



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Organización de Procesos y Desempeño laboral en una
empresa de Servicios, Callao, 2023**

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

AUTORA:

Miguel de la Cruz, Yeraldine Milagros (orcid.org/0000-0002-1524-832X)

ASESOR:

Dr. Cardenas Saavedra, Abraham (orcid.org/000-0000-0002-9808-7719)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada en especial a mis padres por ser soporte en llegar en esta etapa de mi carrera profesional, siendo una persona responsable y de bien cumpliendo con cada uno de mis labores educativas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por haberme puesto personas maravillosas en mi camino para llegar a cabo esta investigación. A mi docente por el apoyo y compromiso en cada uno de sus enseñanzas. Esta línea va para todos ustedes, muchas gracias.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM, 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: "Organización de Procesos y Desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023", cuyo autor es MIGUEL DE LA CRUZ YERALDINE MILAGROS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS SAAVEDRA ABRAHAM DNI: 07424958 ORCID: 0000-0002-9808-7719	Firmado electrónicamente por: ACARDENASS el 25- 11-2023 17:34:23

Código documento Trilce: TRI - 0660124





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MIGUEL DE LA CRUZ YERALDINE MILAGROS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Organización de Procesos y Desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
MIGUEL DE LA CRUZ YERALDINE MILAGROS DNI: 71332409 ORCID: 000000021524832x	Firmado electrónicamente por: YLACR30 el 01-12- 2023 23:51:24

Código documento Trilce: INV - 1434965



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variable y operacionalización.....	12
3.3. Población (criterios de selección), muestra muestreo y unidad de análisis.....	12
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1.....	16
<i>Niveles para la variable: Organización de procesos.....</i>	16
Tabla 2.....	17
<i>Niveles para la variable Desempeño laboral.....</i>	17
Tabla 3.....	18
<i>Prueba de normalidad.....</i>	18
Tabla 4.....	20
<i>Correlación de variables.....</i>	20
Tabla 5.....	20
<i>Correlación de calidad de trabajo</i>	20
Tabla 6.....	22
<i>correlación de trabajo en equipo.....</i>	22
Tabla 7.....	22.
<i>Correlación de productividad.....</i>	22

Índice de figuras

Figura 1.....	16
Porcentaje de niveles para la variable, Organización de procesos ...	16
Figura 2.....	17
Porcentaje de niveles para la variable: Desempeño laboral.....	17
Figura 3.....	18
Porcentaje de prueba de normalidad de organización de procesos... 	18
Figura 4.....	19
Porcentaje de niveles para la dimensión desempeño laboral.....	19

Resumen

El presente estudio planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la organización de procesos y desempeño laboral en una empresa de servicios, Callao, 2023. Para lo cual su metodología es de tipo correlacional, diseño no experimental transversal con un enfoque cuantitativo, su muestra de 30 colaboradores. Se aplicó la técnica mediante la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por 12 preguntas para la variable Organización de procesos y 20 preguntas para la siguiente variable Desempeño laboral. Asimismo, se utilizó la escala de Likert para su respectiva medición. Se procesó los datos en el estadístico Spss, obteniendo resultados mediante la correlación de Pearson de 0.402, lo que significa que tiene una relación positiva moderada entre ambas variables de estudio, es decir rechaza la hipótesis nula y admite la hipótesis alterna, por lo que, con estos resultados nos concede reafirmar la organización de procesos mediante el desempeño laboral y de sus dimensiones correspondientes.

Palabras clave: Organización de procesos, flujo de trabajo, estructura de organización, desempeño

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship that exists between the organization of processes and work performance in a service company, Callao, 2023. For which its methodology is correlational, non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach, its sample of 30 collaborators. The technique was applied through the survey and as an instrument the questionnaire consisting of 12 questions for the variable Organization of processes and 20 questions for the following variable Job performance. Likewise, the Likert scale was used for its respective measurement. The data was processed in the Spss statistic, obtaining results through Pearson's graduation of 0.402, which means that a moderate positive relationship between both study variables, that is, it rejects the null hypothesis and admits the alternative hypothesis, therefore, with These results allow us to reaffirm the organization of processes through work performance and its corresponding dimensions.

Keywords: Process organization, workflow, organization structure, performance

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el mundo empresarial es un factor principal para el desarrollo del país tanto en lo económico y social, si bien es cierto se vivió y se vive una época muy competitiva donde la gran diferencia entre las empresas es una buena organización de procesos, selección de personal, acertando el desempeño laboral mediante la implementación de nuevas herramientas y obtener una gran ventaja competitiva que lo hace único y especial.

Cada empresa tiende a laborar de una manera estructurada y distinta con cada uno de los colaboradores siendo que esta sea efectiva, cumpliendo con cada uno de los objetivos planteados, ya que al tener procesos ordenados va ayudar a optimizar y predecir los recursos para la satisfacción de la empresa y a su vez seguir creciendo corporativamente como bien lo menciona Bueno, E. (2022).

En el contexto internacional, López, (2018) planteó en su investigación, el flujo de información es indispensable para el correcto análisis e identificar su interrelación de cada proceso, por lo que permita su máximo desempeño entre los colaboradores. No obstante, los criterios que se miden son básicamente sus capacidades, la cooperación, el conocimiento del trabajo, los tiempos que le toma desarrollar cada actividad, es ahí donde se evalúa al colaborador que tan eficiente es según su trabajo que desarrolla.

Según el autor Zayas, I. (2020) nos refiere, el 86% de los colaboradores en las empresas tanto Mypes y grandes renuncian a sus puestos laborales por una mala organización de procesos donde se evidencia la falta de comunicación, un clima laboral negativo, que hace que el empleado no se sienta a gusto ni genere productividad ni desempeño dando así un mayor riesgo para el desarrollo de la empresa.

A nivel nacional, en las organizaciones vemos una deficiente organización de procesos que no tienen una ilación acorde a su estructura, por lo que, según el diario gestión (2022) nos refiere que una de cuatro empresas medianas decae, asimismo, el Instituto Peruano de Administración de Empresas (IPAE) indicó, crear una empresa en el Perú no es fácil, ya que si

una empresa desea ser exitosa se debe enfocar en la gestión de ella, con procesos definidos que ayuden a la empresa a soportar cualquier obstáculo.

Tal es el caso de la empresa investigada en el distrito del Callao, que se dedica a las entregas y recojos de productos, donde se refleja una problemática muy interesante e importante con la parte interna que es la organización de procesos, que no se encuentra bien estructurada ni planificada respecto a las funciones, dándose bajos resultados de rentabilidad que no son favorables para la empresa. Por otra parte, tenemos el desempeño laboral, donde hace efectivo la eficiencia del trabajador dentro de la organización, la cual es importante el conocimiento al revés y derecho de la empresa, ya que, si no se estudia no podrá desempeñar correctamente sus funciones, por otra parte, si la empresa no tiene un buen proceso, no tiene una buena estructura, lamentablemente el personal no podrá desempeñar todas las funciones con éxito. Es entonces donde la empresa de servicios en el distrito del Callao requiere de un estudio básicamente para detectar cual es la situación de la organización y mejorar.

El investigador Mero, (2018) nos indica que, si no se gestiona un correcto flujograma y hay una ausencia de control de sistemas en las empresas, estas pueden fracasar rápidamente, no logrando una posición correcta ante estos problemas internos que suceden muchas veces, por la falta de seguimiento, la confiabilidad, y mucho más aún que después de la pandemia el mundo se está actualizando constantemente.

Por consiguiente, Sotelo (2018) nos menciona lo siguiente, la organización de procesos en una empresa tiene que ser bien organizada donde las funciones deben ser acorde a las aptitudes y características de las personas, sin embargo, se evidencian muchos casos tanto a nivel local como internacional que el 20% de las empresas no se muestran de manera atractiva hacia sus empleados, no se les brinda la confianza y descuidan el motor importante de la empresa que son los colaboradores.

Es por ello, que nos insta a detenernos y plantearnos la problemática: ¿Qué relación existe entre la organización de procesos y desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023?, problemas específicos; a) ¿Cuál es la importancia de tener una buena organización estructurada en una empresa de Servicios, Callao, 2023?, b) ¿Cuál es la relación entre la organización de

procesos y planificación en una empresa de Servicios, 2023? y, c) ¿Existe un rendimiento efectivo en la empresa de Servicios, Callao, 2023?.

En tal sentido, tenemos la justificación teórica respaldados por bases teóricas de diversos autores destacados en temas de Organización de procesos y desempeño laboral tenemos como base teórica para la primera variable donde se utiliza la planificación de procesos ya que permite desarrollar minuciosamente en la investigación como bien lo menciona Muñoz en su investigación, y para la segunda variable hace referencia a la productividad, el trabajo en equipo debido que es en donde se proporciona el talento y la eficiencia de cada colaborador (2018).

No obstante, se debe tener bien en claro que una buena organización generada dentro de la empresa en conjunto con el equipo de colaboradores hace que sea más productiva y beneficiosa para la empresa, dándole un mayor soporte en el mercado Salas (2018).

En cuanto a la justificación metodológica es de enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo correlacional logrando responder las preguntas planteadas en la investigación, además de un cuestionario para la recolección de datos donde se compone de dimensiones dadas tales como para la variable organización de procesos son; estructura organizacional y flujo de trabajo y para la variable desempeño laboral son las siguientes; calidad de trabajo, productividad, trabajo en equipo, dichas dimensiones originaron los ítems para nuestra investigación, no obstante, es importante mencionar que Alvarez (2020) nos refiere, que esta justificación nos permite obtener conocimiento confiable en base a la metodología.

Y, respecto a la justificación práctica, se estimó que la información concuerde con la problemática, dando el cumplimiento con el objetivo general y específicos, de tal modo que exista relación entre las variables dando validez a nuestra hipótesis general (Gonzales, 2022).

Asimismo, tiene como objetivo general: Determinar la relación entre organización de procesos y desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023, como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la organización de procesos y calidad de trabado en una empresa de servicios, Callao, 2023, b) Determinar la organización de procesos y trabajo en equipo en

una empresa de servicios, Callao, 2023 c) Determinar la organización de procesos y productividad en una empresa de servicios, Callao, 2023.

Sumado a ello, planteamos una hipótesis general denominado: Existe relación entre organización de procesos y desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023; y tres específicas que siguen a continuación: a) Existe relación entre la organización de procesos y calidad de trabajo en una empresade servicios, Callao, 2023. b) Existe relación entre la organización de procesos y trabajo en equipo en la empresa de servicios, Callao, 2023 y c) Existe relación entre la organización de procesos y eficiencia en una empresa de servicios, Callao, 2023.

