



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**La gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de  
almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Flores Mesías, Edihl Lélica (Orcid: 0000-0002-2791-9194)

Samplini Canicela, Alberto Antonio (Orcid: 0000-0002-0348-4130)

**ASESORA:**

Mg. Rosales Domínguez, Edihl Geobana (Orcid: 0000-0002-8360-4736)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria:**

¡Dedico a mis padres Jenny y Luis esta tesis por hacer de mi la persona que soy en esta vida, todos estos logros se los debo a ustedes entre ellos este! Mi formación siempre fue con reglas y con libertades, pero al final de todo siempre estuvieron motivándome y apoyándome siempre incondicionalmente para alcanzar mis logros. Gracias familia madre, padre y hermanos Sumi y Edu por todo; y a ti mi adorada hija Angelina que eres mi luz y motivo para seguir adelante, te amo.

Alberto Antonio Samplini Canicela.

Dedico esta tesis a mi madre Luciolita Mesías Ruiz, que siempre ha estado ahí motivándome y apoyándome en la parte económica para lograr alcanzar el título profesional de Administradora; y mi favorita hermana muñequita que siempre me motiva y me arrulla día a día, como hasta ahora que estoy a puertas de culminar el décimo ciclo y culminar la carrera universitaria eres la mejor y a ti mi motor y motivo Gabriel Aurelio.

Ediht Lélica Flores Mesías.

### **Agradecimiento:**

Gracias a los seres que nos dieron la vida nuestros papas, gracias por ser los iniciadores de nuestros sueños, gracias a ustedes por confiar y creer siempre en nosotros, gracias a nuestras madres por la caricias y la llegada de una taza de café, ese detalle era para cada uno de nosotros calmar el cansancio y seguir siempre adelante, gracias Jenny, Luis, Pedro y Luciolita (nuestros padres), por confiar incondicionalmente y desear siempre lo mejor para nuestra vida, siempre con un consejo y una palabra de aliento que guían el día a día de la vida.

Gracias Dios por permitir que nuestros papas estén gozando de este nuevo éxito y por cuidar siempre su salud, también porque estas todos los días bendiciéndonos en nuestro caminar, permites que disfrutemos a lado de las personas que sabes que más amamos nuestros hijos Angelina y Gabriel; gracias papas por habernos hecho conocer de Dios y de su amor tan puro e infinito.

Gracias a la Vida por este nuevo triunfo, gracia a todas las personas que nos brindaron esa mano amiga y creyeron en la realización de nuestro trabajo de tesis.

Alberto Samplini C. - Ediht Flores M.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGIA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variable y operacionalización	20
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimiento	31
3.6 Método de análisis de datos	31
3.7 Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	65

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables	24
Tabla 2: Agrupación por niveles e intervalos	27
Tabla 3: Juicio de expertos	29
Tabla 4: Rango de confiabilidad de ítem según el coeficiente alfa de Cronbach	29
Tabla 5: Resumen de procesamiento de casos	30
Tabla 6: Alfa de Cronbach	30
Tabla 7: Variable X: Gestión de procesos	33
Tabla 8: Dimensión 1: Control de gestión	34
Tabla 9: Dimensión 2: Productividad	35
Tabla 10: Variable Y: Desempeño laboral del almacén	36
Tabla 11 Dimensión 3: Calidad	37
Tabla 12: Dimensión 4: Conocimiento	38
Tabla 13: Dimensión 5: Cooperación	39
Tabla 14: Prueba de normalidad Shapiro-Wilk V1 y V2	41
Tabla 15: Correlación	43
Tabla 16: Correlación: Gestión de procesos y desempeño laboral	43
Tabla 17: Correlación: Desempeño laboral y control de gestión	45
Tabla 18: Correlación: Desempeño laboral y productividad	46

## Índice de figuras

Figura 1:	Comparativo del I Trimestre del número de personas en actividades de masificación deportiva, según región 2018 – 2020	16
Figura 2:	Comparativo del II Trimestre del número de personas en actividades de masificación deportiva, según región 2018 – 2020	17
Figura 3:	Porcentaje de escenarios deportivos administrados por el IPD, al 1er trimestre del año 2020	18
Figura 4:	Porcentaje de escenarios deportivos administrados por el IPD, al II trimestre del año 2020	18
Figura 5:	Variable X: Gestión de procesos	33
Figura 6:	Dimensión 1: Control de gestión	34
Figura 7:	Dimensión 2: Productividad	35
Figura 8:	Variable Y: Desempeño laboral del almacén	36
Figura 9:	Dimensión 3: Calidad	37
Figura 10:	Dimensión 4: Conocimiento	38
Figura 11:	Dimensión 5: Cooperación	39

