

Gestión por procesos y pago a proveedores en una empresa de electrificación peruana

Process management and supplier payment in a Peruvian electrification company

 Arce-García, Karoline^{1*}

 García-Vásquez, Koralay Ximena²

 Ruiz-Saavedra, Fernando²

¹Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú

²Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú

Recibido: 10 Oct. 2023 | **Aceptado:** 24 Feb. 2024 | **Publicado:** 10 Mar. 2024

Autor de correspondencia*: Karoline.arce17@gmail.com

Cómo citar este artículo: Arce-García, K., García-Vásquez, K. X. & Ruiz-Saavedra, F. (2024). Gestión por procesos y pago a proveedores en una empresa de electrificación peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 3(1), e684. <https://doi.org/10.51252/race.v3i1.684>

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y el pago a proveedores de la empresa Electro Oriente S.A. Se adoptó un enfoque de investigación básica con un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional. La población muestral consistió en 75 proveedores de la empresa mencionada. Se empleó la técnica de encuesta, para la cual se diseñaron dos cuestionarios estructurados y estandarizados para recopilar datos. Los resultados revelaron que el 40% de los proveedores calificaron la gestión por procesos como regular, mientras que el 36% la consideraron malo y un 24% la valoró como buena. En cuanto al grado de pago a proveedores, el 52% lo calificó como regular, el 22,7% como malo, y el 25,3% como bueno. Se concluye que dado el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,182, existe correlación positiva muy baja entre la gestión por procesos y el pago a proveedores.

Palabras clave: eficiencia organizacional; optimización de procesos; procesos estratégicos; procesos de soporte; procesos operativos

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between process management and payment to suppliers of the company Electro Oriente S.A. A basic research approach with a descriptive correlational non-experimental design was adopted. The sample population consisted of 75 suppliers of the aforementioned company. The survey technique was used, for which two structured and standardized questionnaires were designed to collect data. The results revealed that 40% of the suppliers rated process management as fair, while 36% considered it bad and 24% rated it as good. As for the degree of payment to suppliers, 52% rated it as fair, 22.7% as poor, and 25.3% as good. It is concluded that given the Spearman's Rho correlation coefficient of 0.182, there is a very low positive correlation between process management and supplier payment.

Keywords: organizational efficiency; optimization of processes; strategic processes; support processes; operational processes

1. INTRODUCCIÓN

En la gestión empresarial, la baja integración de una perspectiva orientada a procesos obstaculiza el progreso (Reijers, 2021), siendo fundamental para mejorar la dirección enfocada en la satisfacción de los proveedores durante el proceso de pago (Beerepoot et al., 2023). Actualmente, el desarrollo de una gestión por procesos regula las actividades realizadas por las distintas áreas de una organización, principalmente a través de controles internos que facilitan la supervisión de todas las tareas necesarias para evitar problemas y descontento por parte de los proveedores (Bazan & Estevez, 2022; Mendling et al., 2020).

García García (2014) sostiene que el compromiso de todo el personal involucrado en un proceso es un factor importante para la implementación exitosa de una gestión por procesos efectiva en cualquier empresa. No obstante, se reconoce que, si bien el conocimiento informático es indispensable, no garantiza por sí solo un cumplimiento operativo óptimo, sino que se requiere un enfoque integral en el desarrollo de una gestión por procesos adecuada (Bazaluk et al., 2022; Zuhaira & Ahmad, 2021).

En el contexto peruano, existen empresas del sector de la energía eléctrica que carecen de mecanismos de gestión por procesos que faciliten el monitoreo y comprensión tanto del personal interno como de los proveedores acerca de los procedimientos adecuados para la generación de pagos oportunos. Por ejemplo, la empresa eléctrica de distribución de Lima Norte S.A.A. enfrenta problemas en la estandarización de sus procesos internos, lo cual se refleja en la deficiente asignación de recursos y la poca productividad en sus operaciones (Ortuzar Perez, 2021).

Este inconveniente también afecta a la empresa Electro Oriente S.A., ubicada en el distrito de Tarapoto y dedicada a la distribución de energía eléctrica, el cual es afectada por políticas y procesos locales que habitualmente generan obstáculos en los servicios y pagos a proveedores. Además, las normativas locales imponen requisitos burocráticos adicionales que ralentizan los procesos de pago, resultando en retrasos en la remuneración de los proveedores y, en última instancia, en la disminución de la eficiencia operativa.