En definitiva, se buscó dar validez a las hipótesis para respaldar nuestro objetivo general y poder obtener resultados favorables para que la empresa logre mejorar su organización de procesos y desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, tenemos antecedentes nacionales para respaldar nuestra tesis;

En primer lugar, Sánchez (2020) en su tesis “Organización de procesos Pink Berry Perú” realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego, contando con el objetivo de su investigación en corregir el grado de eficacia de la implementación de una correcta organización dentro de las empresas, llegando a la conclusión que en la empresa hace efectivo el medir que tan importante es el establecer una buena estructura en la parte interna de los procesos para una mejor rentabilidad. En segundo lugar, Zocón, L., & Castañeda, L. (2019) en su tesis, “desempeño laboral y Selección de personal de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL” de la ciudad de Cajamarca” cuyo objetivo fue identificar la relación de selección de personal en conjunto con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, utilizando la metodología inductiva, deductiva por lo que se tomó como referencia a la empresa EIRL, arribó la conclusión que la selección de personal va relacionado directamente con la motivación, el buen clima laboral que debe existir en un ambiente de trabajo, es así que esta tesis aporta mucho al proyecto de investigación teniendo como referencia a la empresa y en cómo va direccionada referente a las estrategias que se toma.

En tercer lugar, Vega, (2021) la investigación titulada “Propuesta de mejora continua de los procesos de la empresa del Rio Sas”, señala que el objetivo de su investigación era optar por un eficiente enfoque de organización de procesos creando una visión transversal sobre las empresas y teniendo en cuenta la importancia de los objetivos claros, asimismo, se tuvo como metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, es así que se llega la conclusión que la gestión de organizaciones en cada empresa es indispensable para el desarrollo de las actividades, mostrando la eficiencia y agilidad. En cuarto lugar, Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). Según su investigación del artículo, “La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización” donde el objetivo fue identificar en cómo influye la motivación de los empleados en base a una comunicación eficaz generando así mayor demanda para las organizaciones. Asimismo, se

desarrolló una metodología cualitativa, donde se llegó a la conclusión que al incentivar a los trabajadores aumenta la productividad, dándoles una mejor atención, motivación y capacitación, por otro lado, la eficiencia en la organización hace referencia a un buen flujograma plasmado donde cada colaborador tiene mapeado la función que desarrollará siguiendo un organigrama estructural organizada.

En quinto lugar, Diaz, (2022) en su investigación titulada el manejo del desempeño laboral en base a la organización de procesos en la empresa de Administración Turística de Huaraz, cuyo objetivo apuntaba si existe relación entre el desempeño y organización de procesos, tal es el caso que se aplicó una encuesta para saber cuál era el grado de importancia y a la vez si se daba relación entre las variables. Se utilizaron instrumentos cuantitativos, para poder evaluar y medir a la población encuestada, con una metodología descriptiva-cuantificada. Esta investigación de alguna u otra manera ayuda a tener más conocimiento en que las encuestas en una investigación son de mucha ayuda para hacer valides la hipótesis y darse una respuesta.

En sexto lugar, Guzman (2017), en su investigación de rendimiento laboral y dimensiones de personalidad en los colaboradores de la Municipalidad 14 Provincial Del Santa, Chimbote, se identificó que el 31.6% de los colaboradores tienen un grado regular de desempeño, seguido de un 28.6% que es óptimo, un 17.6% deficiente y un 14.2% con un nivel excelente. En séptimo lugar, Guido, Sanguero & Mamani (2021) en el estudio desarrollado de la empresa los procesos y el desempeño laboral en un municipio de Perú, se usó un enfoque cuantitativo de tipo no experimental transeccional. Por ende, se concluyó que la correlación alcanzó un nivel de 0.892 considerado fuerte. En octavo lugar, Jiménez (2018), en su investigación estudió el desempeño laboral en la Escuela de Infantería del Ejército – 2018, asimismo, se determinó, mediante la información obtenida y sobre todo analizada, es entonces, que la variable estudiada se relaciona efectivamente con el ambiente laboral en la Escuela de Infantería del Ejército, notando el rendimiento de cada colaborador.

En noveno lugar, Ramos (2012) nos refiere la importancia de la empresa al participar en el proceso de interacción con los colaboradores dándoles un

mayor enfoque que se necesita para poder estar motivado y tranquilo siempre asegurándose de que el desempeño incrementa con éxito, lo que a la larga traerá recompensas. En décimo lugar, Velásquez (2017), en el estudio de la relación del desempeño satisfacción del cliente en una institución Andrés Avelino Cáceres, Chíncha, 2017, tuvieron un objetivo general donde se logró determinar que la relación de desempeño es muy baja con la satisfacción del cliente en la I.E. Andrés Avelino Cáceres, Chíncha.

A nivel internacional las investigaciones que aportan al proyecto son las siguientes

En primer lugar, Calduch, (2018) en la investigación llamada Organización de procesos internacional, escrito por el ingeniero Ronal Calduch, Madrid, tuvo como objetivo general buscar la teoría de como las empresas internacionales manejan su organización para que sean exitosas, la investigación fue realizada cuasi experimental y los instrumentos manejados fueron la escala de Likert, esto básicamente para un nivel de eficiencia en la gestión de procesos, teniendo como resultados, la medición de procedimiento estadístico en determinación con la finalidad del proceso. En segundo lugar, Govea y Zúñiga (2020) notaron la relación que hay entre la variable organización de procesos y satisfacción laboral, donde aplicó el enfoque de tipo cuantitativo aplicando un nivel descriptivo correlacional, por ende, se hizo aplicación de un formulario de ciertas preguntas a una muestra de 40 colaboradores, teniendo un nivel de confianza de 90% comprobando las hipótesis que se utilizó la prueba de chi cuadrado obteniendo 10,57, que efectivamente se relacionan.

En tercer lugar, Según Mallar, (2018), en el artículo de estudio de nombre: La gestión por procesos, un enfoque más eficiente, tiene como principal objetivo el estudiar los cambios que se manejan durante las actividades empresariales, dado a las tecnologías, la estructura de los procesos para un eficiente desempeño tanto para la empresa como colaboradores. Asimismo, las normas de organización internacional para la estandarización con siglas ISO, llevó a un desarrollo más óptimo aplicando modelos de excelencia en las gestiones de procesos, instituidos por la ley 24127/03, esto con la finalidad de apoyar la

competitividad y modernización de las empresas dadas por la fundación EUROPEA. Esta investigación tiene un aporte útil e importante para cada organización, ya que las empresas tendrán un plus para poder diferenciarse y competir en base a nuevas metodologías.

En cuarto lugar, Ramírez, R., Otero, Y., & Velázquez, N. (2022) en la investigación titulada gestión de los procesos clave de los centros mixtos en Cuba, con el objetivo de las bases teóricas demostró un proceso en las organizaciones más comprendidas y abordadas a la necesidad de mejora, de lo cual como fuente de métodos fue utilizado documentos históricos, entrevistas a expertos internacionales evidenciando la gestión de procesos claves. Es así que se efectuó y dieron resultados al corroborarse en la última década, gracias a las investigaciones e indagaciones teóricas que cada organización, empresa, tiene que manejar estándares en el flujograma a un menor tiempo, dándoles un mayor enfoque e importancia a la gestión de procesos. En quinto lugar, Barrezueta, M. & Poggi, E. (2022) en su tesis llamada Modelo de desempeño laboral en el departamento de ciencias jurídicas, cuyo objetivo fue la ejecución de perfilar los procesos e identificar un nuevo modelo de selección en dicho departamento. No obstante, se escogió a 40 profesionales que laboraban dándoles un método correlacional, descriptivo y estadístico, donde los resultados indicaron que la población elegida tenía un perfil proactivo. Tal es el caso que, para poder hacer una buena selección de personal se debe considerar la especialización como un requisito específico para la destreza dentro del área de trabajo. En sexto lugar, esta investigación propuso un hecho basado en los resultados que se asocia efectivamente con el área de recursos humanos en considerar como parte técnica la especialización y que van de la mano con el correcto proceso y función que se toma.

En séptimo lugar, Ramírez, Espíndola, Ruiz y Hugueth (2019) en su estudio buscó analizar la variable de la gestión organizacional desde un enfoque estratégico empleando el enfoque cuantitativo descriptivo donde se realizó la aplicación de un diseño no experimental transversal haciendo uso de cuestionarios de 9 preguntas a un grupo de 55 gerentes de diferentes empresas de Venezuela, Chile y Colombia. En octavo lugar, Manjarrez, Boza & Mendoza

(2020) en su artículo tuvo como propósito el identificar la motivación como parte del desempeño laboral en los trabajadores de Hoteles cantón Quevedo, asimismo, se utilizó métodos analíticos y lógicos, por lo que se realizó a través de cuestionarios, entrevistas.

En noveno lugar, Murillo, Miranda, Pacheco, Vargas, etc.(2022) con el título Procedimiento para selección de personal en la empresa Alternativas Alimenticias S.A.S. teniendo como objetivo, conocer como anteriormente se seleccionaba al personal, dándonos referencia en la antigua Roma, la historia del hombre era que elegían a los compañeros de trabajo, siendo esto muy rudo para las personas, ya que solo se tomaban en cuenta las cualidades que tenía cada individuo, pero con el avance del tiempo fue evolucionando teniendo opciones más estructuras y basadas en exámenes, características personales y observaciones, donde la persona pone de su empeño para ser seleccionado, demostrando sus destrezas.

En décimo lugar, Martínez (2020) en esta investigación donde nos menciona la satisfacción laboral de los trabajadores de la E.O.S, ambos Estrada y Ramos (2016), concluyeron de la siguiente manera; el coeficiente de correlación de Pearson (r) delimita la relación que hay entre las variables donde satisfacción laboral es de 0.624, deduciéndose una correlación, además que esa relación es directamente proporcional y significativo en el nivel de 0.000 (bilateral), entendiéndose por el incremento del desempeño de los trabajadores, observando una tendencia moderada de aumentar el nivel de satisfacción laboral y viceversa.

Por consiguiente, la primera variable organización de procesos una de las teorías basadas en el del autor Henri Fayol nos menciona que, la organización se basa en la distribución de funciones que permite subdivisión las actividades dadas de manera efectiva. Asimismo, Muños, L., Napa, Y., como segunda teoría, Pazmiño, W., (2020) nos refiere que, es importante tener reglas claras en la organización ya que permite tomar decisiones responsables y técnicas. Asimismo, otra teoría identificada es la de Lean Management, relatada por el autor Cuatrecasa (2010) sostiene que, es comparado con otros modelos tradicionales en base a la gestión, ya que el Management refleja en el aspecto de calidad,

productividad, de tal manera que ayuda tener una mayor competitividad con la implementación de las 7 etapas, ya que es el modelo del siglo XXI. Y como tercera teoría podemos mencionar al modelo de mejoramiento continuo enfocado en reducir los procesos a un menor tiempo induciendo al ciclo PDCA que sirve para un proceso mejor diseñado. Se popularizó después de la 2da guerra mundial.

