Diagrama de barras de la Optimización del talento humano.



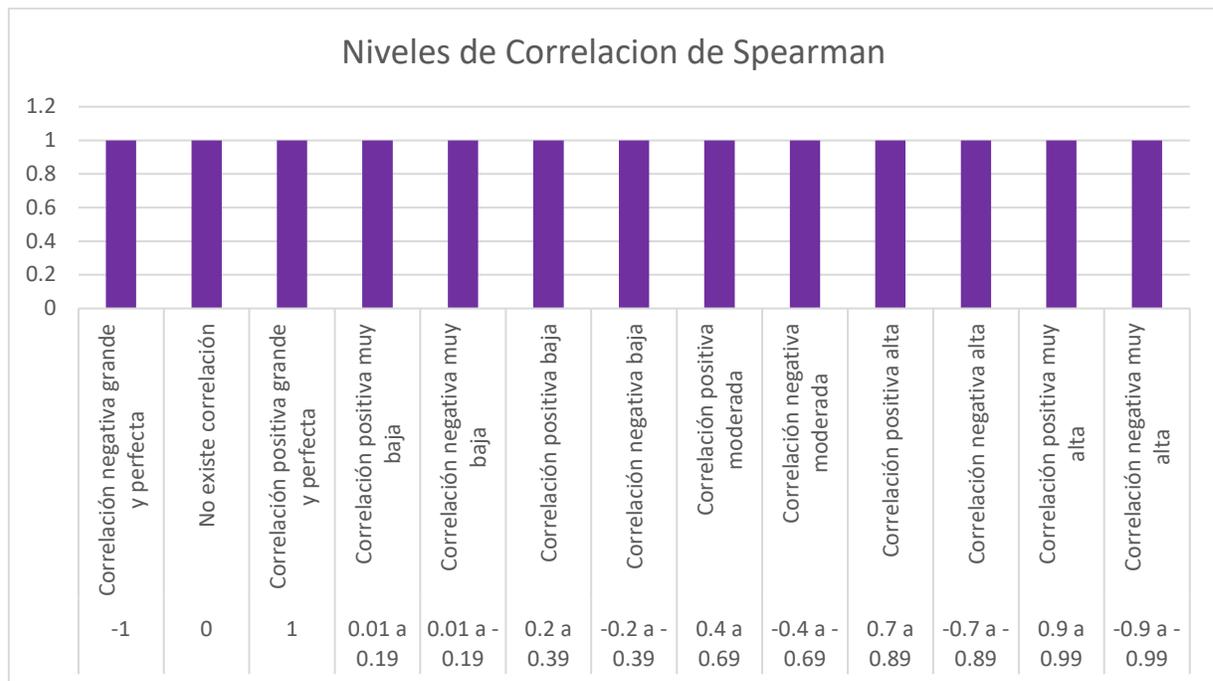
*Nota:* Se observa que el 65.0% de colaboradores encuestados señalan que la Optimización del talento humano, se encuentra en un nivel Malo; del mismo modo, el 35.0% consideran un nivel Regular.

## Estadística Inferencial

El análisis inferencial facilita la manipulación de variables y permite comparar las hipótesis establecidas en los estudios, extrapolando así los resultados recabados dentro de una muestra a una población mayor (Hernández, et al. 2018).

**Figura 9.**

*Niveles de correlación para estadígrafo Rho de Spearman*



*Nota:* La imagen muestra la escala explicativa del Rho de Spearman, si el coeficiente esta en 1 indica una relación positiva, si esta en -1 indica una relación negativa, y por otro lado si indica 0, se demuestra la inexistencia de relación.

**Regla de decisión:** Se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) si, la Sig. B.  $\leq 0,05$ ; por otro lado, se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se rechaza la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) si, la Sig. B.  $> 0,05$ .

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre la gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre la gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**Tab 9.** *Correlación entre gestión de Procesos y eficiencia organizacional.*

		GESTION DE EFICIENCIA PROCESOS ORGANIZACIONAL		
Rho de Spearman	GESTION DE PROCESOS	Coef, correlación Sig. (B.) N	1,000 . 40	,993** ,000 40
	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	Coef. de correlación Sig. (B.) N	,993** ,000 40	1,000 . 40

En la Tab 9 se observa una Sig. B. 0,000; motivo por el cual se ha rechazado la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>); esto nos indica con certeza que existe una relación positiva entre la Gestión de Procesos y Eficiencia Organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC. Además, se revela una correlación positiva muy alta, con un Rho de 0,993.

### Prueba de hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**Tab 10.** *Correlación entre planificación de procesos y eficiencia organizacional*

		PLANIFICACION DE PROCESOS	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	PLANIFICACION DE PROCESOS	Correlación Sig. (B.) N	1,000 . 40
	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	Correlación Sig. (B.) N	,989** 1,000 .
			40 40

Se aprecia una Sig. Bi 0,000; razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>); esto evidencia que existe una relación positiva entre la planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC. Además, se expone una correlación positiva muy alta, con un Rho de 0,989.

## Prueba de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**Tab 11.** *Correlación entre estructuración de procesos y eficiencia organizacional*

			ESTRUCTURACION DE PROCESOS	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	ESTRUCTURACION DE PROCESOS	Correlación	1,000	,993**
		Sig. (B.)	.	,000
		N	40	40
	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	correlación	,993**	1,000
		Sig. (B.)	,000	.
		N	40	40

Se observa una Sig. B. de 0,000; razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>); esto demuestra ciertamente que existe una relación positiva entre estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC. Además, se demuestra una correlación positiva muy alta, con un Rho de 0,993.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación positiva entre evaluación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva entre evaluación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

**Tab 12.** *Correlación entre evaluación de procesos y eficiencia organizacional*

			EVALUACION DE PROCESOS	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	EVALUACION DE PROCESOS	Correlación	1,000	,993**
		Sig. (B.)	.	,000
		N	40	40
	EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	Correlación	,993**	1,000
		Sig. (B.)	,000	.
		N	40	40

Se observa una Sig. B. de 0,000; razón por la cual se rechazó la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>); esto hace indicar que existe una relación positiva entre evaluación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC. Además, se demuestra una correlación positiva muy alta, con un Rho de 0,993.