Así mismo, la falta de claridad en los procedimientos internos y la falta de coordinación entre las diferentes áreas dan lugar a malentendidos y errores en la generación de pagos, afectando negativamente la relación con los proveedores y la reputación de la empresa en el mercado local (Franco & Haase, 2020; Hawkins et al., 2020). Es así que los retrasos en los pagos conllevan a la baja disponibilidad de materias primas o servicios necesarios para el funcionamiento de la empresa, lo que conduce a interrupciones en la prestación de servicios de energía eléctrica a los clientes de la región San Martín (Dhingra & Krishnan, 2021; Salam & Ali, 2020).

Frente a este panorama, la presente investigación busca determinar la relación entre la gestión por procesos y el pago a proveedores de la empresa Electro Oriente, siguiendo sistemáticamente el cumplimiento de los objetivos específicos: i) medir el grado de gestión por procesos, ii) estimar el grado de pago a proveedores e iii) identificar la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el pago a proveedores; bajo la hipótesis general: existe relación significativa entre la gestión por procesos y el pago a proveedores de Electro Oriente.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Se abarcó una investigación básica, teniendo el propósito de recolectar información sobre las variables que puedan ampliar las teorías y conocimientos existentes. El nivel fue descriptivo-correlacional, ya que se buscó describir la realidad problemática tal como sucede en la realidad y posteriormente buscar relaciones entre sí. En cuanto al diseño de investigación, se optó por un estudio no experimental, puesto que no se manipularon las variables o se buscaron efectos entre ellas.

Las variables analizadas fueron la i) gestión por procesos, con sus dimensiones de procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte; y ii) pago a proveedores, conformado por las dimensiones de

requerimientos de transferencia, elaboración de informe técnico, solicitud de transferencia, autorización de solicitud de transferencia, recepción de solicitud de transferencia y proceso de transferencia. Asimismo, la población muestral estuvo conformada por 75 proveedores de la empresa Electro Oriente correspondiente al periodo 2023, desde el mes de enero hasta abril, dirigidos por el área usuaria a través de los procesos establecidos en la organización.

Por otra parte, como técnica de recolección de datos se aplicó una encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado para cada variable. Para ambos casos la escala de medición fue cualitativa-ordinal de tipo Likert de 1=muy malo, 2=malo, 3=regular, 4=bueno y 5=muy bueno. Cabe señalar que los instrumentos pasaron por una etapa de validación considerando el juicio de cinco expertos en el área de estudio, donde se obtuvo según la prueba de V de Aiken, 0,95 y 0,96 para las variables de gestión por procesos y pago a proveedores, respectivamente. También se realizó la prueba de fiabilidad de Alpha de Cronbach, donde se obtuvo resultados superiores a 0,7; demostrando así su aplicabilidad en campo.

En cuanto al proceso de análisis de datos, se tabularon en Excel 2019 y luego fueron importados al programa estadístico SPSS versión 26, que permitió realizar el análisis de frecuencias previa transformación de baremos de tres niveles (malo, regular y bueno) y la prueba del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, aplicada cuando los datos son categóricos (Juárez García et al., 2002).

3. RESULTADOS

Análisis de la gestión por procesos

La Tabla 1 evidencia que el 36% de encuestados en la empresa Electro Oriente, calificaron la gestión por procesos como "malo", indicando deficiencias. El 40% se sitúa en la categoría "regular", sugiriendo que hay aspectos aceptables pero susceptibles de mejora. El 24% calificaron como "bueno", lo que refleja un nivel satisfactorio de desempeño en algunas áreas. Por ello, se destaca la importancia de abordar las deficiencias identificadas para mejorar la eficiencia y la calidad en la gestión por procesos de la organización.

Tabla 1.

Grado de la gestión por procesos

Escala	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28-35	27	36%
Regular	36-47	30	40%
Bueno	48-57	18	24%
Total		75	100%

Análisis del pago a proveedores

De acuerdo a la Tabla 2, el 22,7% de encuestados clasificaron los pagos como "malo", indicando un número significativo de casos en los que los pagos a proveedores no cumplen con los estándares esperados. Por otro lado, el 52,0% se sitúa en la categoría "regular", lo que sugiere que la mayoría de los pagos se consideran aceptables, pero aún existe margen para mejorar la eficiencia y la puntualidad en el proceso de pago. Además, el 25,3% de los pagos se clasifican como "bueno", indicando un nivel satisfactorio de desempeño en algunos casos específicos.