Tal forma, referente a la segunda variable desempeño laboral, considerando la Teoría definida por Bazalar y Choquehuanca (2020) donde nos dice que a diferencia de la teoría anterior los colaboradores estarán con mayor motivación para satisfacer sus necesidades ya sea en cuanto a logros o autorrealización, además no se sienten tan amenazados por los castigos que se pueden imponer, sino que buscan otros medios para seguir con la motivación o desarrollar el rechazo al trabajo. También tenemos segunda teoría del; desempeño laboral y proceso de Acción según el autor Hacker, donde nos indica que, para un buen desempeño consta de 2 perspectivas de las cuales son la ejecución y retroalimentación con la finalidad de llegar al objetivo final. Según Pastor (2018) nos refiere que son 6 pasos y las más populares son: ejecución - control y Feedback, generación de planes.

Por último, la tercera teoría de la variable se puede descifrar como la Teoría del Factor Dual de Frederick, citado por Rovira (2017) se basa en 2 factores primordiales; la primera la insatisfacción del personal a través de las condiciones del trabajo, y la segunda es la satisfacción a través de la motivación, por lo que, esta teoría cumple con dos tipos de necesidades progresar y reducir malestar logrando una dualidad para mejorar ambos aspectos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se tomó un enfoque cuantitativo, puesto que se apoya en estadísticas que permitieron comprobar las hipótesis planteadas según el autor Gonzales, et al. (2018).

Asimismo, el tipo de investigación que se utilizó en el proyecto es aplicado, debido a que se brindó soluciones reales a la problemática presentada, este tipo según el autor Aldana J., & Piña, J. (2017).

Por consiguiente, se realizó, descriptivo-correlacional, ya que se buscaba determinar la relación de las variables de estudio. Según, Sánchez nos refiere que según las investigaciones el comportamiento sobre las variables y la relación entre ambas es efectivo basada en la observación.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Organización de procesos

Definición conceptual

Organización de procesos es la parte interna de la organización donde se subdivide las funciones entre los colaboradores de la empresa, teniendo un control y orden en la estructura de ella (Blanco, Vásquez, & García, 2020).

Definición operacional

Organización de procesos para manejar un rendimiento eficaz en la empresa, donde serán cuantificadas por 12 ítems con 5 tipos de respuestas.

Dimensión 1: Estructura organizacional

Es indispensable dentro de las empresas u organizaciones, ya que facilita la administración de las actividades y sobre todo la dirección de la empresa, para cumplir con éxito las metas, porque si no existe una estructuración dentro de la organización, la empresa probablemente decaiga (Mariscal, 2022).

Indicadores

Según el autor Brandow (2019) nos refiere que, la planificación es un modelo que se usa como soporte y guía antes diversos objetivos dados por parte de empresa u organización.

Proceso estratégico

Palacios, M. (2020). nos indica, que ante un proceso estratégico se debe en primer lugar determinar políticas, objetivos, metas de manera interna, de tal forma que, estos definen la dirección de las estrategias planteadas.

Dimensión 2: Flujo de trabajo

Raeburn, A. (2022) nos define de la siguiente manera, es de vital importancia, porque describe en cómo las personas están laborando y cuál es el trabajo que se está realizando, es entonces que consiste en procesos direccionados al fin de la actividad de cada área establecida.

Indicadores

En tal sentido, los indicadores como parte de herramientas para medir el factor son:

Rendimiento de las operaciones

Permiten verificar que tan productivo es en base al tiempo de realización de los procesos, (Gil Solá, J. 2022).

Diagrama

Según Torres (2019) representa el esquema de las secuencias, pasos y actividades que se realizan en las organizaciones de manera ordena.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Son las acciones y/o comportamientos del colaborador rindiendo en una empresa laboral (Bautista,2020).

Definición operacional

Es el grupo de acciones que permite la obtención de los resultados satisfactorios en relación a metas de cada empresa.

Dimensión 1: Calidad de trabajo

Según el autor Gomez (2021) nos refiere que es la satisfacción del trabajador en cumplir sus actividades de manera óptima, recalando en cómo se maneja su organización de la empresa.

Dimensión 2: Trabajo en equipo

Según Miguel (2023) nos indica que es el conjunto de personas que colaboran en desarrollar las actividades con la finalidad de cumplir el mismo objetivo.

Dimensión 3: Productividad

Robbins (2019) nos menciona que, esto se mide en base a la eficiencia de la persona, donde aumenta su producción, pero no desperdiciando recursos, en un menor tiempo.

Escala de medición

Ordinal, mediante la escala de tipo Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

El estudio de esta población está relacionada a los integrantes de la empresa de servicios, según Hernández (2018) nos refiere que, es la unión o totalidad de una agrupación de elementos, objetos con características con cierta similitud, con la que se desea investigar para la consecución de un fin determinado (p. 88). Por ende, la población definida en la investigación es 30 personas.

Muestra

Es entonces, la muestra utilizada en esta investigación es de 30 personas de la empresa de Servicios, ya que se considera una muestra de tipo censo.

Por consiguiente, en base a criterios de inclusión, se incorpora a todo individuo mayores de edad.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En este estudio se utilizó la herramienta de las encuestas para extraer los datos pertenecientes para beneficio de este estudio. Estas encuestas tendrán información relevante que permita al investigador obtener información de manera sintetizada y ordenada (vega,2020).

Asimismo, se empleó un cuestionario que nos sirvió como instrumento de recolector de datos, donde habrá 32 Ítems en escala de Likert y proporcionaremos las siguientes 5 escalas:

- A) Nunca
- B) Casi Nunca
- C) A veces
- D) Casi siempre
- E) Siempre

No obstante, para la veracidad necesaria del instrumento, es indispensable la validación de expertos, por lo que presenta validez según Sánchez, 2020. (ver anexos).

Por consiguiente, gracias a la realización del método alfa de Cronbach se tuvo la confiabilidad, esto básicamente por la aplicación de prueba piloto hacia los trabajadores. El resultado de la aplicación de la prueba nos determinó el valor de 0.77, donde se expresa que existe una excelente confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Se usó el instrumento de recolector de datos de manera virtual a través de herramienta Google Forms, en tal sentido esta herramienta ayudó a obtener información necesaria y suficiente para el presente trabajo de investigación procesada mediante el Excel- SPSS (Santos, 2022).

3.6. Métodos de análisis de datos

Se aplicó la metodología descriptiva, se obtuvo tablas con la finalidad de conocer los resultados de ambas variables. Por consiguiente, los datos obtenidos en este informe, lo importamos el software estadístico Excel y SPSS para calcular el nivel de confianza representado y reflejar los resultados en tablas, diagramas y gráficos estadísticos (Lince, 2022).

3.7. Aspectos éticos

En este proyecto realizado sobre la empresa de Servicios en el distrito del Callao es profesionalmente ético y tomado de referencias autores utilizados para completar el informe. Además de contener una guía brindada por la casa de estudios, donde se aplicaron las normas apa, cumpliendo los lineamientos dados por la Universidad, otorgando la honestidad, transparencia y responsabilidad (ver anexos).

IV. RESULTADOS

Estadísticas descriptivas

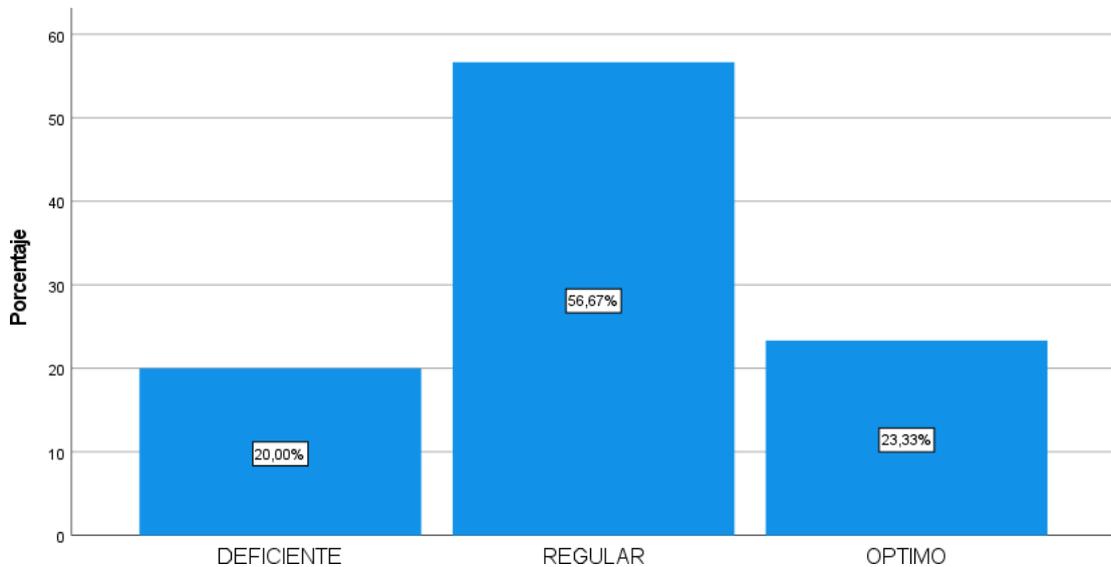
Tabla 1

Niveles para la variable: *Organización de procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	V DEFICIENTE	6	20,	20,	20,
	REGULAR	17	56,7	56,7	76,7
	OPTIMO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1

Porcentaje de niveles para la variable: *Organización de procesos*



Según la gráfica se puede apreciar el 56,67 % de la empresa de servicios aplica una organización de procesos a un nivel regular, el 23,3% se da a un nivel óptimo, y un 20 % en forma deficiente.