## V. DISCUSIÓN

En los resultados de la investigación se evidenció una relación positiva muy alta entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional, según la estadística inferencial, se corroboró mediante un coeficiente de correlación de 0,993, del mismo modo se obtuvo un Sig. B. de 0,00. Es decir, en donde a mejor gestión de procesos mejor será la eficiencia organizacional. Por otro lado, los datos recabados en la estadística descriptiva la variable gestión de procesos tiene un nivel malo (45%), regular (47.5%) y bueno (7.5%); por su parte la variable eficiencia organizacional tiene un nivel malo (50%) y regular (50%). Lo que permite establecer que en tanto mejor sea la gestión de procesos mejor será la eficiencia organizacional; esto concuerda con lo mencionado por AT&T (2022), debido a que establecen mejora continua de la gestión de procesos para conseguir una mayor eficiencia organizacional.

En relación a los hallazgos obtenidos, es necesario mencionar investigaciones científicas previas, entre las que tenemos el trabajo desarrollado por Dobrosavljević (2021), quien señala que la gestión de procesos ejerce una influencia directa en la eficiencia directa de las organizaciones, que fue desarrollado en una factoría, teniendo en cuenta un estudio con similares características, es decir no experimental, descriptivo y correlacional, quien obtuvo una correlación de 0,96 (96%) destacando de igual modo un Sig. B. de 0,00. Por otro lado, Gutiérrez et al. (2022) en su investigación alcanzaron una correlación considerable, estableciendo un nivel de correlación de 0,627 (62.7%) entre las variables establecidas como gestión de procesos y resiliencia empresarial. Estableciendo una oportunidad de mejora, pues marca el derrotero que permitirá a las empresas tomar acciones oportunas para mejorar su eficiencia. Esto consolida la similitud existente con la investigación desarrollada por Rojas (2018), quien en una investigación básica no experimental logró determinar una correlación de 0,54 (54%) de causalidad entre las variables gestión de procesos y habilidades de dirección; investigación desarrollada en las UGEL en Perú, en la cual se entrevistaron a los directores de centros educativos; del mismo modo con el trabajo desarrollado por Alccamari y Cuba (2019) quienes establecieron una correlación de 0,55 (55%) de

correlación entre gestión de procesos y productividad organizacional. También se encontró similitud, además con la investigación de Zanabria (2020) quien en su trabajo científico logro contextualizado en una Universidad, entrevistando al personal administrativo, logro determinar una correlación de 0,59 (59%) de nivel de correlación entre las variables gestión de procesos y eficiencia. Estos trabajos se basaron en la Teoría de Sistemas de Bertalanffi, pues se busca hacer eficiente el trabajo orientándolo en la obtención de mecanismos, políticas, procedimientos y objetivos de manera sistémica, alcanzando la unidad de las diversas áreas de las organizaciones.

Teniendo en cuenta la primera hipótesis específica se propuso que existe relación positiva entre planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022; en donde se obtuvo como resultado un Sig. B. 0,00 con una correlación de 0,989, lo que establece que una eficiente planificación de procesos permitirá que las organizaciones sean más eficientes. Resultados que asienten con el hallazgo de Alccamari & Cuba (2019) quienes postularon una relación directa entre la gestión de procesos y productividad, aceptándose su hipótesis alterna al determinar un nivel de significancia de 0,00; del mismo modo estableciendo un nivel de correlación de 0,757 (75.7%), situación que constituye una relación positiva considerable. Estos resultados obtienen rigor científico apoyándose en la Teoría *de Recursos y Capacidades*, propuesta por Fong en donde se establece que la planificación de los procesos es la más efectiva forma de uniformizar las tareas y agilizar el tiempo en las organizaciones.

En relación a la segunda hipótesis específica, se propuso que existe relación positiva entre estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022; donde se alcanzó como resultado un Sig. B. 0,00 con un nivel de correlación de 0,993, lo que permite establecer que una adecuada estructuración de procesos permitirá que las organizaciones sean más eficientes. Estos resultados tienen similitud con los obtenidos por Zanabria (2020), quien formuló como hipótesis específica, una relación directa entre las disciplinas grupales organizativas y estructurales con la eficiencia organizacional; quien tras el desarrollo de su estadística descriptiva acepto su

hipótesis alternativa con un Sig. B. 0,000; del mismo modo determino una correlación de 0,497 (49.7%) lo que constituye una relación positiva media. Estas investigaciones se basan en la Teoría de la Calidad Total propuesta por Deming, pues se hace evidente la importancia de una adecuada estructuración de los procesos para el logro de objetivos organizacionales de manera eficiente.

Y, por último, en relación a la tercera hipótesis específica se propuso que existe relación positiva entre evaluación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022; donde se obtuvo como resultado un Sig. B. de 0,000 con un nivel de correlación de 0,993 (99.3%) lo que permite establecer que una adecuada evaluación de procesos permitirá desarrollar organizaciones eficientes. Estos resultados tienen similitud con los obtenidos en la investigación de Correa & Gonzales (2021), quienes formularon como hipótesis la existencia de una relación directa entre evaluación de gestión logística y eficiencia organizacional, quienes tras el análisis de datos aceptaron su hipótesis alterna con una Sig. B. de 0,002; asimismo establecieron un nivel de correlación de 0,823 (82.3%) que representa una correlación positiva muy fuerte. Estas investigaciones, además se apoyan en la teoría clásica de la administración propuesta por Fayol, debido a que en estas se establecen los principios administrativos, en el cual se incluye el control o evaluación de los procesos para mejorar la eficiencia organizacional.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se determinó que existe relación positiva entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022, en los resultados se observó una sig. B. de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0,993, lo que demuestra un grado de correlación positiva muy alta. Lo que indica que, mientras mejor sea el manejo de la gestión de procesos, mejor será la eficiencia organizacional. Entre tanto, se evidenció que el 45.0% de los encuestados consideran que la gestión de procesos se encuentra en un nivel malo, del mismo modo, el 50% de los encuestados señalaron que la eficiencia organizacional se encuentra en un nivel malo.