## RESUMEN

Escuelas Deportivas S.A.C. es una empresa dedicada al sector deportivo, el objeto principal es brindar un servicio de productos especializados y así poder brindar el mejor servicio. Esta investigación de título “La gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020”, tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de procesos y desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. El tipo de investigación fue aplicada, no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional, se realizó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos el cual esta compuestos por 24 preguntas que fueron validadas antes de su aplicación por juicio de expertos y al cual se le calculó la confiabilidad del Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.864 con una consistencia interna de bueno, se obtuvo como valor que la Gestión de Procesos es mala en 15.63% y el Desempeño Laboral es malo en 21.88%. De acuerdo con la prueba de hipótesis general, se obtuvo el valor de la significancia (bilateral) de 0,000 siendo esto menor que 0,05 concluyendo así que, existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral en beneficio de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020, con una correlación de Rho de Spearman de 0,667 lo que estaría representando una correlación positiva considerable.

Palabras Clave: Gestión De Procesos, Desempeño Laboral, Control De Gestión, Productividad, Cooperación.

## ABSTRACT

Escuelas Deportivas S.A.C. is a company dedicated to the sports sector, the main objective is to provide a service of specialized products and thus be able to provide the best service. This research titled "Process management and job performance of warehouse personnel in the company Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020", has the general objective of determining the relationship between process management and work performance of warehouse personnel in the company Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. The type of research was applied, non-experimental cross-sectional, quantitative approach of descriptive and correlational level, a questionnaire was carried out as an instrument to collect the data which is composed of 24 questions that were validated before its application by Expert judgment and to which the reliability of Cronbach's Alpha was calculated whose result was 0.864 with an internal consistency of good, it was obtained as a value that Process Management is bad in 15.63% and Labor Performance is bad in 21.88%. According to the general hypothesis test, the significance value (bilateral) of 0.000 was obtained, this being less than 0.05, thus concluding that there is a relationship between process management and work performance for the benefit of the Sports Schools company. SAC Furrow, 2020, with a Spearman Rho correlation of 0.667, which would represent a considerable positive correlation.

Key Words: Process Management, Work Performance, Management Control, Productivity, Cooperation.



## I. INTRODUCCIÓN

Desde la llegada de la era industrial ya que se demandaba realizar los trabajos y cumplir las metas de la empresa para conseguir la satisfacción del mercado consumidor y del nivel empresarial, por ende, la importancia de la gestión de procesos. Este pensamiento se extendió en todo el planeta logrando que los profesionales se dedicarían al estudio de cómo conseguir el desempeño laboral óptimo en las industrias en todas sus cadenas productivas. Según Carballo, Arellano y Ríos (2018), da a conocer: que la “Gestión de Procesos fomenta el uso tecnológico en favor de los procesos internos, logrando que sean eficientes para la toma de información esto permitirá lograr El mundo desde sus inicios del trabajo humano ha perseguido la constante idea de realizar las labores de forma rápida y eficiente, aún más esto se vio necesario mejores decisiones estratégicas, no afectando en la competitividad de la empresa” (p.78). Es así que los autores incentivan el uso de herramientas tecnológicas las cuales permiten y facilitan un adecuado proceso desde el ingreso de órdenes de compras, actividades operativas, servicio al cliente, facturación y otros generando así un claro horizonte en la gestión de procesos. Para Hernández, Nogueira y Medina (como se citó por Cabrera, Medina y Puentes, 2017) nos da a conocer que “Las Gestiones en las Compañías con la progresiva complejidad de las actividades deben gestionar el desarrollo del componente humano y mejora de los recursos, obteniendo logros en las gestiones del enfoque por proceso” (p.272). Por consiguiente la segmentación en fases o etapas con una adecuada preparación de procesos calza para las acciones de las empresas y resulta vital para el éxito, siendo diversos los elementos que influyen en un apropiado desempeño del trabajador; por lo que para Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014) puntualizan que “En el interior de las empresas todo gira en pro de los beneficios, siendo el entorno personal como organizacional, los ofrecimientos que estimulan a los trabajadores teniendo beneficios por desempeño en la realización de funciones que ejercen en el trabajo” (p.182). Por esta razón se deberá tener en cuenta que un trabajador contratado a jornada completa se transformará en un gran beneficio para la empresa. Por consiguiente, Rodríguez (como citó Goicochea 2017) manifiesta que:

Un colaborador en su jornal se le asigna una producción, debido por diversos componentes, su fabricación es irregular; estos componentes se identifican por múltiples factores del trabajador que varía su rendimiento en su desempeño laboral como son: carencia en la capacitación, inconvenientes con los insumos hasta simplemente la indisciplina; Las industrias necesitan calcular y emplear un conjunto de herramientas de estadísticas y de cálculos matemáticos con el fin de controlar los insumos, mercancías, procesos y resultados. (Rodríguez, 2017, p. 23).