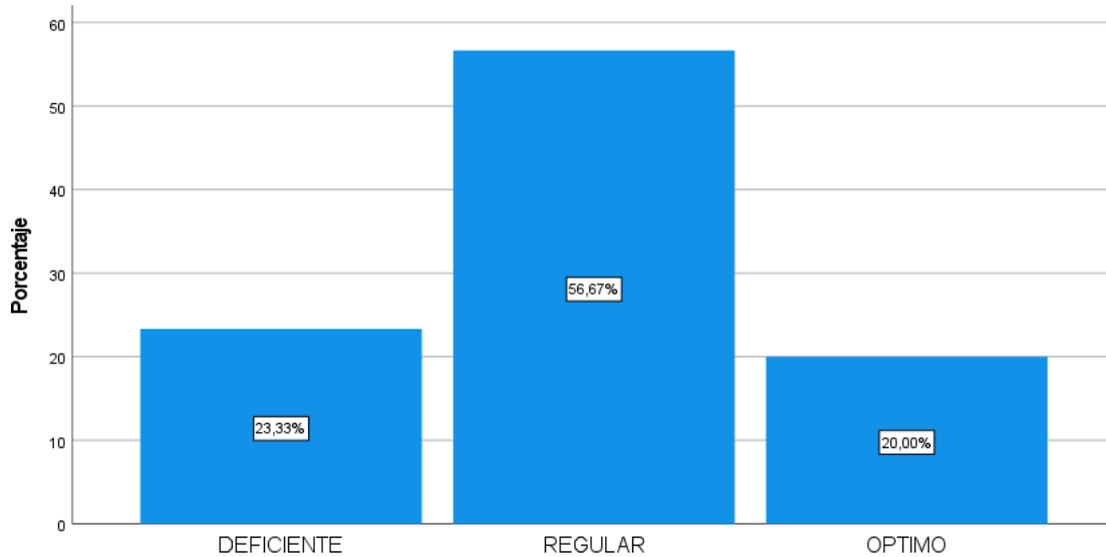
Tabla 2

Niveles para la variable *Desempeño laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	DEFICIENTE	7	23,3	23,3	23,3
	REGULAR	17	56,7	56,7	80,0
	OPTIMO	8	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2

Porcentaje de niveles para Desempeño laboral



En efecto de la tabla 2 y figura 2 se observa que el 56,67 % de la empresa de servicios en el Callao tienen un desempeño laboral regular, a un nivel deficiente el 23,3%, mientras que solo el 20,0 % tiene un desempeño a un nivel óptimo (ver anexos).

Prueba de Normalidad

Plantear la Hipótesis

1. Ho: Los datos tienen una distribución normal
2. Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla 3
Prueba de normalidad

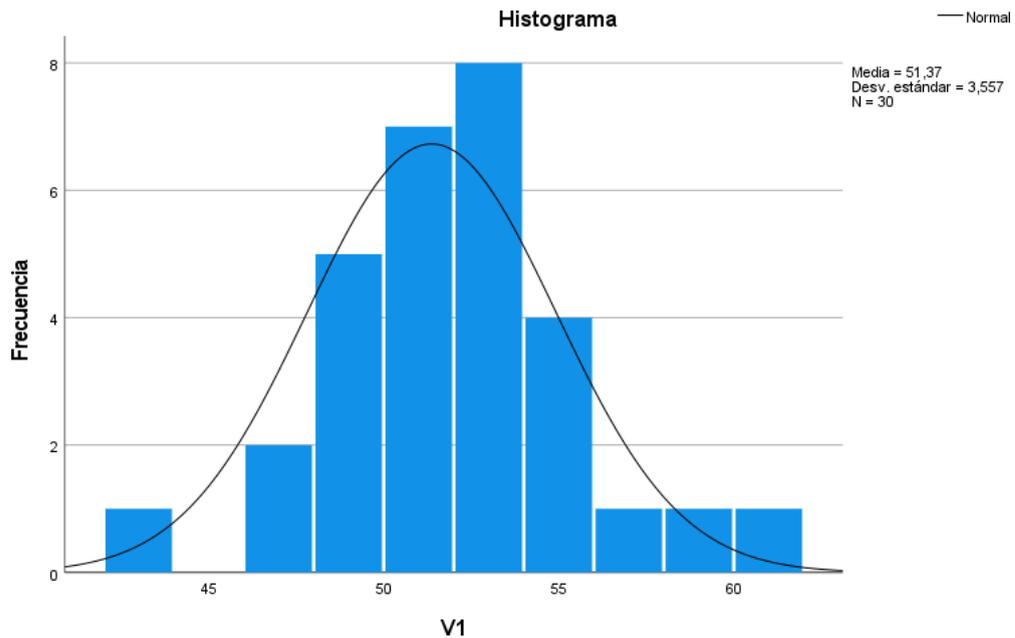
	Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	
Organización de procesos	,972	30	,598
Desempeño laboral	,987	30	,965

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Figura 3

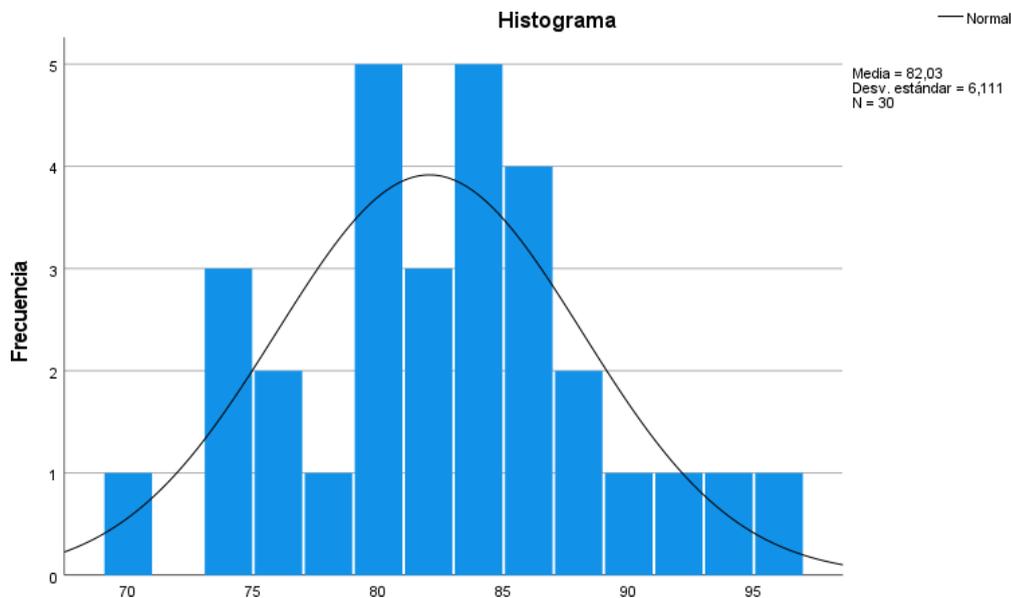
Gráfico de Organización de procesos



3. . Criterio de decisión
Si $p=0.05$ aceptamos la Ho y acepto la Ha
Si $p>=0.05$ aceptamos la Ho y rechazamos la H1

Figura 4

Gráfico de Desempeño laboral



Según los gráficos mostrados y de acuerdo a las estadísticas es Shapiro se observa que $p = 0.598 > 0.05$; para la variable organización de procesos y $p = 0.965 > 0.05$ de desempeño laboral. Por lo que, los datos que provienen de la muestra tienen una distribución normal. Concluyo que para contrastar la hipótesis se usó los estadísticos paramétricos (coeficiente de Pearson).

Estadística inferencial

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la organización de procesos y desempeño laboral en una empresa de servicios, Callao, 2023.

H_a: Existe relación entre la organización de procesos y desempeño laboral en una empresa de servicios, Callao, 2023.

Correlaciones

Tabla 4
Correlación de variables

		Organización de procesos	Desempeño laboral
V1	Correlación de Pearson	1	,40
	Sig. (bilateral)		,028
	N	30	30
V2	Correlación de Pearson	,402*	1
	Sig. (bilateral)	,028	
	N	30	30

*si el valor de sig bilateral es <0,05 la correlación es significativa

i el valor de sig bilateral >0,05 correlación no es significativa.

Según la tabla mostrada líneas arriba, podemos indicar, el coeficiente de correlación para ambas variables es 0,402 una correlación moderada y además es significativa ($p= 0,028$ menor que 0,05) por lo tanto, se acepta H_a teniendo una relación de significativa (ver anexos).

Correlaciones

Tabla 5
Correlación
calidad de
trabajo

		Organización de procesos	Calidad de trabajo
V1	Correlación de Pearson	1	,029
	Sig. (bilateral)		,879
	N	30	30
D1V	Correlación de Pearson	,029	1
	Sig. (bilateral)	,879	
	N	30	30

En la tabla 5, el coeficiente de correlación para ambas variables es 0,29 que es una correlación positiva baja, además es significativa ($p= 0,879 > 0,05$). Concluyendo que de acuerdo a los valores y el barómetro de la

tabla de coeficiente de correlación existe relación entre Organización de procesos y calidad de trabajo en una empresa de Servicios, Callao 2023.

Correlación

Tabla 6
Correlación de trabajo
en equipo

		Organización de procesos	trabajo en equipo
V1	Correlación de Pearson	1	,502**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	30	30
V2	D2	,502**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	30	30

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

De acuerdo a la tabla 6, el coeficiente de correlación para ambas variables es 0,502 que es una correlación positiva moderada, además es significativa ($p= 0,005 < 0,05$) teniendo una significativa de correlación.

Correlación

Tabla 7
Correlación de productividad

		Organización de procesos	Productividad
V1	Correlación de Pearson	1	,271
	Sig. (bilateral)		,148
	N	30	30
D3V2	Correlación de Pearson	,271	1
	Sig. (bilateral)	,148	
	N	30	30

En la tabla 7, el coeficiente de correlación para ambas variables es 0,271 que es una correlación positiva baja, además es significativa ($p= 0,148 > 0,05$) por lo que, concluimos diciendo que existe relación de organización de procesos y productividad en una empresa de servicios Callao, 2023.

V. DISCUSIÓN

En referencia a los hallazgos encontrados según el objetivo general, se empleó la correlación de Pearson obteniendo un enlace positiva moderada de las variables; organización de procesos y desempeño laboral con un $r=0,402$ deduciendo que, las variables si tienen relación como bien lo mencionó Guido, Sanguero & Mamani (2021) en su investigación obteniendo un porcentaje alto de correlación entre la población del municipio del Perú, teniendo indicadores tales como, la planificación, procesos, y la adaptabilidad entre los colaboradores. Asimismo, concuerda con el autor De la Cruz, (2022) donde nos mencionó que toda empresa debe estar alineado sus actividades, sus procesos, ya que va a depender qué tan bien estructurado esté la empresa para el desempeño de cada colaborador dentro de la organización de servicios.

Es entonces donde Vega, también nos hace referencia dentro de su investigación que tan apto es darle un mejor manejo de a las actividades de la empresa en conjunto con el desarrollo y el cumplimiento dentro de lo establecido por parte de la empresa en base a la agilidad y sobre todo éxito. Se demostró en el objetivo específico 1, donde se realizó la correlación de Pearson, obteniendo una relación positiva baja entre la organización de procesos y calidad de trabajo con $r=0,29$ donde se puede deducir que, la organización de procesos influye poco en las características del trabajo en base a los colaboradores de la empresa de servicios. Según el autor Rodríguez (2022) nos mencionó que, si hay una relación moderada debido que muchas empresas evalúan a sus colaboradores en base a indicadores tales como el cumplimiento de trabajo, la motivación e innovación (kpis) teniendo como base principal una buena la metodología por el cual se va a trabajar.

Por consiguiente, frente al objetivo específico 2 se tiene para la variable organización de procesos y trabajo en equipo un resultado $r=0,502$ existiendo un paralelismo positivo. Los resultados obtenidos tienen una similitud con la investigación de Jiménez (2018), donde estudió el

desempeño laboral como parte fundamental el trabajar en equipo para cumplir con cada uno de los objetivos propuestos por la empresa.