### **Segunda**

Se determinó que existe relación positiva alta entre planificación de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022, se observó una sig. B. de 0,000 con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,989. Lo que refleja que mientras mejor se maneje la planificación de procesos, mejor será la eficiencia organizacional. Por otro lado, los resultados reflejaron que el 55% de los encuestados señalan que la planificación de procesos se encuentra en un nivel malo.

### **Tercera**

Se determinó que existe relación positiva alta entre estructuración de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022; debido a que el coeficiente de correlación es de 0,993 con una significancia B. de 0,000. Que indica que, a mejor estructuración de procesos, mejor será la eficiencia organizacional. Del mismo modo, se obtuvo que el 42.5% de encuestados señalan que la estructuración de procesos se encuentra en un nivel malo.

#### **Cuarta**

Se determinó que existe relación positiva entre evaluación de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022. Los resultados obtenidos demostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,993 y una sig. B. de 0,000, razón por la cual se acepta la hipótesis alternativa, lo que indica que mientras mejor se realice la evaluación de procesos, mejor será la eficiencia organizacional. Además, los resultados reflejaron que el 55% de los encuestados considera que la evaluación de procesos se encuentra en un nivel Malo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera;**

Se recomienda a la gerenta de la empresa de telecomunicaciones Matysger S.A.C implementar en el Área de Planeamiento la estructuración de los procesos y del tiempo la cual debe desarrollarse mediante mapa de procesos, y flujogramas de todas las actividades que se realizan, donde se debe tener en cuenta las etapas y/o niveles a implementar, y estos se desarrollarían mediante las siguientes etapas: procesos estratégicos, procesos misionales, y los procesos de soporte, finalizando con el desglose de cada actividad.

### **Segunda;**

Se recomienda a la gerenta de la empresa de telecomunicaciones Matysger S.A.C encaminar recursos en la planificación de procesos que permitan la eficiencia a todo nivel de las organizaciones, ver las herramientas para ejecutarlo, las personas para manejar las herramientas y los insumos que se utilizaran logrando el objetivo trazado por la organización, permitiendo a su vez una organización dinámica, los procesos deben estar diseñados de manera tal que se permita a la organización mantener estándares altos de calidad, y un reconocimiento de los clientes y del equipo de trabajo, y sobre todo para alcanzar una mayor rentabilidad.

### **Tercera;**

Se recomienda a la gerenta de la empresa de telecomunicaciones Matysger S.A.C establecer estructuras de procesos tales como mapas de procesos, flujogramas entre otras, que permitan estandarizar los procesos y así ordenar las tareas y actividades de las diferentes áreas, permitiendo así la optimización de los recursos y tiempos en la organización y que a su vez permitirán disminuir las mermas y las pérdidas de materiales que se pueden suscitar durante el desempeño de las labores de los trabajadores.

#### **Cuarta**

Se recomienda a la gerenta de la empresa de telecomunicaciones Matysger S.A.C determinar mecanismos para evaluar los procesos de forma óptima, mediante indicadores de gestión, realizando auditorías internas y del mismo modo, contratando empresas especializadas en auditorías que permitan tener una manejo transparente y realista de la organización, que permita conocer las fortalezas y debilidades con las que se enfrenta la organización.

## REFERENCIAS

- Álvarez García, C. L. (2017). Plan estratégico motivacional basado en organizaciones inteligentes que coadyuven el comportamiento organizacional. Caso Unidad Educativa Abdón Calderón
- Arbelaez, J., Serna, H., & Diaz, A. (2014). *Modelos Gerenciales*. Colombia: Fondo Editorial Catedra Maria Cano.
- AT&T. (2022). *Welcome to AT&T Support*. Obtenido de <https://www.att.com/>
- Bazan, P., & Estevez, E. (2022). Industry 4.0 and business process management: state of the art and new challenges. *Business Process Management Journal*, 62-80.
- Bitkowska, A. (2020). The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. *Journal of Entrepreneurship, Management & Innovation*, 169-193.
- Chalupa, S., Petricek, M., & Ulrych, Z. (2021). The Use of Business Process Management in Hotel Direct Sales Improvement. *TEM Journal*, 215-220.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5ta ed. ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Correa, J. & Gonzales, L. (2021). Implementación de un modelo de gestión logística y su efecto en la eficiencia organizacional del proceso de descarga y despacho del almacén en la empresa SL Courier del Perú en Trujillo, 2020. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cruz, Y., Paz, C., Zamora, C., & Jorge, R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: Una revisión sistemática. *Ingeniare*, 41-55.
- D'Alessio, F. (2015). *El Proceso Estratégico. Un Enfoque de Gerencia* (3ra. ed.). Peru: Pearson Education.
- de Guzman, C. (2018). *HOME OFFICE AS A STRATEGY FOR ORGANIZATIONAL*

*MOTIVATION AND EFFICIENCY*. Argentina: Palermo Business Review.

Díaz, S. (2014). Comunicación organizacional y trabajo en equipo en la Institución educativa superior en la ciudad de Quetzaltenango. Recuperado de: <https://cutt.ly/TuvFG7z>

Dobrosavljević, A., Urosëvic, S., Vuković, M., & Štrbac, N. (2021). Modelling factors of influence on business process management in the organizations of the clothing industry. *Industria Textila*, 477-484.

Espejo, M. (2016). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junín - 2014. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes.

Fong, C. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis. *Nova Scientia*, 411-440.

Gomez-Mejia, L. (2016). *Gestión de Recursos Humanos* (8va ed.). Argentina: Pearson.

Grover, V., & Kettinger, W. (2000). *Process Think: Winning Perspectives for Business Change in the Information Age*. Estados Unidos: IDEA Group Publishing Inc.

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México DF, México: McGraw-Hill

Inga, L. (2020). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia del*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Li, F., & Fang, G. (2022). Process-Aware Accounting Information System Based on Business Process Management. *Wireless Communications & Mobile Computing*, 1-15.