Dentro de los múltiples factores el trabajador varía el rendimiento registrando así insatisfacción y desmotivación por parte de los empleados debido a la remuneración y su evaluación de desempeño. Los mercados internos disputan el liderar los negocios de sus rubros en el cual cada uno se desenvuelve para lograr dichos objetivos, los negocios se ven en la necesidad de realizar constantes cambios en la gestión de procesos y así obtener soluciones a problemas suscitados por las funciones diarias de producción o labores de la compañía, manifestado por Acosta y Sandoval (como citó en Delgado y Núñez, (2016) “toda empresa tiene por objetivo adquirir mayor beneficio incrementando la producción y reduciendo los recursos con el que dispone, es necesario desarrollar procesos de la mejor forma que logren los objetivos propuestos de la organización”(p.2). Entre tanto la gestión de procesos adecuadamente estandarizada logra una productividad y una rentabilidad; ahora Álvarez, Alfonso e Indacochea (2018) indican que:

El desacuerdo de un personal con alto desempeño en sus labores y otro de menor desempeño en sus funciones, es porque toda persona carga determinada emoción social y alcanzan cualidades de creatividad y flexibilidad de las situaciones que definen en su entorno laboral, motivada por la experiencia y el desenvolvimiento en el cargo. (Álvarez, Alfonso e Indacochea, 2018, p.1).

Entre tanto un factor importante es saber que las necesidades del personal no se van a satisfacer por completo a cada colaborador.

Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020 cuenta con 17 años operando en el mercado siendo los (dos) 2 últimos años que opera en el rubro de comercialización de artículos deportivos de la disciplina del deporte acuático, contando en la actualidad con 02 locales que brindan sus servicios y con 01 (uno) almacén general; la empresa se diferencia por otorgar buen trato a los clientes y desarrolla una actividad positiva ante el trabajador haciéndolo competitivo en las áreas claves de la empresa; la organización busca la fidelización del cliente contando con equipos de última generación que permitirá a la empresa posicionarse como una de las mejores en el rubro; también la compañía detecto deficiencias en las atenciones por parte del área de almacén logrando encontrar que los productos, artículos no se encuentran en sus respectivos lugares, generando problemas en las atenciones a los clientes, debido a la elaboración de las atenciones requeridas por el área de ventas o de las diferentes sucursales; la errónea data de codificación única asignadas a cada uno de los productos recarga el tiempo y dificulta un rápido hallazgo de los diversos productos requeridos, con estos retrasos se causan problemas en el desempeño laboral del almacén. Evidenciando la presencia de dificultades en el área de almacén, esta investigación aborda la problemática para poder evidenciar la deficiencia con la que cuenta el área, se plasma en el trabajo el problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación que existe en la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020?, Indicando como problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el control de gestión y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020?; y ¿Cuál es la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020?

Justificando la realización de la investigación, se observa la necesidad de mejorar los procesos en el área de almacén debido al estudio entre el entorno con la empresa; el trabajo se realizará exponiendo relación de la variable de estudio gestión de procesos y variable desempeño laboral en sus funciones productivas de los colaboradores del almacén con un estudio estadístico y teórico. El presente ayudará como referente a posteriores proyectos de gestiones de procesos del área del almacén y así optimizar sus recursos, de ahí que Cabrera, Medina y Puentes (2017) indican que “Actualmente resulta necesario que la gestión de procesos

contribuya a la combinación de procedimientos normados, estas labores deben interactuar entre ellas sin perjudicar su implementación” (p.272). Entre tanto todas las acciones al entorno de los procedimientos o mejoras en la gestión de los procesos deben ser acompañadas con las acciones integrales de desempeño de los grupos de interés en la organización. Como se menciona en la justificación el objetivo general de la presente investigación va determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020 y como objetivos específicos son: determinar la relación del control de la gestión y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020; y determinar la relación de la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Por tanto, se indica como Hipótesis General, Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020, como Hipótesis Específicos uno: Existe relación entre el control de gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. La segunda hipótesis es: Existe relación entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