Tabla 2.

Grado de pago a proveedores

Escala	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Malo	31-43	17	22,7%
Regular	44-55	39	52,0%
Bueno	56-66	19	25,3%
Total		75	100%

Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el pago a proveedores

La Tabla 3 presenta el análisis de la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el pago a proveedores, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. Para los procesos operativos, se observa un coeficiente de 0,084, indicando una correlación positiva muy baja, y el valor de significancia bilateral de 0,472 sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Tabla 3.

Relación de las dimensiones de la variable gestión por procesos con pago a proveedores

Dimensiones	Pago a proveedores			
	Coef. Spearman	Nivel de correlación	Sig. (bilateral)	La correlación es significativa
Procesos operativos	0,084	Positiva muy baja	0,472	No
Procesos estratégicos	0,148	Positiva muy baja	0,204	No
Procesos de soporte	0,162	Positiva muy baja	0,166	No

Similarmente, para los procesos estratégicos, se encuentra un coeficiente de 0,148, señalando una correlación positiva muy baja, y un nivel de significancia de 0,204, lo que indica que esta correlación tampoco es significativa desde el punto de vista estadístico. Por último, los procesos de soporte exhiben un coeficiente de 0,162, una correlación positiva muy baja y un nivel de significancia de 0,166, lo que sugiere nuevamente una falta de significancia estadística en la relación entre esta dimensión de procesos y el pago a proveedores. Según los resultados, no se encuentra evidencia suficiente para afirmar una relación significativa entre ninguna de las dimensiones de la gestión por procesos y el pago a proveedores en el contexto analizado.

Estos hallazgos indican que las dimensiones de la gestión por procesos no tienen una influencia estadísticamente significativa en el proceso de pago a proveedores. Aunque se observan correlaciones positivas muy bajas entre las variables, los niveles de significancia bilaterales sugieren que estas correlaciones son atribuibles al azar y no representan una relación causal significativa, lo cual sugiere la necesidad de una investigación más detallada para comprender mejor los factores que influyen en el proceso de pago a proveedores y cómo pueden relacionarse con la gestión por procesos en la empresa estudiada.

Relación entre la gestión por procesos y el pago a proveedores

Según la Tabla 4, se observó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,182 entre las variables gestión por procesos y pago a proveedores en la empresa Electro Oriente, indicando una correlación positiva baja. Sin embargo, el nivel de significancia bilateral de 0,119 sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa, lo que implica que la relación observada podría deberse al azar. Estos resultados sugieren que, en este contexto específico, no se encuentra una asociación clara y significativa entre la gestión por procesos y el pago a proveedores.

Tabla 4.

Relación entre las dos variables

Gestión por procesos	Gestión por procesos		Pago a proveedores	
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N	
Gestión por procesos	1,000	.	75	75
	0,182	0,119		
Pago a proveedores	0,182	0,119	75	75
	1,000	.		

Ahora, de acuerdo a la hipótesis planteada, ya que los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,182, indicativo de una correlación positiva muy baja, se rechazó la hipótesis nula, confirmando la presencia de una relación entre las variables. Además, se calculó el coeficiente de determinación (R^2) con un valor de 0,033 (Figura 1), manifestando que aproximadamente el 33% de la variabilidad en la gestión por procesos de la empresa está explicada por el pago a proveedores.