Limache Elmer, & Piaggio Miguel. (2017). La Organización Inteligente y la Satisfacción Laboral en la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial de la Facultad de

- Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, 2016. Universidad Privada de Tacna.
- Lora, H. (2020). *La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional*. Chile: Saber, Ciencia y Libertas.
- Mafra, F., Rodrigues, R., & da Cunha, L. (2020). Integração entre gestão do conhecimento e business process management: perspectivas de profissionais em BPM. *Perspectivas em Ciencia da Informacao*, 170-191.
- Maldonado, J. (2018). *Gestion de procesos*. Honduras: Issue.
- Mallar, M. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *REvists científica: Vision de futuro*.
- Mora, H., & Palos, P. (2020). Transformación Digital en Instituciones de Educación Superior con Gestión de Procesos de Negocio. *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings*, 1-6.
- Moreno, C., & Cerro, S. (2009). *Valores Empresariales*. Barcelona, España: Universidad Ramon Llull.
- Perez, R. (2022). *Rediseño de las operaciones del sistema de gestion de materiales para mejorar el desempeño productivo del centro de distribucion de una empresa del sector telecomunicaciones del Ecuador*. Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.
- Pessôa, M., & Spinola, M. (2014). 3—Dinâmica de sistemas. En *Introdução à Automação* (pp. 51-75). Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9788535248890000038>
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ma ed.). Mexico: Pearson.
- Rojas, L. (2018). *Directing skills in the management by processes of the directors of the directors of the educational education of the UGEL 07 of the Metopolitan lima*. Peru: Escuela de Posgrado UCV.

- Rossel, G. (2015). *Propuesta de Mejora en el Proceso de Planificación de la Producción en una Planta Envasadora de GLP*. Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Salas, A. (2017). Influencia del clima organizacional en la Gestión administrativa en el departamento zonal Sur-Sedapar S.A Arequipa, 2017. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustin
- Salimbeni, S. (2019). Gestion de procesos de negocios en el sector publico. *Podium*, 68-86.
- Sidorova, E. (2021). Gestión digital y enfoque de procesos en el sistema de gestión de procesos de negocio. *Contabilidad Internacional*, 316-337.
- Silva, F., & Mora, M. (2021). F\_RULE: A new programming language created to evaluate flow rules in a process management systems development platform. *INGENIARE - Revista Chilena de Ingeniería*, 583-593.
- Solf, F. (2019). *Procesos de gestion administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones*. Peru: Escuela de postgrado UPCH.
- Van Der Aalst, W. (2022). European leadership in process management. *Communications of the ACM*, 80-83.
- Vásquez, J. (2017). El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ciudad Eten, 2016. Chiclayo: Universidad Privado Juan Mejía Baco.
- Zanabria, M. (2020). *Modelo de simulacion dinamica dinamica con enfoque en las organizaciones inteligentes y la eficiencia organizacional en las universidades públicas de Puno*. Peru: Escuela de Posgrado UNFV.

## ANEXOS

### ANEXO 1 – TABS DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Gestion de Procesos	Según Grover y Kettinger (2000), 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 gestión de procesos se operacionaliza a través de las dimensiones que la conforman, la planificación de procesos, estructura de procesos y la evaluación de procesos; en la misma línea los indicadores se utilizaron como base para elaborar el cuestionario del cual se obtuvieron los resultados de la presente investigación.	Planificación de procesos	Identificación con la misión de la organización	Ordinal
				Identificación con la visión de la organización	
				Efectividad y competitividad	
			Estructuración de procesos	Identificación de procesos	
				Descripción de procesos	
				Documentación de procesos	
			Evaluación de procesos	Medición de procesos	
				Desempeño de la empresa	
				Retroalimentación de procesos	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Eficiencia Organizacional	Según Gómez (2016), la eficiencia organizacional es la optimización de los recursos de las organizaciones, de manera que tal que se consigan los objetivos establecidos con un mínimo consumo de recursos, que se pueden identificar como energía, tiempo, recursos humanos y materiales	La eficiencia organizacional se operacionalizo a través de las dimensiones que la conforman, la optimización del tiempo, la optimización de recursos materiales y la optimización del talento humano; en la misma línea los indicadores se utilizaron como base para elaborar el cuestionario del cual se obtuvieron los resultados de la presente investigación.	Optimización de tiempo	Tiempo de respuesta a servicios	Ordinal
				Productividad y satisfacción	
				Trabajo en equipo	
			Optimización de recursos materiales	cantidad de materiales solicitado	
				capacidad de reciclaje	
				Cantidad de material utilizado	
			Optimización del talento humano	Resolución de problemas	
				Capacidad de respuesta	
				Compromiso organizacional	

## ANEXO 2 - INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### “Gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022”

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022.

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

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	A	CS	S

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	A	CS	S
1	Considera usted que la gestión de procesos está alineada en función a la misión de la empresa.					
2	Sabe con exactitud cuáles son sus funciones y responsabilidades del puesto y área asignada.					
3	Considera usted que los procesos atienden la visión de la empresa.					
4	Se planifican los procesos para que se cumpla la efectividad y competitividad.					
5	Sabe con exactitud cuáles son los procesos a seguir según sus funciones y responsabilidades del puesto y área designada					
6	Usa constantemente el manual de procesos para resolver problemas dentro de sus funciones.					
7	Cuando no entiende un proceso, cuenta con herramientas de información que le permiten repasar y entender el proceso.					
8	Los procesos de la empresa cuentan con indicadores, que le permiten mantener una mejora continua.					
9	Cree Ud. que es importante mantener una medición de los procesos para hacerlos más eficientes.					
10	Se evalúan los procesos para medir el desempeño de la empresa.					