Como es de conocimiento la empresa viene operando en el mercado en los (dos) 2 últimos años en el rubro de comercialización de artículos deportivos de la disciplina del deporte acuático, es decir que en Perú en época de verano nuestra costa peruana se cambia en un espacio lleno de entretenimiento con el deporte acuático como en: Natación deporte muy completo, porque se desarrolla los músculos, los fortalece sin riesgo de impacto, potencia su flexibilidad y a la vez ayuda a que se sume más la sangre al cerebro y permitiendo esto a subir su estado de ánimo. Surf, consiste en resbalar y cruzar olas de pie sobre una tabla, demostrando equilibrio y habilidades técnicas. Kitesurf deporte acuático que permite ejecutar todo tipo de maniobras y piruetas. Surf de Remo, deporte de pie en una tabla, se desplaza por el agua exige concentración y equilibrio, donde el navegante utiliza una pala para desplazarse por el agua. Esquí acuático, se deslizan en el agua gracias a que están agarrados a una cuerda a la lancha con motor que lo jala; hay varias modalidades como (el wakeboard, el wakeskate o el

wakesurf) estos deportes permiten recorrer el mar con más velocidad permitiéndote sentir una emoción como la adrenalina en todo tu cuerpo. Windsurf evoluciones del surf tradicional consiste en equilibrio, fuerza y resistencia habilidades que pone a ensayo este deporte. FlyBoard deporte extremo náutico con más popularidad, sentir que se flota en el aire gracias a la propulsión con agua es una de las sensaciones más alucinantes que se pueden vivir y; Piraguismo, canotaje o cano kayak es contemplar la belleza marina, deporte importante en el equilibrio, y la coordinación entre todos los integrantes de la barca. Finalmente, el fin principal de todos estos deportes acuáticos es mantenerte activo con la mente y cuerpo agradeciendo por todas las adrenalinas que estas actividades exigen.

## II. MARCO TEÓRICO

Se muestra una lista de trabajos de investigaciones de antecedentes de las variables de estudio de la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco 2020, citando a continuación a los autores nacionales:

Ayachi y Chacón (2018) con su tesis sobre *Procesos de gestión educativa y desempeño laboral docente en la Institución Educativa “El Arenal” de Pucallpa, 2018*, Universidad Cesar Vallejo, señala que la problemática encontrada en la institución es concebida por la poca mejora en cuanto a infraestructura o implementación de equipos, esta situación a percepción de los docentes considera que la dirección debe tomar medidas. Fue un estudio de investigación no experimental con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional de diseño aplicado, la población y muestra son 44 docentes y como técnica de instrumento es la encuesta. La percepción de los docentes (88,6% de encuestados) indican que los procesos de gestión educativos son buenos, pero no se cuenta con una infraestructura adecuada, así mismo los resultados indican que la correlación entre ambas variables es baja, sosteniéndose que no existe una relación entre ambos factores en relación con la institución “El arenal”.

Para Iñausi y Huamán (2018) en su título *“Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Cangallo, Ayacucho 2018”* tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio (cultura organización y desempeño laboral). La metodología fue de tipo aplicada, nivel correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores de la institución, se realizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario, los resultados mostraron que se acepta la hipótesis alterna y rechazaron la nula, afirmando que existe relación entre la cultura organizacional y desempeño laboral en beneficio de la unidad de gestión educativa local de Cangallo.

Por otra parte, Núñez (2017), indica que su trabajo *Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín – Perú*, Escuela Post Grado de la UCV; en su búsqueda logra resolver la relación con el desempeño laboral y la satisfacción del cliente. Fue un estudio de método hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo, la población y la muestra fue de 101 colaboradores, el

instrumento de medición fue la encuesta al personal, el resultado de orientación fue 65.3% indicando un nivel óptimo, entendiendo que existe relación, por tanto, el investigador concluye la existencia de trato con el desempeño laboral y la satisfacción del cliente sustentado en las pruebas del Rho Spearman un valor de 0,356 y una significancia (bilateral) de 0,001, concluyendo que si existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente. Es así que, para Llontop (2019) en su tesis *Gestión administrativa y desempeño laboral en la gerencia de operaciones de Media Networks Latín América S.A.C., Lima 2019*, indica que la problemática que se encontró en la empresa es el acelerado cambio de la estructura administrativa en el corto plazo, lo que genera riesgos en la performance del producto o servicio que brinda, siendo un estudio descriptivo no experimental, con nivel correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 42 colaboradores del área de gerencia de operaciones y se aplicó como instrumento el cuestionario.