En definitiva, se obtienen resultados óptimos, la empresa ante este crecimiento se orienta hacia el logro de una correcta gestión de procesos concordando con los resultados favorables, donde el objetivo permitió a la empresa cumplir con las actividades y la satisfacción de adaptabilidad entre los trabajadores.

Tal es el caso, del autor Guzman, en su investigación frente a las dimensiones de personalidad de cada uno del empleado, siendo una municipalidad de prestigio que no tiene bien su mando para gestionar sus procesos, es por ello la importancia desde el día 1 tener bien establecido, estructurado todas las cosas que se desean lograr.

Por consiguiente, referente al objetivo 3 donde se aplicó la de Pearson, para la variable organización de procesos y productividad donde se tiene una correlación positiva baja, con un $r=0,271$, tal es el caso del autor Ramos (2012) donde nos indicó todo lo contrario, debido que la productividad es un papel importante dentro de la organización porque si no hay desde el inicio una buena planeación, estructura, no habrá una producción favorable, no habrá satisfacción ni para la empresa, ni para los clientes.

Además, podemos deducir que la satisfacción de los clientes es detrás de un buen personal, ya sea en cómo se desenvuelve, en como realiza sus procesos, y si es eficiente o eficaz, ya que es muy diferente esos términos. Velásquez en el año 2017 nos refiere entre las variables desempeño laboral y satisfacción laboral donde tiene una pegada baja frente a la empresa estudiada, por lo que en esta investigación se descubrirá que tan importante y efectivo e la relación entre dichas variables, ya que todo comienza de ahí.

En concordancia, el autor Jiménez no llegará a esta discusión, así que sr Luis según lo mencionado en su marco teórico en rotación a persona, ya que mucho varia para la entrega de hoy, de tal manera que envíe sus cargos para poder visualizar y si efectivamente se hizo o no.

En definitiva, se concluye, que según los encuestados en la empresa mencionada se debe de buscar y determinar en específico la problemática para poder resolver entre la relación de las variables, ya que la empresa camina de acuerdo a la productividad del hombre.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la relación del objetivo general entre la variable Organización de procesos y desempeño laboral donde alcanzó una correlación de 0,402, donde se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; teniendo la conformidad que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, lo que se considera tener un mejor manejo entre la organización de procesos y desempeño laboral en la empresa para un desarrollo óptimo.

Segunda: Se concluyó, el objetivo específico 1 la relación entre la variable organización de procesos y calidad de trabajo alcanzó un nivel de correlación de 0,29, con una significativa bilateral donde permite tener una relación positiva baja donde se deduce que dentro de la empresa no hay una relación definida en la calidad de trabajo de los colaboradores en base a las actividades de la empresa de servicios.

Tercera: En concordancia con el objetivo específico número dos, la relación entre la variable organización de procesos y trabajo en equipo alcanzó un nivel de correlación de 0,502 aceptando la hipótesis alterna confirmando una correlación positiva moderada reflejando que si existe una relación favorable influyendo periódicamente en los objetivos de la empresa de servicios.

Cuarta: En definitiva, se determinó la relación entre la variable organización de procesos y productividad, alcanzando una correlación de 0,271 admitiendo que tiene una significancia positiva baja, reflejando que la productividad no está muy relacionada con la organización de procesos donde prácticamente no existe parámetros ni indicadores en base a la productividad en cada uno de los colaboradores, esto es necesario para poder tener un mayor performance en el área productivo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se aconseja al representante legal de la empresa de la organización establecer una correcta estructura organizacional para mejorar ciertos procesos en base a la producción y de tal manera los colaboradores puedan desempeñar al máximo su potencial acompañado de las capacitaciones, asimismo, se debe considerar una relación entre los procesos, ya que si hay una estructura, los colaboradores desempeñarán al máximo su potencial para cumplir con los objetivos por parte de la empresa, integrando la planificación y ejecución.

Segunda: Se sugiere al Gerente General de la empresa de Servicios, aplicar indicadores de gestión en base a la calidad de trabajo para la medición de los procesos dentro de la organización, de tal manera poder determinar el cumplimiento de las tareas de los colaboradores y así poder llegar a los objetivos de la empresa y minimizar ciertos parámetros de incumplimiento y retrasos.

Tercera: Se propone al jefe de la empresa estudiada, seguir mejorando frente al trabajo en equipo en base a la organización de procesos, estableciendo reuniones didácticas, ya que es fundamental el tener una comunicación efectiva y un clima laboral favorable, debido que, va a permitir seguir desarrollando de manera eficiente los propósitos.

Cuarta: Se recomienda al Gerente General implementar herramientas de calidad que conlleven a mejorar el área de producción en base a los procesos determinados, haciendo seguimiento para una mayor satisfacción hacia el cliente.

REFERENCIAS

- Aldana, J., & Piña, J. (2017). Quality of service provided to the client by gym instructors. *Interdisciplinary Arbitrated Review Koinonía*, 2 (3), 172-197.
Recovered from
<http://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/59/46>
- Barrezueta, M. & Poggi, E. (2022). Modelo de selección del personal en el departamento de ciencias jurídicas, Universidad Técnica de Manabí. *ECA SINERGIA*, 13(1). <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569800008/html/>
- Bravo Aranibar, J. C. (2023). Aseguramiento de la calidad y competitividad de micro y pequeñas empresas del sector panificación y pastelería. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 303–314. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25526>
- Blanco, Vásquez, & García, (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. Universidad Simón Bolívar. <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/5949>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *SCIELO*, 12(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385Z
- Bulto, M., Mosco, E, Acosta, H. (2022). ¿Cuáles son los predictores del desempeño laboral?. Universidad de Talca. <http://dspace.otalca.cl/handle/1950/13373>.
- Chicaiza, P., Chango, M., Corella, M., & Toscano, D. (2022). Transformación digital en las empresas: una revisión conceptual. *Journal of Science and Research*, 7(CININGEC II), 756–769. Recuperado a partir de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2804>.

Cienfuegos, D. (2020). Selección de personal y el desempeño laboral de los Fiscalizadores municipales. Surquillo. Universidad César Vallejos.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48692/Cienfuegos>.

Diaz, M. (2022) Selección de personal y el manejo del desempeño laboral en la empresa de Administración Turística de Huaraz. Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94835>.

Educational Administrative Strategies and Its Effect on Employers Job Performance:

11(1):67-76, 2023. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj

[/https://www.researchgate.net/profile/ValEze/publication/367569077_Educational_Administrative_Strategies_and_Its_Effect_on_Employers_Job_Performance_A_Review/links/63d91be7c97bd76a824e5e37/Educational-Administrative-Strategies-and-Its-Effect-on-Employers-Job-Performance-A-Review.pdf](https://www.researchgate.net/profile/ValEze/publication/367569077_Educational_Administrative_Strategies_and_Its_Effect_on_Employers_Job_Performance_A_Review/links/63d91be7c97bd76a824e5e37/Educational-Administrative-Strategies-and-Its-Effect-on-Employers-Job-Performance-A-Review.pdf).

Espinoza, k., Montalvo, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. Universidad continental.

<https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV>

[. _PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf](#).

Espinoza, R. El fayolismo y la organización contemporánea

Visión Gerencial, núm. 1, enero-junio, 2009, pp. 53-62 Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010->

Gal, L., Martinez, G., Rodriguez, C., (2022). Communication styles: a theoretical review towards management skills in organizations. SCIELO, vol.9 no.3.

http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522022000300085&script=sci_arttext

Gil Solá, J. (2022). Diseño de un sistema de gestión por procesos para la PYME: Solá Industrias Mecánicas SL. Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/181336>

Gómez, J., Quiroz, N. (2022). Inteligencia emocional relacionada al desempeño laboral en empresas latinoamericanas: Una revisión sistemática.

Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101692>

Hamza, PA, Othman, BJ, Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, HM, Ahmed, SA, Sabir, BY, etc (2021). Reclutamiento y Selección: La Relación entre Reclutamiento

Y Selección con el Desempeño Organizacional.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3851335

Ipanaqué, A. del C. (2021). Sabemos cómo impacta la selección y contratación de un talento humano para la organización? Gestión En El

Tercer Milenio, 24(48), 85–92. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21822>

July.E. (2022). Literature Review Process: Measuring the Effective Usage of Knowledge Management

Systems in Customer Support Organizations. International Journal of Research Publication and Reviews, Vol 3, Issue 7, pp 3991-4009. chrome-

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profi](https://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Hima-Bindu)

[le/Hima-Bindu](https://www.researchgate.net/profile/Hima-Bindu)

Konopik. J. Jahn. C. Schuter, T. Hobback, N. (2021). Mastering the digital transformation through organizational capabilities: A conceptual framework.

SCIENCE

DIRECT.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666954421000181>

Kuttier, A., Kettler, C. & Rab, L. (2021). Digitalization of Work and Human Resources Processes as a Way to Create a Sustainable and Ethical Organization. 15 (1). <https://www.mdpi.com/1996-1073/15/1/172>

López, J. Ricardo, A. (2010) LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN

COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL PERSPECTIVAS, núm. 26, julio-diciembre, 2010, pp. 129-152. Universidad Católica Boliviana San Pablo Cochabamba, Bolivia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941230007>.

Luna, A., (2020). Proceso administrativo. Instituto Politécnico Nacional. Escuela superior de comercio y administración. Tercera edición: México. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ApktEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2>

GESTIÓN EFICIENTE Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010 Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935475004>

Mamani, Y., Cáceres, J. (2019). Desempeño laboral: una revisión teórica. Universidad peruana unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2260>

Mariscal, J. (2022). Qué es la estructura organizacional de una empresa y cuál es su importancia. SESAME. <https://www.sesamehr.pe/blog/estructura-organizacional-empresa-importancia/>

Méndez, R., Rafael, A., Páez, G. & Gauthier, A, etc. (2022). Transformación digital en las organizaciones. Universidad del Rosario. <https://repository.urosario.edu.co/items/9b3bdc52-f1a4-4a45-8429-8409adfd2e7a>.

Mero, V., (2018). Empresa, administración y proceso administrativo.

Muños, L., Napa, Y., Pazmiño, W., Posligua, M. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES. Universidad estatal del Sur. 4 (4) <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.334>.

Palacios, M. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. Scielo, 11(2). https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322020000200006

Raeburn, A. (2022). Diagrama de flujo de trabajo: qué es y cómo hacerlo con ejemplos. <https://asana.com/es/resources/workflow-diagram>.