11	Se procesan los datos (reclamos, quejas y sugerencias) para mejorar la calidad de los procesos.					
12	Considera usted que se busca constantemente la mejora continua de los procesos, para evitar quejas y/o reclamos.					
13	Considera usted que el tiempo de respuesta y sugerencias a los clientes es rápida.					
14	Considera usted que en la empresa se logran las metas en el tiempo trazado.					
15	El personal técnico, cuenta con estándares de tiempo, de los cuales se puede medir la productividad y la satisfacción del cliente.					
16	Los equipos de trabajo cumplen con los tiempos establecidos.					
17	La empresa asigna recursos necesarios para que los colaboradores cumplan con sus objetivos.					
18	Considera usted que el personal técnico y administrativo, cuenta con una cultura de reciclaje y optimización de sus recursos otorgados.					
19	Considera usted que se cumple con el objetivo, optimizando los recursos disponibles.					
20	Considera usted que es capaz de resolver cualquier problema que se presenta en la empresa, ya que se siente capacitado y empoderado.					
21	Considera usted que son suficiente las capacitaciones que reciben los trabajadores para realizar un trabajo eficiente y de calidad.					
22	Existe una comunicación directa, abierta y transparente entre los jefes inmediatos y los colaboradores de las diferentes áreas.					

### ANEXO 3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "Gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Muzysgar SAC, Lima, 2022"								
Apellidos y nombres del investigador: Quiroz Arévalo, Verónica Marlene Y Rosales Tirado, Rosa Elvira								
Apellidos y nombres del experto: Nagaty Ericka Luna Gamara								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM	PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE PROCESOS	PLANIFICACIÓN DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN CON LA MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	1.	Considera usted que la gestión de procesos está alineada en función a la misión de la empresa?	5= Muy frecuentemente 4= Frecuentemente 3= Ocasionalmente 2= Raramente 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2.	Sabe con exactitud cuáles son sus funciones y responsabilidades del puesto y área asignada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		IDENTIFICACIÓN CON LA VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3.	Considera usted que los procesos atienden la visión de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4.	Se planifican los procesos para que se cumpla la efectividad y competitividad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	5.	Sabe con exactitud cuáles son los procesos a seguir según sus funciones y responsabilidades del puesto y área designada.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6.	Usa constantemente un manual de procesos para realizar mejor sus dentro de sus funciones.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESCRIPCIONES DE PROCESOS	7.	Cuando se enfrenta un proceso cuenta con herramientas de información que le permiten revisar y entender el proceso.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8.	Los procesos de la empresa cuentan con indicadores, que le permiten mantener una mejora continua.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EVALUACIÓN DE PROCESOS	MEDICIÓN DE PROCESOS	9.	Cree Ud. que es importante mantener una medición de los procesos para hacerlos más eficientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10.	Se evalúan los procesos para medir el desempeño de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DESEMPEÑO EN LA EMPRESA	11.	Se procesan los datos (entrevistas, quejas y sugerencias) para mejorar la calidad de los procesos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12.	Considera usted que se busca constantemente la mejora continua de los procesos, para evitar quejas y/o reclamos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha: 20/05/22					

  
 Nagaty Ericka Luna Gamara  
 DNI 142884  
 Dpto. de Gestión de Procesos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

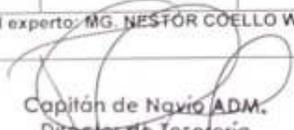
Título de la investigación: "Gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matsyger SAC, Lima, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Duron Arevalo, Verónica Mariana Y Rosales Trujillo, Rosa Elvira							
Apellidos y nombres del experto: Magaly Ericka Luna Gamarrá							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO	TIEMPO DE RESPUESTA A SERVICIOS	13. Considera usted que el tiempo de respuesta y sugerencias a los clientes es rápido	5= Muy frecuentemente 4= Frecuentemente 3= Ocasionalmente 2= Raramente 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Considera usted que en la empresa se logran las metas en el tiempo trazado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN	15. El personal técnico, cuenta con estándares de tiempo, de los cuales se puede medir la productividad y la satisfacción del cliente		<input checked="" type="checkbox"/>		
			16. Los equipos de trabajo cumplen con los tiempos establecidos		<input checked="" type="checkbox"/>		
	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD DE MATERIALES SOLICITADO	17. La empresa asigna recursos necesarios para que los colaboradores cumplan con sus objetivos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CAPACIDAD DE RECICLAJE	18. Considera usted que el personal técnico y administrativo cuenta con una cultura de reciclaje y optimización de sus recursos otorgados		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CANTIDAD DE MATERIAL UTILIZADO	19. Considera usted que se cumple con el objetivo optimizando los recursos disponibles		<input checked="" type="checkbox"/>		
	OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	20. Considera usted que es capaz de resolver cualquier problema que se presenta en la empresa, ya que es agente capacitado y empoderado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	21. Considera usted que son suficiente las capacitaciones que reciben los trabajadores para realizar un trabajo eficiente y de calidad		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	22. Existe una comunicación directa, abierta y transparente entre los jefes inmediatos y los colaboradores de las diferentes áreas		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha				

  
 Magaly Ericka Luna Gamarrá  
 C.I.P. 181274  
 DICIEMBRE 1994-2021-UCV

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
<p>QUISPE TABOADA, JUAN ALBERTO DNI 09655391</p>	<p>BACHILLER EN INGENIERIA ELECTRONICA Fecha de diploma: 24/06/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 01/04/1992 Fecha egreso: 03/05/1999</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i></p>
<p>QUISPE TABOADA, JUAN ALBERTO DNI 09655391</p>	<p>TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO ELECTRONICO Fecha de diploma: 20/09/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO <i>PERU</i></p>
<p>QUISPE TABOADA, JUAN ALBERTO DNI 09655391</p>	<p>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 02/04/2018 Fecha egreso: 11/08/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i></p>