Así mismo Celidonio y Rivera (2019) como menciona en su tesis *Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Mancos-Yungay, Departamento de Ancash–2018*, se evidenció como problemática que la actual administración no cuenta con un plan de trabajo, las actividades están descoordinadas y la relación entre los colaboradores no existe, fue de diseño no experimental y de nivel correlacional, su muestra se conformó por 30 servidores públicos y se empleó las herramientas tecnológicas Excel y SPSS para el procesamiento estadístico. Los resultados indicaron que la percepción de los encuestados frente a ambas variables es regular, así mismo el valor p fue igual 0,000 indicando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula aceptando que si existe relación entre las variables.

En secuencia de esto Quezada (2018) afirma en su tesis *Productividad laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Pesquera Exalmar S.A. Callao–2018* se identificó como problemática que se cuenta con una insuficiente calidad administrativa, disminución de compromiso, deficiente trabajo en equipo y no existen evaluaciones que midan el desempeño de los colaboradores, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional y la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores, la técnica empleada fue la encuesta para la recolección de datos. Para los resultados se utilizó el método Rho Spearman para

determinar la correlación entre las variables, siendo los valores que el p valor = 0,000 siendo menor que 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, concluyendo que si existe relación entre ambas variables.

Así mismo Yataco (2018) manifiesta en su tesis *El desempeño laboral en la productividad de la empresa Unión Motriz S.R.L., Breña – 2018*, expresa en su problemática que existe ineficiencia laboral, escasos conocimientos en el área de trabajo y la baja motivación del personal, el tipo de estudio fue aplicada, no experimental y descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por 30 colaboradores y se empleó la encuesta para la recolección de datos. Los resultados demostraron que mediante el método Pearson se determinó que el desempeño laboral influye significativamente en la productividad laboral.

En secuencia de lo expuesto, algunas investigaciones internacionales que presentan similitud con el estudio son:

Coveña (2017) manifiesta en su título de *Gestión de procesos en el área contable aplicada al comisariato del comité de empresa de los trabajadores de la compañía palmeras de los andes S.A. en la ciudad de Quinindé, provincia de Esmeraldas, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador* que:

La investigación de su trabajo indicó que un sistema contable mejorado y el uso de un programador competente desarrollan las acciones para beneficio determinado y plazo de tiempo para la compañía. Dicha investigación fue aplicada exploratoria con enfoque cuantitativo descriptiva, la población al igual que la muestra fueron todos los colaboradores de la empresa, la herramienta de recolección de información fue la encuesta, es así entonces que la gestión es la de principal importancia en el manejo de la data por parte de Gerencia, para las acciones a tomar y que permite operar, analizar y controlar sistemas de información de gestión. (Coveña, 2017, p.32)

Del mismo modo Hueih y Fang (2020) realizaron la investigación del *Desempeño del departamento de extensión en las asociaciones de agricultores de Taiwán: el empleado, ¿actitud hace diferencia?* Departamento de Economía Agrícola, Universidad Nacional de Taiwán, ciudad de Típei -Taiwán, indica además que “la actitud en el trabajo especialmente la del líder, está asociada con actitudes y desempeño laboral de los empleados, la influencia negativa son los resultados que indican que el desempeño laboral individual varía con las características



socioeconómicas del empleado” (p.21). Por consiguiente, es recomendable tener un ambiente agradable dentro de las empresas logrando así que los niveles de motivación se mantengan elevados. Es entonces que para Molina (2015) que realizó, *Gestión de procesos administrativos y su impacto en la comercializadora de los productos perecibles de comisariato Pañora S.A. del cantón Naranjal Machala Ecuador*, Universidad Técnica de Machala – Oro – Ecuador, indica que:

En su investigación propuso la alternativa de mejorar por medio de procedimientos en la gestión de técnicas administrativas y así cumplir eficiente toda labor que se ajuste a la realidad. Fue una investigación de tipo aplicada, exploratoria y descriptiva, dicha población y tamaño muestral fue de 85 personas, el instrumento de medición fueron las encuestas al personal. Esta investigación obtuvo como resultados que la gestión de procesos se puede aplicar en cada área o departamento de trabajo, concluyendo que la realización de la gestión de procesos ayudaría a la realización de un manual de procedimientos y seguimiento al personal, tener modelos de procesos y fomentar la participación para el desarrollo de la empresa. (Molina, 2015, p.29)