Ramírez, R., Otero, Y., & Velázquez, N. (2022). Antecedentes históricos de la gestión de los procesos clave de los centros mixtos en Cuba. *LUZ* 21(3), 144-152. Recuperado a partir de <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/1196>

Rivas Tovar, Luis Arturo Evolución de la teoría de la organización Universidad & Empresa, vol. 11, núm. 17, julio-diciembre, 2009, pp. 11-32 Universidad delRosario Bogotá, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187214467001>

Rivera-Garcia , L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico- técnicamu- Itidisciplinaria). ISSN : 2588-090X. Polo De Capacitación Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(12), 58-71.

Sánchez, A. (2020). El Éxito de la Gestión de Proyectos, Un nuevo enfoque entre lo tradicional y lo dinámico. ESADE.
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117483/Arturo_Saenz_%20Tesis_2012_Rev_1.pdf.

Sotelo, I. (2018). Protección y conservación ambiental a través del conocimiento: los materiales docentes. M+A. Revista Electrónica de Medioambiente. UCM Número 19, págs. 138-158. Madrid. ISSN 1886-3329.
https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-114977/RESE%C3%91A_ARTICULO_7_M+A2018.1.pdf.

Vega, L. (2021). Propuesta de mejoramiento continuo de los procesos de la empresa del río s.a.s teniendo como referencia el framework de arquitectura empresarial Togaf. Universidad Jorge Tadeo Lozano.
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/20795/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Yaranga, I. (2022). Machine Learning en la mejora del proceso de selección del personal docente en una universidad nacional, Lima 2021. Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85185>.

Zapata, G., Mirabal, A. (2018). Capacidades Dinámicas de la Organización: Revisión de la Literatura y un Modelo Propuesto. Scielo, 47(121). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782018000100005&script=sci_arttext

Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos Y Grupos De Investigación, 7(14), 21–42. Recuperado a partir de

<http://www.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/208>

Zocón, L., Castañeda, D. (2019). Selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa “Soluciones globales empresariales EIRL ”de la ciudad de Cajamarca. REV. PERSPECTIVA 20 (1), 2019: 86-94 - ISSN 1996-5389 DOI: <https://doi.org/10.33198/rp.v20i1.00024>

Yousif, A., Ahmed, M. (2023). The effect of performance appraisal on job performance in the government sector: The mediating role of motivation . VoL (10) 9 pg2077-2088,
<http://m.growingscience.com/beta/msl/3739-the-effect-of-performance-appraisal-on-job-performance-in-governmental-sector-the-mediating-role-of-motivation.html>

Wright, TA y Cropanzano, R. (2000). Bienestar psicológico y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral. Revista de Psicología de la Salud Ocupacional, 5 (1), 84–94. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>.

ANEXO1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Organización de procesos	La organización de procesos es la parte interna de la empresa donde se subdivide las funciones entre los colaboradores de la empresa, teniendo un control y orden en la estructura de ella (Blanco, Vásquez, & García, (2020).	La organización de procesos se mide según las dimensiones con la Estructura organizacional, Flujo de trabajo, esto básicamente para poder utilizar la encuesta por ítems favorables marcadas.	Estructura organizacional	Planificación	ESCALA DE LIKERT ORDINAL
				Proceso estratégico	
			Flujo de trabajo	Rendimiento de las operaciones	
				Diagrama	
Variable 2: Desempeño laboral	Son las acciones y/o comportamientos del colaborador rindiendo en una empresa laboral (Bautista,2020).	Es el grupo de acciones que permite la obtención de los resultados satisfactorios en relación a metas de cada empresa.	Calidad de trabajo	Innovación	
				Cumplimiento de trabajo	
			Trabajo en equipo	Trabajo cooperativo	
				Adaptabilidad	
				Cumplimiento de reglas	
			Productividad	Responsabilidad	
				Eficiencia	
Motivación					

ANEXO 2

MODELO DE INSTRUMENTO:

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

FICHA DE ENCUESTA

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Organización de procesos y Desempeño laboral. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su consentimiento informado para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero: estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	N UNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIE MPRE
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

V1. Organización de procesos			OPCIÓN DE RESPUESTA				
			1				
Dimensión	Indicador	ITEMS	NUNCA	CASINUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Estructura organizacional	Planificación	Considera usted que la planificación es un impulsor de éxito en la empresa					
		La empresa lleva una correcta planificación de procesos					
		Existe la necesidad de controlar y medir los procesos de la empresa					
	Proceso estratégico	Considera usted que es importante llevar un buen proceso estratégico					
		El almacén de material está ubicado a fácil acceso del centro asistencial					
		Crees que para llevar una buena gestión de procesos es deseable definir los procesos internos de la empresa para su correcta gestión					
Flujo de trabajo	Rendimiento de las operaciones	Considera usted, que su rendimiento frente a las operaciones es muy eficiente					
		Se proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño					
		Crees que el rendimiento de cada operación es importante para la eficiencia de la empresa					
	Diagrama	0 Consideras que la empresa diseña un buen flujograma					
		1 Puede usted plantear, ejecutar y desarrollar sus actividades laborales solo					
		2 Considera el diagrama de flujo como parte fundamental de la organización para la empresa					



V2. Desempeño laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1				
Dimensión	Indicador	°	Ítems	NUNC	C	A	CA	SIEMPRE
				A	ASI		SI SIEMPRE	RE
Calidad de trabajo	Innovación	3	Según lo trabajado, considera que la empresa brinda información relevante frente a las funciones que Desarrolla					
		4	Considera usted la innovación en la empresa sumamente eficiente para el desarrollo del mismo					
	Cumplimiento de trabajo	5	Siente usted el apoyo del jefe inmediato cuando tiene dificultades en realizar alguna actividad					
		6	Considera usted, que es importante cumplir con estándares de calidad para un correcto cumplimiento de objetivos					
Trabajo en equipo	Trabajo cooperativo	7	Muestra usted una actitud positiva al momento de desarrollar las actividades de la empresa					
		8	Según lo trabajado, considera que la empresa deservicios trabaje en equipo					
		9	Es importante trabajar en equipo					
	Adaptabilidad	0	Cree usted indispensable trabajar en equipo para cumplir eficientemente las actividades de la empresa.					
		1	En función al desarrollo de actividades, Te consideras pieza fundamental en la empresa					
	Cumplimiento de reglas	2	Tienes la capacidad de transmitir una visión de trabajo en equipo					
		3	Cumples con los reglamentos otorgados por la empresa					
		4	Considera usted que los reglamentos por parte de la empresa están bien elaborados					



PRODUCTIVIDAD	Responsabilidad	5	Identifica sus errores los corrige					
		6	Cuando el encargado te llama la atención es con justa razón					
		7	Cumples con cada proceso estructurado dentro de la organización					
	Eficiencia	8	Mantienes una actitud positiva frente a los cambios que se establecen en la empresa					
		9	De acuerdo a las actividades que realiza, tienes identificados tus horas mayor productividad					
	Motivación	0	Te sientes a gusto en la empresa					
		1	Tienes buena relación con compañeros de trabajo					
		2	¿Los objetivos de mi puesto de trabajo son claros, por lo tanto, se lo se espera de mí?					

Anexo 3

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Organización de Procesos y Desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Edgar Laureano Lino Gamarra		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()	X
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional ()	X
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Miguel De la Cruz Yeraldine Milagros
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Personas de ambos sexos que laboran en la empresa de servicios en Callao, 2023

Significación	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, con 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, con 8 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
---------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Organización de procesos

Blanco, Vásquez, & García, (2020), declara que:

La organización de procesos es la parte interna de la empresa donde se subdivide las funciones entre los colaboradores de la empresa, teniendo un control y orden en la estructura de ello.

- **Variable 2:** Desempeño laboral

La selección de personal es un proceso donde se busca a nuevos talentos cubriendo un puesto laboral para hacer efectivo el trabajo en la organización Sagrado, J. (2022)



Variable	Dimensiones	Definición
Organización de procesos	Estructura organizacional	La estructura organizacional es indispensable dentro de las empresas u organizaciones, ya que facilita la administración de las actividades y sobre todo la dirección de la empresa, para que este mismo pueda cumplir con éxito las metas, ya que, si no existe una estructuración dentro de la organización, la empresa probablemente decaiga (Alba, 2022).
	Flujo de trabajo	Quitian, P. (2022) nos define de la siguiente manera, el flujo dentro de las empresas es de vital importancia, porque describe en cómo las personas están laborando y cuál es el trabajo que se está realizando, es entonces que consiste en procesos direccionados al fin de la actividad de cada área establecida.
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Según el autor Gómez (2021) nos refiere que es la satisfacción del trabajador en cumplir sus actividades de manera óptima, recalando en cómo se maneja su organización de la empresa.
	Trabajo en equipo	Según Miguel (2023) nos indica que es el conjunto de personas que colaboran en desarrollar las actividades con la finalidad de cumplir el mismo objetivo.



	Productividad	Robbins (2019) nos menciona que, esto se mide en base a la eficiencia de la persona, donde aumenta su producción, pero no desperdiciando recursos, en un menor tiempo.
--	---------------	--



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Organización de Procesos y desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023”, elaborado por Miguel De la Cruz Yeraldine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Variable del instrumento: Organización de procesos

- Primera dimensión: **Estructura organizacional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Referencia	Observaciones
Planificación	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Proceso estratégico	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Flujo de trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rendimiento las operaciones	7	3	3	3	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Diagrama	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	





Variable del instrumento: Desempeño laboral

Primera dimensión: **calidad de trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Referencia	Observaciones
Innovación	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Cumplimiento de trabajo	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

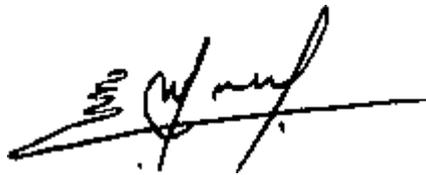


- Segunda dimensión: **trabajo en equipo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Referencia	Observaciones
Trabajo cooperativo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Adaptabilidad	20	4	3	4	
	21	4	4	4	
	22	4	4	4	

- tercera dimensión: **productividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Responsabilidad	25	4	4	4	
	16	4	4	4	
	27	4	4	4	
Eficiencia	28	4	3	4	
	29	4	4	4	
Motivación	30	4	4	4	
	31	4	4	4	
	32	4	4	4	



.....
(Dr. Lino Gamarra Edgar Laureano)

DNI N° 32650876

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 3.2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Organización de Procesos y Desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	ROMERO CORREA ALDO JESUS
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Miguel De la Cruz Yeraldine Milagros
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Personas de ambos sexos que laboran en la empresa de Servicios en Callao, 2023
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 2 dimensiones, con 4 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, con 8 indicadores y 20 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

Soporte teórico

- **Variable 1:** Organización de procesos

Blanco, Vásquez, & García, (2020), declara que,

La organización de procesos es la parte interna de la empresa donde se subdivide las funciones entre los colaboradores de la empresa, teniendo un control y orden en la estructura de ello.