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "Gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAG, Lima, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Quiroz Arévalo, Verónica Marlene Y Rosales Tirado, Rosa Elvira							
Apellidos y nombres del experto: Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTION DE PROCESOS	PLANIFICACIÓN DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN CON LA MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	1. Considera usted que la gestión de procesos está alineada en función a la misión de la empresa.	5= Muy frecuentemente 4= Frecuentemente 3= Ocasionalmente 2= Raramente 1= Nunca	X		
			2. Sabe con exactitud cuáles son sus funciones y responsabilidades del puesto y área asignada.		X		
		IDENTIFICACIÓN CON LA VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3. Considera usted que los procesos atienden la visión de la empresa.		X		
			EFFECTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD		4. Se planifican los procesos para que se cumpla la efectividad y competitividad.	X	
	ESTRUCTURACIÓN DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	5. Sabe con exactitud cuáles son los procesos a seguir según sus funciones y responsabilidades del puesto y área designada		X		
			DESCRIPCIONES DE PROCESOS		6. Usa constantemente el manual de procesos para resolver problemas dentro de sus funciones.	X	
		DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	7. Cuando no entiende un proceso, cuenta con herramientas de información que le permiten repasar y entender el proceso.		X		
	EVALUACIÓN DE PROCESOS	MEDICIÓN DE PROCESOS	8. Los procesos de la empresa cuentan con indicadores, que le permiten mantener una mejora continua.		X		
			9. Cree Ud. que es importante mantener una medición de los procesos para hacerlos más eficientes.		X		
		DESEMPEÑO EN LA EMPRESA	10. Se evalúan los procesos para medir el desempeño de la empresa.		X		
		RETROALIMENTACIÓN DE PROCESOS	11. Se procesan los datos (reclamos, quejas y sugerencias) para mejorar la calidad de los procesos.		X		
	12. Considera usted que se busca constantemente la mejora continua de los procesos, para evitar quejas y/o reclamos.		X				
Firma del experto: MG. NESTOR COELLO WONG			Fecha ____/____/____				

  
 Capitán de Navío ADM.  
 Director de Tesorería  
 Néstor Rafael COELLO Wong  
 00919330

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "Gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: Quiroz Arévalo, Verónica Marlene Y Rosales Tirado, Rosa Elvira							
Apellidos y nombres del experto: Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EFICIENCIA ORGANIZACIONAL	OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO	TIEMPO DE RESPUESTA A SERVICIOS	13. Considera usted que el tiempo de respuesta y sugerencias a los clientes es rápida.	5= Muy frecuentemente 4= Frecuentemente 3= Ocasionalmente 2= Raramente 1= Nunca	X		
			14. Considera usted que en la empresa se logran las metas en el tiempo trazado.		X		
		PRODUCTIVIDAD Y SATISFACCIÓN	15. El personal técnico, cuenta con estándares de tiempo, de los cuales se puede medir la productividad y la satisfacción del cliente.		X		
			TRABAJO EN EQUIPO		16. Los equipos de trabajo cumplen con los tiempos establecidos.	X	
	OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS MATERIALES	CANTIDAD DE MATERIALES SOLICITADO	17. La empresa asigna recursos necesarios para que los colaboradores cumplan con sus objetivos.		X		
		CAPACIDAD DE RECICLAJE	18. Considera usted que el personal técnico y administrativo, cuenta con una cultura de reciclaje y optimización de sus recursos otorgados.		X		
		CANTIDAD DE MATERIAL UTILIZADO	19. Considera usted que se cumple con el objetivo, optimizando los recursos disponibles.		X		
	OPTIMIZACIÓN DEL TALENTO HUMANO	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	20. Considera usted que es capaz de resolver cualquier problema que se presenta en la empresa, ya que se siente capacitado y empoderado.		X		
		CAPACIDAD DE RESPUESTA	21. Considera usted que son suficiente las capacitaciones que reciben los trabajadores para realizar un trabajo eficiente y de calidad.		X		
		COMPROMISO ORGANIZACIONAL	22. Existe una comunicación directa, abierta y transparente entre los jefes inmediatos y los colaboradores de las diferentes áreas.		X		
Firma del experto: MG. NESTOR COELLO WONG			Fecha	/	/		

  
 Capitán de Navío ADM.  
 Director de Tesorería  
 Néstor Rafael COELLO Wong  
 00919330

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
COELLO WONG, NÉSTOR RAFAEL <b>DNI 43327090</b>	<b>BACHILLER EN CONTABILIDAD</b> Fecha de diploma: 27/01/99 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <b>PERU</b>
COELLO WONG, NÉSTOR RAFAEL <b>DNI 43327090</b>	<b>CONTADOR PÚBLICO</b> Fecha de diploma: 27/06/05 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <b>PERU</b>
COELLO WONG, NÉSTOR RAFAEL <b>DNI 43327090</b>	<b>MAESTRO / MAGÍSTER EN SUPPLY CHAIN            MANAGEMENT</b> Fecha de diploma: 25/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 26/05/2014 Fecha egreso: 03/11/2016	UNIVERSIDAD ESAN <b>PERU</b>

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

Título de la investigación: "Gestión de procesos quehaceres organizacionales de la empresa de reparaciones telefónicas S.A.C. Lima- 2022"							
Apellidos y nombres del investigador: César Augusto Mena Alvarado y Rosalva Dora Rosa Blaz							
Apellidos y nombres del experto: Fanny Esperanza Zavala Alfaro							
ASPECTOS DE LOS PROCESOS					EVALUACIÓN		
TEMAS	CONTENIDOS	INDICADORES	DESCRIPCIÓN	INDICADOR	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES O SUGERENCIAS
GESTIÓN DE PROCESOS	PLANIFICACIÓN DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD	1. Identificar qué procesos se gestionan en la empresa.	2- El proceso de Planificación de procesos de la empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Definir el alcance de los procesos a gestionar.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		IDENTIFICACIÓN DE LA VISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	5. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	MEJORA DE PROCESOS	MEJORA DE PROCESOS	8. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MEJORA DE PROCESOS	10. Definir el alcance de los procesos a gestionar en la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. Se procesan los datos (reclamos, quejas y sugerencias) para mejorar la calidad de los procesos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. Considera usted que se busca constantemente la mejora continua de los procesos, para evitar quejas y/o reclamos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha: 26/11/2022				
 Fanny Esperanza Zavala Alfaro DNI 07356295							