Para, Smith y Fingar (se citó de Ramón, Ruiz, Sabuco, 2019) *Business Process Management para optimizar los procesos clínicos*, Universidad de Alicante, España indica que la “gestión de procesos centrada en mejorar continuamente las operaciones de negocio utilizando tecnologías de la información (TI) como uno de los principios fundamentales para la realización de procesos que optimiza los logros de la empresa” (p.1306). Logrando así que la aplicación de la gestión de procesos en el uso de informática resulta eficaz para la optimización en los procesos clínicos. Siendo así que para Malinova, Mendling (se citó Bitkowska, 2020) en la Revista de Emprendimiento, Gestión e Innovación -JEMI título *La relación entre la gestión de proceso de negocio y la gestión del conocimiento: aspectos seleccionados de un estudio de empresa en Varsovia – Polonia*, Manifiesta “el principal desafío al que parecen enfrentarse las empresas contemporáneas ante los constantes cambios del mercado es la implementación compleja y estructurada de la Gestión de Procesos de Negocio lo que permitirá alcanzar objetivos previstos” (p.172). Esto ayudará a integrar una gestión de procesos mejorando la competitividad y asegurando el desarrollo de las acciones. Gómez, Monroy y Camargo (2019) el control de gestión permite identificar métricas de desempeño que facilitan a los

colaboradores a maximizar su productividad y así conseguir los objetivos de la organización. Según Choong, Ravesteyn y Batenburg (como cito Sobolewska, 2020) artículo de Revista de Emprendimiento, Gestión e Innovación (JEMI), Varsovia – Polonia, indica [...] la gestión de procesos de negocio (BPM) es una de las tareas más importantes para la gestión. No se limita a los procesos de producción, sino que su rango comienza a cubrir todo el espectro de la gestión de la organización, convirtiéndose en una filosofía de gestión holística (p.109) una gestión de procesos, orientada a una adaptabilidad constante se adecúa a las necesidades que la empresa desee cubrir en atención a la demanda del cliente moderno. Así mismo, Cordero, Belén y Ortega (2019) en su investigación mencionan sobre el BPM y la mejora de procesos en el sector administrativo educativo, el cual permite una gestión centrada, empresarial y académico, aumentando los niveles de competitividad y productividad, todo esto con el fin de mejorar y estar a la vanguardia de la tecnología. Por otro lado, en el ámbito organizacional Gurenko y Gurenko (2020) explica que los factores deficientes en una empresa radican en el número de participantes en el proceso, del cual las dificultades ocurren cuando no se estiman costos y tiempos para la realización de cada actividad. Según Hammer (como cita Stjepić, Ivančić y Suša 2020) artículo de Revista de Emprendimiento, Gestión e Innovación (JEMI), indica que es "un sistema integral para gestionar y transformar las operaciones de la organización" (p.43). Entonces las oportunidades que brinda la gestión de procesos configuran una dinámica que atiende los objetivos de la empresa para las nuevas oportunidades de atención del mercado de transformación digital adaptándola al consumidor. Del mismo modo para sostener el trabajo se mencionan:

La Teoría Neoclásica, que para Chiavenato (2019): [...] es una definición actual y se dimensiona para enfrentar problemas administrativos actuales siendo la dimensión de las organizaciones [...] se identifica por un fuerte énfasis en los aspectos fáciles de la dirección [...] redimensionan, así como reestructuran según el momento, dándoles una configuración más amplia y flexible [...] aplicados con criterios elásticos en busca de soluciones administrativas prácticas. En los tiempos actuales, las empresas están reduciendo sus niveles jerárquicos para recortar la organización y aproximar la base a la cima, hacerla más simple, ágil y competitiva en un mundo repleto de cambios y transformaciones (p.110-117); indica entonces

que con el uso de herramientas interdisciplinarias se logra las adecuadas decisiones en las relaciones dentro de la organización que desembocan en nuevas oportunidades para la empresa.