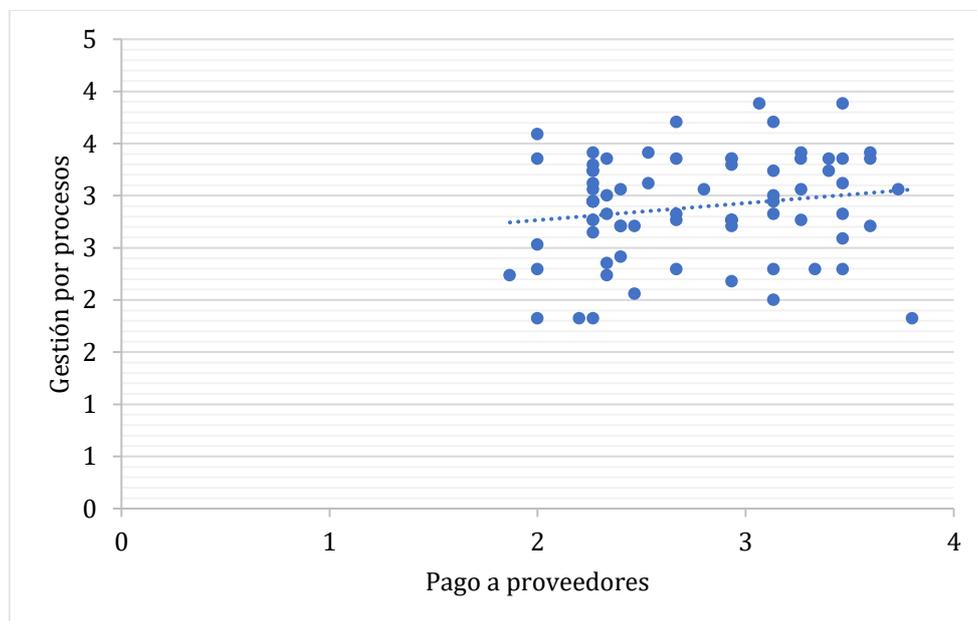


Figura 1. Gráfica de dispersión (R^2)

4. DISCUSIÓN

Tras el procesamiento y análisis de datos obtenidos mediante encuestas a los proveedores de Electro Oriente, se evidencia una percepción variada sobre la gestión por procesos en la empresa. Se observa que el 40% de los proveedores la califican como regular, mientras que el 36% la consideran como deficiente y el 24% la valoran positivamente.

Esta discrepancia resalta la necesidad de mejorar los procesos internos para garantizar un seguimiento efectivo de las actividades, como sugieren Valenzuela Paredes (2019), Duque Carrera (2019) y Celi Costa (2018), quienes señalan deficiencias en la gestión por procesos que podrían beneficiarse de una mayor sistematización y monitoreo para mejorar el desempeño general, especialmente en el proceso de pago a proveedores. En este sentido, resulta necesario destacar que, de 75 proveedores, solo 5 consideran que la gestión por procesos es excelente, mientras que 9 de ellos la consideran mala, reflejando la presencia de deficiencias que requieren atención.

En el contexto de los procesos estratégicos, se advierte la necesidad de abordar los errores relacionados con los tiempos de riesgos en los documentos de pago, como señalan Aranda Silva et al. (2018). Asimismo, los procesos de soporte se ven afectados por deficiencias administrativas y tecnológicas, como indican Alccamari Jaita & Cuba Condori (2019) y Philipps Paredes (2019), incidiendo directamente en la eficacia del pago a proveedores.

Es así que la implementación de sistemas de gestión más integrales y eficientes, junto con una mayor atención a los procesos administrativos, son pertinentes para mejorar la situación actual. Respecto al pago a proveedores, se destaca que el 52% de los encuestados lo califican como regular, el 22,7% como malo y el 25,3% como bueno. Esta variabilidad en la percepción recalca la importancia de adoptar medidas que agilicen el proceso de pago y eviten consecuencias negativas para la empresa y sus proveedores.

CONCLUSIONES

Se determina que tanto la gestión por procesos como el pago a proveedores de Electro Oriente S.A. exhiben una correlación positiva baja, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,182. Este valor indica que la empresa logra cumplir en cierta medida con los pagos a los proveedores mediante una gestión por procesos adecuada. Sin embargo, la evaluación del grado de gestión por procesos por parte de los proveedores revela que el 40% lo considera regular, reflejando la necesidad de mejorar en todas las etapas de la gestión.

Específicamente, el 36% de los proveedores señala deficiencias en la ejecución de los procesos relacionados con sus pagos. Del mismo modo, la evaluación del grado de pago a proveedores muestra que el 52% es calificado como regular, evidenciando que 17 proveedores de cada 75 enfrentan dificultades debido a retrasos en los pagos. En este contexto, la correlación significativa entre la gestión por procesos y el pago a proveedores subraya la importancia de una mejora continua en las prácticas de gestión para lograr la satisfacción de ambas partes y garantizar un proceso de pago más eficiente y oportuno.

FINANCIAMIENTO

Los autores no recibieron patrocinio para llevar a cabo este estudio-artículo.

CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización: Arce-García, K.

Curación de datos: García-Vásquez, K. X. y Ruiz-Saavedra, F.

Análisis formal: Arce-García, K. y García-Vásquez, K. X.