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO - UNIVIC - INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS, S.R.L. - UNIVIC									
NOMBRE Y DOMICILIO DEL SERVIDOR: FANNY ESPERANZA ZAVALA ALFARO Y DOMICILIO: AV. LOS RÍOS, CANTÓN LA MONTAÑA Y TORREÓN, ESTADO BOLÍVAR									
Apellidos y nombres del evaluador: Fanny Esperanza Zavala Alfaro									
NOMBRE DEL SERVIDOR									
ÁREAS	DESCRIPCIONES	DESCRIPCIONES	INDICADORES	ESCALA	SI OBTUVO	NO OBTUVO	COMENTARIOS SOBRE EL SERVIDOR		
SERVIDORA	OPORTUNIDAD DE TRABAJO	DESCRIPCIONES DE LA ACTIVIDAD	20. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.	Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.					
			21. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.						
			22. El personal técnico, que se caracteriza por su nivel de conocimientos y habilidades y la complejidad del trabajo.						
			23. Los niveles de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.						
	OPORTUNIDAD DE TRABAJO/RESPUESTA ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIONES DE LA ACTIVIDAD	24. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.		Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.				
			25. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.						
			26. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.						
	OPORTUNIDAD DE TRABAJO/RESPUESTA ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIONES DE LA ACTIVIDAD	27. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.			Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.			
			28. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.						
			29. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.						
OPORTUNIDAD DE TRABAJO/RESPUESTA ORGANIZACIONAL	DESCRIPCIONES DE LA ACTIVIDAD	30. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.	Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.						
		31. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.							
		32. Se define sobre los tipos de trabajo de responsabilidad y responsabilidad de los diferentes niveles.							
Firma del experto:				Fecha: 26/11/2022					
Fanny Esperanza Zavala Alfaro DNI 07356295									

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

## EVIDENCIAS DE CONFIABILIDAD

### Escala: GESTION DE PROCESOS

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,904	12

## Fiabilidad

### ➔ Escala: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,922	12

## ANEXO 4 – CARTA DE ACEPTACION DE MATYSGER SAC

### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

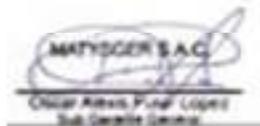
Yo Polar López, Oscar Alexis

Identificado con DNI N°43212230, en mi calidad de Sub-Gerente General del área de Sub-Gerencia de la empresa de Telecomunicaciones Matysger S.A.C con R.U.C N° 20521430045, ubicada en la ciudad de Lima.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita.) Rosales Tirado, Rosa Elvira y Quiroz Arévalo, Veronica Marlene identificado(s) con DNI N°09746623 Y DNI N°25860397, de la Facultad de ciencias empresariales Escuela Profesional de Administración, para realizar la investigación titulada: Gestión de procesos y eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar el Título Profesional.

- Publique los resultados de la investigación en el repositorio institucional de la UCV.
- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
- Mencionar el nombre de la empresa.

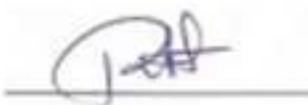


MATYSGER S.A.C.  
Oscar Alexis Polar López  
Sub Gerente General

Firma y sello del Representante Legal

DNI:43512230

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



Rosa Elvira Rosales Tirado

DNI: 09746623



Veronica Marlene Quiroz Arévalo

DNI: 25860397

## ANEXO 5– MATRIZ DE DATOS RECOPIADOS

GESTION DE PROCESOS												EFICIENCIA ORGANIZACIONAL											
Considera usted que la gestión de procesos está alineada en función de la misión de la empresa.	Sabe con exactitud los procesos que se planifican para que se cumpla la efectividad y atienden la visión de la empresa.	Se sabe con exactitud los procesos que se planifican para que se cumpla la efectividad y atienden la visión de la empresa.	Usa constante mente un manual de procesos para resolver los problemas dentro de sus funciones.	Cuando no entiende un proceso de la empresa cuentan con información que le permiten reparar y entender el proceso.	Los procesos de la empresa cuentan con indicadores, que le permiten mantener una mejora continua.	Cree Ud. que es importante mantener una medición de los procesos para el mejoramiento de la calidad de los procesos.	Ud. Se evalúan (reclamos, quejas y sugerencias) para los procesos que mejoran la calidad de los procesos.	Se evalúan (reclamos, quejas y sugerencias) para los procesos que mejoran la calidad de los procesos.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.	Considera usted que se busca constantemente el tiempo de respuesta y sugerencia a los clientes es rápida.
5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
4	4	3	4	5	3	3	3	2	1	3	4	5	4	2	4	4	3	2	2	1	2	2	
4	3	4	2	2	1	2	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3	1	1	2	3	2	2	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	
3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	
4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	4	4	4	4	
4	4	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
4	2	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	