La Teoría de las Relaciones Humanas da los conceptos en los cuales manifiesta a David Hampton (como cito Torres 2014) indicando que [...] si el interior de la administración científica es la labor del colaborador, el lugar de como se vea la teoría de las relaciones humanas se concreta en los grupos de colaboradores en el trabajo; se dejó el cronometro para la evaluación de tiempos en los movimientos y se inició a dar atención a las aportaciones y comentarios del trabajador (p.133) solución que se dio a los inconvenientes, reasignando tareas de eficiencia de trabajo para una buena productividad; por lo que para Bateman y Snell (2014) [...] la visión de las relaciones humanas tomó auge a inicios de los treinta [...] se trataba de entender la manera en que las evoluciones sociales y psicológicas interaccionaban con la realidad laboral para afectar en el ejercicio de las labores (p.133), dando respuesta a las necesidades y problemas a los que se enfrentaba el trabajador intentando aplicar creatividad e innovación; Por lo que para Pulido, Guerrero y Celis (2018) manifiestan que: las relaciones humanas han impactado en la competitividad laboral repercutiendo en su fortalecimiento y crecimiento; donde aspectos como el conocimiento potenciaran las competencias humanas, liderazgo, trabajo en equipo, pensamiento positivo, etc; teniendo un papel fundamental a la hora de comprender si es necesario retirarse, redefinirse o proteger el crecimiento de la empresa (p.70), sin duda que las estrategias empresariales son de gran importancia para obtener el óptimo desarrollo y crecimiento de una empresa.

La teoría de los paradigmas de la administración según el autor Snellen (2014) menciona que uno de los paradigmas más comunes dentro el ámbito organizacional es la resiliencia al cambio, puesto que el personal se acostumbra a una forma de trabajo y no quiere ninguna modificación en su zona de confort. Esto genera que la organización no mejore y repercute en la producción y rentabilidad.

La teoría de la Contingencia, para Mora (como cito Vega y Orozco, 2015) expone que “los procedimientos organizacionales y sus actuaciones son responsabilidad y efecto del ambiente que los rodea, la constante evolución del sistema y sumado a los procesos reciben una retroalimentación del entorno, ocasionando que el sistema organizacional sea moldeado y reforzado” (p.3); es en

este contexto la responsabilidad social de la empresa activa y el crecimiento de la misma, mejorando mucho en la reputación y la credibilidad logrando el reconocimiento ante los grandes empresarios. Para Donaldson (como cito Martín y Cuartas 2014) “los elementos de contingencias que son influidos por las condiciones contextuales como la tecnología, la incertidumbre de tarea, el tamaño y las estrategias dan un impacto en el diseño organizacional” (p.156) donde las condiciones globales en que vivimos se convierten en un modo más determinada, ya sea en lo político o institucional o de otra instancia, percibiendo como una disolución de la forma estable de sociedad que antes se percibía.

Para Douglas McGregor (citado en Torres 2014) en el libro Teoría General de la Administración, aborda la Teoría “X” y la Teoría “Y”, manifiesta que un buen administrador debe contar con un pensamiento capaz de predecir y controlar la conducta de los colaboradores; por lo que este autor presenta que la teoría “X” es la dirección y control por medio de la autoridad y por el contrario la teoría “Y” manifiesta los empleados se fijan en sus propias metas y se orientan al éxito de su empresa, reevaluando así necesidades de la empresa y las del trabajador (p.174-175). Para la Gestión de procesos, Lucas (2014) indica que “implantar la gestión de procesos ha evidenciado un instrumento de mejora de gestión que se adecua a todas las organizaciones; esta no va dirigida a detectar, sino a evaluar las desviaciones con el fin de corregirlas” (p.14), por otra parte, Van Looy (citado en Stjepić, IvanCic y Susa, 2020) indica que “los procesos empresariales son el núcleo de toda organización y por tanto, su gestión es de gran importancia en la práctica” (p.42). En ese sentido Bustamante, Caamano y Cabezas (2019) describen en su investigación que la gestión de procesos permite direccionar y encaminar a las empresas por una buena administración las funciones operativas y estratégicas, permitiendo que los colaboradores estén organizados y cada uno sepa sobre sus responsabilidades. Sin embargo, Salimbeni (2019) explica en su investigación que el sector privado muchas veces no sigue una gestión de procesos adecuadas, si bien es cierto, tienen todo documentado muchas veces se escapa de las manos la administración del personal, no se priorizan factores clave para mejorar la organización; es entonces de suma importancia el gestionar los procesos en una empresa para la optimización de los recursos y sus operaciones. Por otro lado, Isanta y García (2020) intervienen en su investigación sobre el efecto del control de