- **Variable 2:** Desempeño laboral

La selección de personal es un proceso donde se busca a nuevos talentos cubriendo un puesto laboral para hacer efectivo el trabajo en la organización Sagrado, J. (2022).

indicador	Dimensiones	Definición
Organización de procesos	Estructura organizacional	La estructura organizacional es indispensable dentro de las empresas u organizaciones, ya que facilita la administración de las actividades y sobre todo la dirección de la empresa, para que este mismo pueda cumplir con éxito las metas, ya que, si no existe una estructuración dentro de la organización, la empresa probablemente decaiga (Alba, 2022).
	Flujo de trabajo	Quitian, P. (2022) nos define de la siguiente manera, el flujo dentro de las empresas es de vital importancia, porque describe en cómo las personas están laborando y cuál es el trabajo que se está realizando, es entonces que consiste en procesos direccionados al fin de la actividad de cada área establecida.
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Según el autor Gómez (2021) nos refiere que es la satisfacción del trabajador en cumplir sus actividades de manera óptima, recalcando en cómo se maneja su organización de la empresa.
	Trabajo en equipo	Según Miguel (2023) nos indica que es el conjunto de personas que colaboran en desarrollar las actividades con la finalidad de cumplir el mismo objetivo.
	Productividad	Robbins (2019) nos menciona que, esto se mide en base a la eficiencia de la persona, donde aumenta su producción, pero no desperdiciando recursos, en un menor tiempo.

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Organización de Procesos y desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023”, elaborado por Miguel De la Cruz Yeraldine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir,	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel



Variable del instrumento: Organización de procesos

- Primera dimensión: **Estructura organizacional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	relevancia	Observaciones
Planificación	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	3	3	
Proceso estratégico	4	4	4	4	
	5	4	4	3	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Flujo de trabajo**

Indicadores	Ítems	claridad	coherencia	relevancia	observaciones
Rendimiento de las operaciones	7	3	4	3	
	8	3	4	4	
	9	3	4	3	
Productividad	10	3	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	



Variable del instrumento: Desempeño laboral

Primera dimensión: calidad de trabajo

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Innovación	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Cumplimiento de trabajo	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: trabajo en equipo

Indicadores	ÍTEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	observaciones
Trabajo cooperativo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Adaptabilidad	20	4	4	3	
	21	4	4	4	
Cumplimiento de reglas	22	4	4	4	
	23	4	4	3	
	24	4	4	4	



- Tercera dimensión: productividad

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Responsabilidad	25			4	
	26			4	
	27			4	
Eficiencia	28			3	
	29			4	

Motivación	30			4	
	31			3	
	32			4	



Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Organización de Procesos y desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023”, elaborado por Miguel De la Cruz Yeraldine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

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

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



.....
ROMERO CORREA, ALDO JESÚS

DNI N° 26689491

Pd.: el presente
formato debe tomar
encuenta:

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

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



3.3: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Organización de Procesos y Desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer administrativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mgtr. Barca Barrientos Jesús Enrique
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica() Social () Educativa () Organizacional () <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia Profesional el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Miguel De la Cruz Yeraldine Milagros
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Personas de ambos sexos que laboran en la empresa de Servicios en Callao, 2023



Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 2 dimensiones, con 4 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, con 8 indicadores y 20 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -
----------------	--

5. Soporte teórico

- **Variable 1:** Organización de procesos

Blanco, Vásquez, & García, (2020), declara que,

La organización de procesos es la parte interna de la empresa donde se subdivide las funciones entre los colaboradores de la empresa, teniendo un control y orden en la estructura de ello.

- **Variable 2:** Desempeño laboral

La selección de personal es un proceso donde se busca a nuevos talentos cubriendo un puesto laboral para hacer efectivo el trabajo en la organización Sagrado, J. (2022).

c	Dimensiones	Definición
Organización de procesos	Estructura organizacional	La estructura organizacional es indispensable dentro de las empresas u organizaciones, ya que facilita la administración de las actividades y sobre todo la dirección de la empresa, para que este mismo pueda cumplir con éxito las metas, ya que, si no existe una estructuración dentro de la organización, la empresa probablemente decaiga (Alba, 2022).
	Flujo de trabajo	Quitian, P. (2022) nos define de la siguiente manera, el flujo dentro de las empresas es de vital importancia, porque describe en cómo las personas están laborando y cuál es el trabajo que se está realizando, es entonces que consiste en procesos direccionados al fin de la actividad de cada área establecida.
Desempeño laboral	Calidad de trabajo	Según el autor Gomez (2021) nos refiere que es la satisfacción del trabajador en cumplir sus actividades de manera óptima, recalcando en cómo se maneja su organización de la empresa.
	Trabajo en equipo	Según Miguel (2023) nos indica que es el conjunto de personas que colaboran en desarrollar las actividades con la finalidad de cumplir el mismo objetivo.
	Productividad	Robbins (2019) nos menciona que, esto se mide en base a la eficiencia de la persona, donde aumenta su producción, pero no desperdiciando recursos, en un menor tiempo.



Variable del instrumento: Organización de procesos

- Primera dimensión: **Estructura organizacional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Planificación	1	3	4	4	
	2	4	4	4	
	3	3	4	4	
Proceso estratégico	4	4	3	4	
	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Flujo de trabajo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rendimiento las operaciones	7	3	3	3	
	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Diagrama	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
	12	4	4	4	



Variable del instrumento: Desempeño laboral

Primera dimensión: calidad de trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Innovación	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Cumplimos de trabajo	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

- Segunda dimensión: trabajo en equipo

Indicadores	Items	claridad	coherencia	Relevancia	Observaciones
Trabajo cooperativo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	
Adaptabilidad	20	4	4	3	
	21	4	4	4	
Cumplimiento de reglas	22	4	4	4	
	23	4	4	3	
	24	4	4	4	

- Tercera dimensión: Productividad

Indicadores	ITEM	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Responsabilidad	25	4	4	4	
	26	4	4	4	



	27	4	4	4	
Eficiencia	28	4	4	3	
	29	4	4	4	
Motivación	30	4	4	4	
	31	4	4	3	
	32	4	4	4	

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Organización de Procesos y desempeño laboral en una empresa de Servicios, Callao- 2023”, elaborado por Miguel De la Cruz Yeraldine en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

oría	Categ	Calificación	Indicador
CLARIDAD	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
		2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
		3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
		4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

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

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



.....
(Mgtr. Barca Barrientos Jesus Enrique)

DNI N° 46176175

Pd.: el presente
formato debe tomar
encuenta:

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

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



Anexo 4

Tablas de resultados

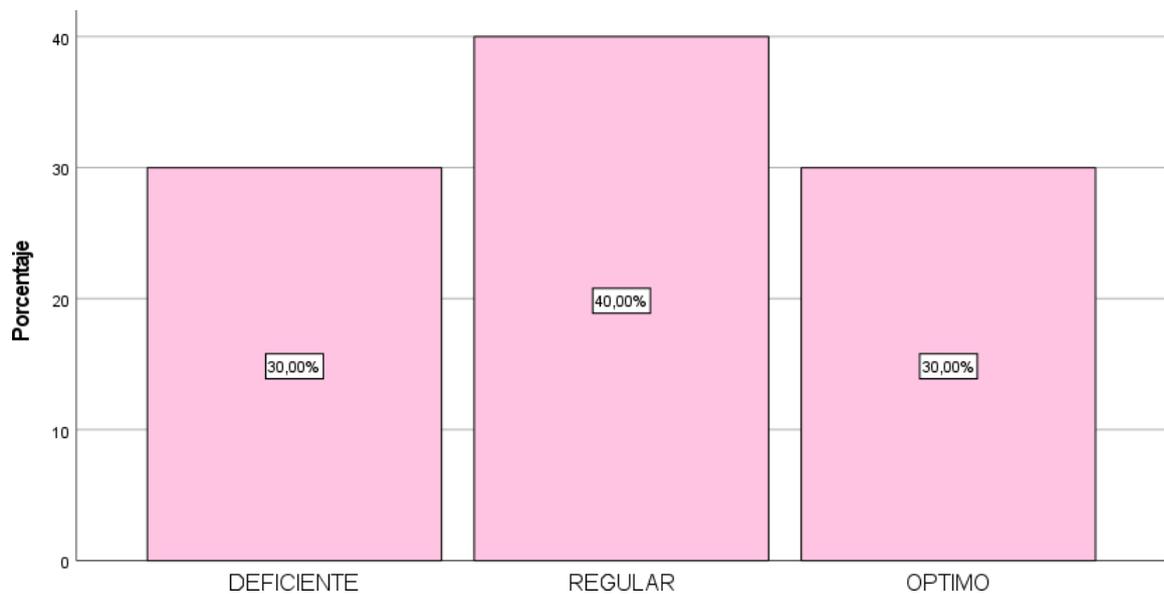
Tabla 8

Niveles para la dimensión *Estructura organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENT	9	30,00	30,00	30,
	REGULAR	1	40,0	40,0	70,0
		2			
	OPTIMO	9	30,0	30,0	100,0
	Total	3	100,0	100,0	
		0			

Figura 5

Porcentajes de niveles para la dimensión estructura organizacional



De la tabla 8 y figura 5 se muestra que el 40 % de una empresa de servicios Callao, aplican una estructura organizacional a nivel regular, mientras que solo el 30% utiliza a un nivel óptimo, y de igual manera el 30% de manera deficiente.

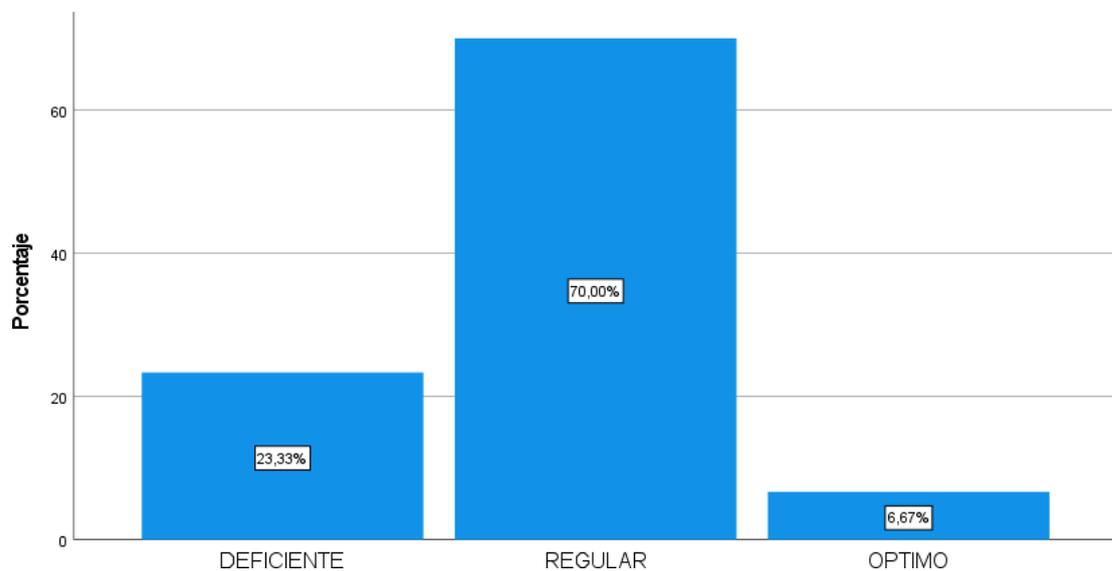
Tabla 9

Niveles para la dimensión Flujo de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	7	23,3	23,3	23,3
	REGULAR	21	70,0	70,0	93,3
	OPTIMO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6

Porcentaje de niveles para la dimensión Flujo de trabajo



Según tabla 9 y figura 6 se observa que el 23,3 % en la empresa de servicios Callao, se da en un nivel deficiente el flujo de trabajo, asimismo, el 70,00 % se da en un nivel regular, y un 6,67 % a nivel óptimo.