Gestión de procesos															GESTION DE PROCESOS
PLANIFICACION DE PROCESOS				PLANIFICACION	ESTRUCTURACION DE PROCESOS			ESTRUCTURACION	EVALUACION DE PROCESOS					EVALUACION	
GP1	GP2	GP3	GP4		GP5	GP6	GP7		GP8	GP9	GP10	GP11	GP12		
1	1	1	1	4	1	2	2	5	1	1	2	1	1	6	15
3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15	36
1	2	1	2	6	1	1	1	3	1	1	3	1	1	7	16
4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20	48
3	2	3	3	11	3	4	4	11	4	2	4	4	2	16	38
4	4	4	4	16	4	4	4	12	3	3	3	4	3	16	44
1	1	1	1	4	1	1	2	4	2	1	2	2	2	9	17
1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	2	1	7	14
2	1	5	5	13	1	5	5	11	5	1	1	1	1	9	33
3	4	3	3	13	4	4	4	12	3	1	4	4	3	15	40
3	2	2	1	8	2	4	4	10	3	1	2	4	2	12	30
2	1	1	2	6	1	2	3	6	1	1	2	1	1	6	18
1	2	3	3	9	3	4	4	11	3	1	4	3	3	14	34
1	3	1	2	7	3	2	2	7	2	2	2	2	2	10	24
2	2	2	1	7	2	3	2	7	2	1	3	2	2	10	24
3	2	3	3	11	3	3	4	10	3	1	2	2	2	10	31
3	3	2	2	10	2	3	3	8	3	2	3	3	2	13	31
3	1	3	3	10	2	3	4	9	3	2	3	3	3	14	33
3	4	3	3	13	2	5	5	12	5	1	3	3	1	13	38
3	2	3	3	11	2	5	4	11	4	1	4	4	3	16	38
2	2	2	2	8	3	3	3	9	2	1	2	3	3	11	28
3	1	3	3	10	2	5	5	12	5	1	5	5	3	19	41
3	2	1	3	9	3	1	3	7	2	3	2	5	2	14	30
3	3	3	4	13	4	5	5	14	5	1	5	5	5	21	48
3	3	3	1	10	3	4	4	11	3	3	4	4	2	16	37
3	1	2	2	8	1	5	5	11	8	5	3	5	5	23	42
2	1	2	2	7	1	2	3	6	2	1	2	3	1	9	22
2	1	1	2	6	1	2	3	6	2	1	1	2	2	8	20
1	2	2	2	7	1	3	1	5	1	1	3	2	1	8	20
1	1	2	3	7	1	4	2	7	3	1	2	2	1	9	23
5	1	5	5	16	2	5	5	12	5	1	5	5	1	17	45
3	3	3	4	13	5	5	3	13	4	1	4	5	4	18	44
2	3	1	2	8	2	3	3	8	3	1	3	3	2	12	28
1	1	1	1	4	1	2	2	5	1	1	1	1	1	5	14
1	1	2	2	6	2	3	1	6	2	1	1	2	2	8	20
3	3	2	3	11	3	2	4	9	3	1	1	3	4	12	32
2	1	2	2	7	4	4	3	11	3	1	3	3	3	13	31
2	1	2	2	7	1	1	2	4	1	1	2	2	1	7	18
2	1	5	2	10	1	1	1	3	2	1	2	2	3	10	23
2	1	2	2	7	1	2	2	5	1	1	2	1	1	6	18

Eficiencia Laboral													EFICIENCIA LABORAL
OPTIMIZACION DE TIEMPO				OPTIMIZACION TIEMPO	OPTIMIZACION DE RECURSOS			OPTIMIZACION RECURSOS	OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO				
EL 1	EL 2	EL 3	EL 4		EL 5	EL 6	EL 7		EL 8	EL 9	EL 10	OPTIMIZACION TALENTO	
2	1	1	1	5	1	1	1	3	1	1	1	3	11
3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	9	30
1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	10
4	4	4	4	16	5	4	4	13	3	4	1	8	37
3	3	4	3	13	3	4	3	10	2	4	5	11	34
3	3	3	3	12	4	4	3	11	3	3	1	7	30
3	2	2	2	9	2	2	1	5	1	2	1	4	18
1	2	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	3	12
1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	10
3	3	4	3	13	3	4	4	11	3	4	4	11	35
2	2	4	1	9	3	5	2	10	2	3	2	7	26
2	2	1	2	7	1	1	1	3	2	1	1	4	14
3	4	4	3	14	3	4	3	10	3	3	4	10	34
1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	10
2	2	3	2	9	2	1	1	4	1	2	2	5	18
3	3	3	3	12	2	2	2	6	2	2	1	5	23
2	2	2	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	24
3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	2	8	30
3	3	3	5	14	3	3	3	9	1	3	3	7	30
4	4	4	4	16	3	3	3	9	3	4	1	8	33
2	2	2	2	8	3	2	2	7	2	3	4	9	24
3	3	3	3	12	4	3	3	10	2	3	2	7	29
3	3	1	1	8	1	2	1	4	2	2	1	5	17
3	3	4	4	14	3	4	3	10	3	3	2	8	32
4	2	3	2	11	3	3	3	9	3	4	3	10	30
5	3	1	3	12	3	3	3	9	2	3	3	8	29
2	2	2	2	8	3	3	2	8	2	2	3	7	23
3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	21
2	3	3	2	10	2	3	2	7	3	2	1	6	23
2	2	3	2	9	3	1	2	6	2	3	1	6	21
3	4	4	4	15	2	4	4	10	1	3	1	5	30
1	3	2	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	26
3	2	2	2	9	2	3	2	7	3	3	1	7	23
1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	1	3	10
3	2	2	2	9	2	2	2	6	1	2	2	5	20
3	4	4	3	14	3	3	2	8	2	3	2	7	29
3	3	4	3	13	3	4	3	10	3	4	1	8	31
2	2	3	2	9	2	2	2	6	1	3	1	5	20
2	2	3	3	10	1	3	3	7	3	2	1	6	23
3	2	1	2	8	1	1	2	4	2	3	2	7	19

## ANEXO 6– MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	CRONOGRAMA METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		
¿Cuál relación existe entre la gestión de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022	Existe relación positiva entre gestión de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022	<b>GESTIÓN DE PROCESOS</b>  Planificación de procesos Estructuración de procesos Evaluación de procesos	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Qué relación existe entre la planificación de procesos y la eficiencia organizacional de la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022?	Determinar la relación que existe la planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022	Existe relación positiva la planificación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022		<b>Indicadores cualitativos</b>  <b>Tipos de datos</b>
¿Cuál relación existe entre la estructuración de procesos y la eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre la estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022	Existe relación positiva entre la estructuración de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022	<b>EFICIENCIA ORGANIZACIONAL</b>  Optimización de tiempos Optimización recursos humanos Optimización de recursos tecnológicos	<b>Matrices de operaciones</b>
¿Cuál relación existe entre la evaluación de procesos y la eficiencia organizacional en la empresa de servicios en telecomunicaciones Matysger SAC Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre la evaluación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022	Existe relación positiva entre la evaluación de procesos y eficiencia organizacional en la empresa de telecomunicaciones Matysger SAC, Lima, 2022		



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE PROCESOS Y EFICIENCIA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES MATYSGER SAC, LIMA, 2022", cuyos autores son QUIROZ AREVALO VERONICA MARLENE, ROSALES TIRADO ROSA ELVIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA <b>DNI:</b> 09629458 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 18-12- 2022 18:51:20

Código documento Trilce: TRI - 0486729