Investigación: Arce-García, K., García-Vásquez, K. X. y Ruiz-Saavedra, F.

Metodología: Arce-García, K., García-Vásquez, K. X. y Ruiz-Saavedra, F.

Supervisión: García-Vásquez, K. X.

Redacción - borrador original: Arce-García, K., García-Vásquez, K. X. y Ruiz-Saavedra, F.

Redacción - revisión y edición: Arce-García, K., García-Vásquez, K. X. y Ruiz-Saavedra, F.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alccamari Jaita, I. L., & Cuba Condori, P. C. (2019). *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018*. Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2332>
- Aranda Silva, M. F., Ordoñez Guzmán, L., & Peralta Carrera, C. G. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri*. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Bazaluk, O., Ashcheulova, O., Mamaikin, O., Khorolskyi, A., Lozynskyi, V., & Saik, P. (2022). Innovative Activities in the Sphere of Mining Process Management. *Frontiers in Environmental Science, 10*, 878977. <https://doi.org/10.3389/fenvs.2022.878977>
- Bazan, P., & Estevez, E. (2022). Industry 4.0 and business process management: state of the art and new challenges. *Business Process Management Journal, 28*(1), 62–80. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-04-2020-0163>
- Beerepoot, I., Di Ciccio, C., Reijers, H. A., Rinderle-Ma, S., Bandara, W., Burattin, A., Calvanese, D., Chen, T.,

- Cohen, I., Depaire, B., Di Federico, G., Dumas, M., van Dun, C., Fehrer, T., Fischer, D. A., Gal, A., Indulska, M., Isahagian, V., Klinkmüller, C., ... Zerbato, F. (2023). The biggest business process management problems to solve before we die. *Computers in Industry*, 146, 103837. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2022.103837>
- Celi Costa, R. M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos para el área comercial y financiera de la empresa Celcos comercial*. Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8356>
- Dhingra, V., & Krishnan, H. (2021). Managing Reputation Risk in Supply Chains: The Role of Risk Sharing Under Limited Liability. *Management Science*, 67(8), 4845–4862. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2020.3752>
- Duque Carrera, M. V. (2019). *Sistema de gestión del proceso de pago a proveedores de la empresa eléctrica Quito*. Universidad Tecnológica Israel. <https://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/2239>
- Franco, M., & Haase, H. (2020). The role of reputation in the business cooperation process: multiple case studies in small and medium-sized enterprises. *Journal of Strategy and Management*, 14(1), 82–95. <https://doi.org/10.1108/JSMA-01-2020-0012>
- García García, G. G. (2014). *Generalidades del Business Process Management*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4512>
- Hawkins, T. G., Gravier, M. J., & Muir, W. A. (2020). The role of supplier performance evaluations in mitigating risk: Assessing evaluation processes and behaviors. *Industrial Marketing Management*, 87, 2–17. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2020.03.004>
- Juárez García, F., Villatoro Velázquez, J. A., & López Lugo, E. K. (2002). *Apuntes de Estadística Inferencial*. Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente. <https://www.rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Apuntes/Inferencial.pdf>
- Mendling, J., Pentland, B. T., & Recker, J. (2020). Building a complementary agenda for business process management and digital innovation. *European Journal of Information Systems*, 29(3), 208–219. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1755207>
- Ortuzar Perez, J. C. (2021). *Implementación del proceso unificado de selección de inversiones – óptima capex - en una empresa distribuidora de energía eléctrica*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13219>
- Philipps Paredes, M. H. (2019). *Comunicación con los proveedores de cacao, de la empresa exportadora Romex S.A. de la ciudad de Tarapoto - San Martín año 2017*. Universidad Científica del Perú. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1037>
- Reijers, H. A. (2021). Business Process Management: The evolution of a discipline. *Computers in Industry*, 126, 103404. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2021.103404>
- Salam, M. A., & Ali, M. (2020). Building reputation through sustainable supplier selection: the case of an emerging economy. *European Journal of Management and Business Economics*, 29(3), 315–332. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-12-2019-0217>
- Valenzuela Paredes, E. P. (2019). *Diseño del modelo de gestión por procesos para el área de producción de la fábrica de medias "GARDENIA"*. Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9259>
- Zuhaira, B., & Ahmad, N. (2021). Business process modeling, implementation, analysis, and management: the case of business process management tools. *Business Process Management Journal*, 27(1), 145–183. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-06-2018-0168>