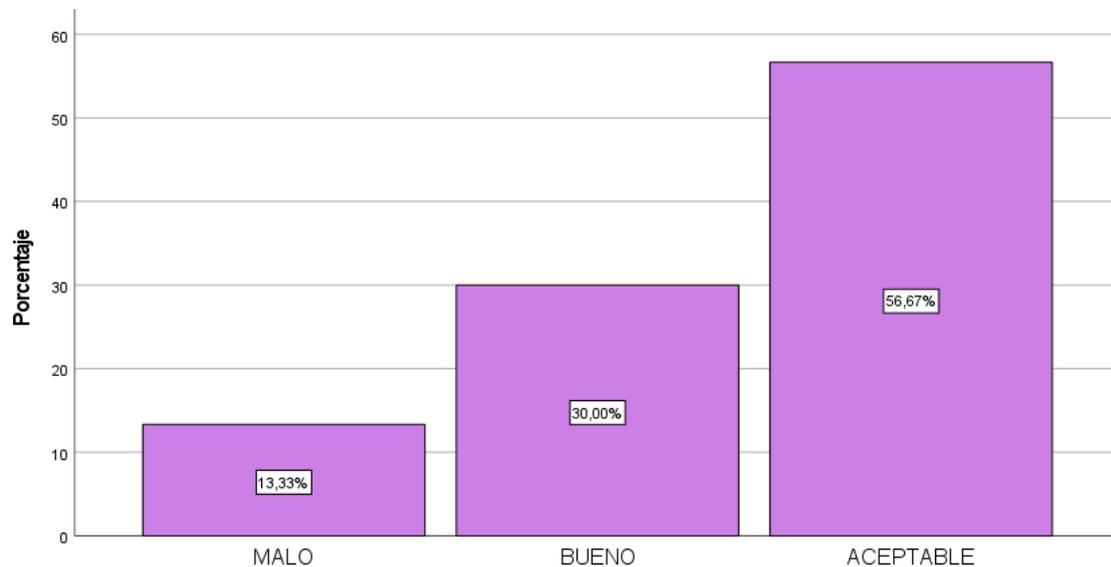
Tabla 10

Niveles para la dimensión calidad de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	13,3	13,3
	BUENO	9	30,0	43,3
	ACEPTABLE	17	56,7	100,0
Total	30	10	100,0	0,0

Figura 7

Porcentaje de niveles para la dimensión calidad de trabajo



En las siguientes tabla 10 y figura7 se aprecia que el 30,00 % de la empresa de servicios en el Callao tienen un desempeño laboral bueno, a un nivel malo el 13,3%, mientras que el 56,67 % tiene un desempeño un nivel aceptable.



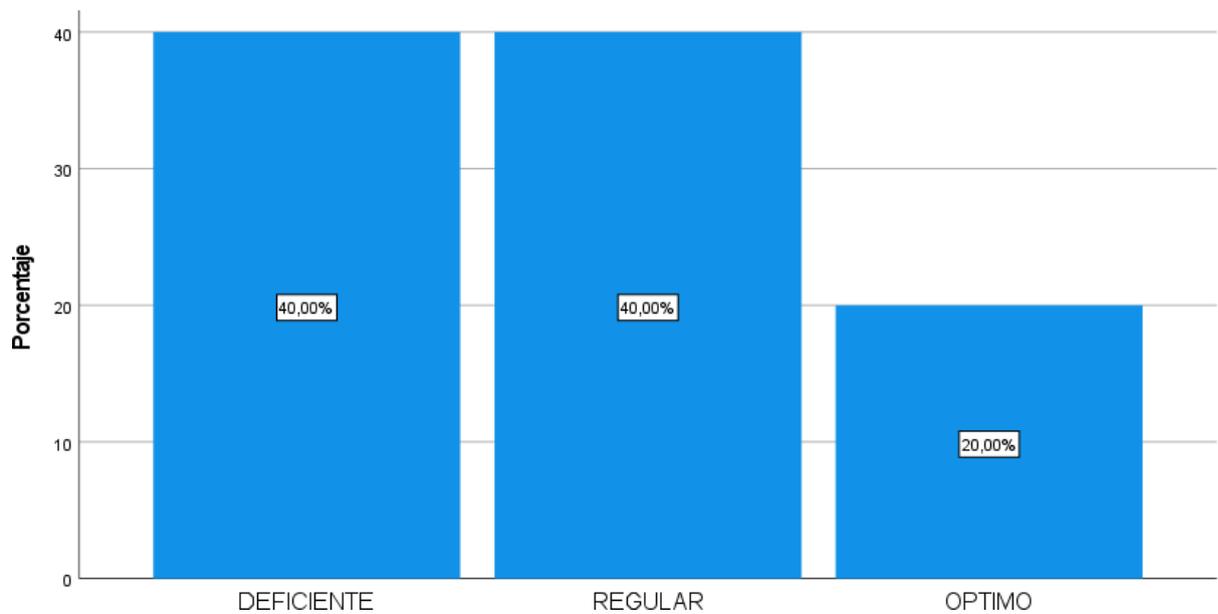
Tabla 11

Niveles para la dimensión Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
válido	DEFICIENTE	12	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	12	40,0	40,0	80,0
	OPTIMO	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	0

Figura 8

Porcentaje de niveles para la dimensión Trabajo en equipo



Según la tabla 11 y figura 8 se puede apreciar que nos arrojó un 40,00 % a un nivel tanto deficiente y regular que tienen un trabajo en equipo por reforzar, mientras que el 20,00% si trabaja en equipo a un nivel óptimo en la empresa de servicios en el Callao.



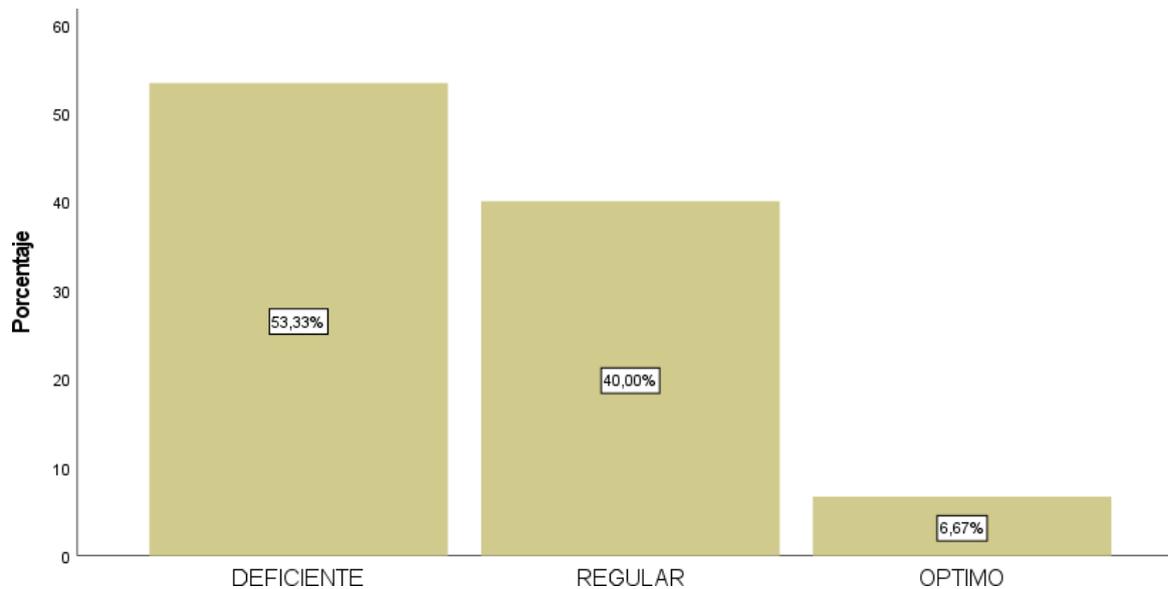
Tabla 12

Niveles para la dimensión Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DEFICIENTE	16	53,3	53,3	53,3
REGULAR	12	40,0	40,0	93,3
OPTIMO	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 8

Porcentaje de niveles para la dimensión Productividad



En la tabla 12 y figura 8 se puede apreciar que nos arrojó un 53,33 % a un nivel deficiente con respecto a la productividad en la empresa de servicios en el Callao, el 40,00% tiene un nivel regular de productividad de los trabajadores hacia la empresa, el 6,67% a un nivel óptimo.



Organización de procesos y desempeño laboral

Variable 1: Organización de procesos												Variable 2: Desempeño laboral																												
Estructura organizacional						FLUJO DE TRABAJO						Calidad de trabajo				Trabajo en equipo				Calidad de trabajo																				
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	Σ_V1	Σ D1_V1	Σ D2_V1	Σ_V2	Σ D1_V2	Σ D2_V2	Σ D3_V2		
1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56	29	27	96	20	36	40			
2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	59	29	30	83	15	38	30
3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	54	29	25	79	14	32	33	
4	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	3	52	26	26	70	12	28	30	
5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	5	3	4	4	5	54	27	27	74	13	30	31	
6	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	4	53	27	26	83	16	35	32	
7	5	3	4	4	5	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4	50	26	24	76	16	30	30	
8	5	5	4	5	4	5	3	5	2	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	5	1	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	50	28	22	85	19	34	32	
9	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	5	4	43	24	19	86	18	38	30	
0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	60	30	30	93	20	39	34	
1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	5	55	28	27	91	19	37	35	
2	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	52	27	25	87	17	34	36
3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	54	27	27	90	15	37	38	
4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	53	28	25	88	20	34	34	
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	51	27	24	85	20	33	32	
6	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	52	27	25	83	20	34	29	
7	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	51	24	27	80	17	33	30	
8	5	3	5	4	4	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	46	24	22	75	15	29	31	
9	5	4	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	50	26	24	82	20	30	32	
0	4	4	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	50	23	27	83	17	32	34	