gestión de procesos en el sector agroalimentario, en el cual se evidenció que la gestión de procesos es una herramienta sumamente importante para mejorar la gestión tecno-económica y la calidad de las explotaciones en el sector productivo. Esto indica que la gestión de procesos es una disciplina que nos ayudará a identificar, dibujar, realizar, calcular, monitorear, controlar y mejorar los métodos automatizados o no, para obtener respuestas firmes y ordenados con los objetivos importantes de la organización; por lo que para Ershadi, Jefferies, Davis y Mojtahedi (2020), indican que “una gestión de procesos ayuda a delinear una visión global del sistema de procesos siendo esta una plataforma más grande, este enfoque es muy útil para aclarar los sistemas que proporcionan entradas o salida de dicho sistema”(p.24). Este enfoque agiliza la selección de instrumentos considerados beneficiosos por medio de alineaciones de planes con los objetivos. Para Pourshahid (se citó Suša, Ivančić y Milanović 2019) manifiesta que la gestión de proceso "se utilizan los recursos globales de la empresa de manera segura, repetible y consistente en las metas y objetivos establecidos. El proceso de la organización se entiende en una cadena secuencial con destino a producir que sean repetitivos" (p.369), este enfoque indica que una buena gestión de procesos maximiza la producción y asegura los recursos de la empresa. Del mismo modo Riketta y Meyer et al. (como cito Trivellas, Rafailidis, Polychroniou y Dekoulou 2019) indican que para un buen desempeño laboral "los colaboradores identificados con la organización se esfuerzan y trabajan ocasionando un impacto en su desempeño laboral" (p.269), siendo importante que la empresa cree un lazo de compromiso para potenciar los esfuerzos del personal.

Lo que, para el enfoque del desempeño laboral según Chiavenato (como cito Gonzales, Lavid y Vera, 2017) menciona que “es el actuar del colaborador comprometido en el alcance de los objetivos, constituyendo sus estrategias personales para este fin" (p.3), también para Jamal (citado en Limón y Sezgin 2020) indica que "el desempeñarse en las labores del trabajo se define como la medición de un colaborador que realiza las tareas exitosamente con insumos de la empresa en situaciones regulares" (p.565). Por lo tanto, para Yu, Ariza, Hernández, Vega y Hans (2020) “El desempeño laboral como concepto central en el desarrollo corporativo y las estrategias de éxito a largo plazo; siendo los empleados responsables de las partes más esenciales de los técnicos de prestación de

servicios, así como de tratamiento de quejas” (p.6), siendo así que toda gestión rápida del desempeño en sus labores necesita de colaboración continua con el empleado y el supervisor. Para Guo, Zou, He, Tan, Cheng y Feng manifiestan que la depresión y la ansiedad también juega un papel clave, dentro del desempeño laboral de la empresa (p.6), la depresión perturba y causa sentimientos de tristeza, haciendo que se pierda muchas ganas de realizar todo tipo de actividad, afectando así los sentimientos, los pensamientos y el comportamiento de una persona. Para Stud (2019) indica que una variedad de estudios han conectado el compromiso laboral de manera positiva con diferentes medidas del desempeño individual; hay varias explicaciones para la relación positiva entre el compromiso laboral y el desempeño como por ejemplo, que se ha argumentado que los empleados comprometidos siempre están comprometidos con sus clientes, con el equipo y con la profesión, teniendo energía y motivación para concentrarse en las tareas que tienen entre manos (p.4), por lo que el compromiso laboral junto con la gestión integral del talento es algo muy principal en la gestión de las personas, siendo aceptada como una gran ventaja competitiva. También indica Grajewski (como cita Solobewka, 2019) que “La gestión de procesos de negocio entendida como orientación y mejora de los procesos implementados dentro de la organización es un enfoque que va de la mano de las ciencias de la gestión” (p.108) indicando que la gestión va de la mano con los procesos siendo una herramienta útil dentro de la organización empresarial. Por lo que para Aaist (como cita Nyulásziová y Pa’ová, 2020) manifiesta que “la implementación de métodos de gestión de flujo de trabajo y procesamiento directo da como resultado la automatización en todos los procesos comerciales centrales de la empresa” (p.76) por lo tanto, se indica que para un buen desenvolvimiento en las operaciones internas de las empresas se implementan la gestión de procesos. Ya que para Jiri (2018) donde manifiesta que el contexto entre gestión de procesos y transformación digital se refiere a transformar las operaciones, los servicios y los modelos comerciales. La transformación digital cubre todos los procesos en las empresas, y el objetivo es construir un modelo digital de empresa con los atributos del proceso digitalizado (entrada, salida, fuentes e indicadores). Las empresas deben determinar reglas, métodos y estándares para la transformación de procesos (p.351) por tanto, se manifiesta que la gestión de procesos se aplica no solo en las acciones operativas sino también

en procesos digitales de la organización dando una transformación a la empresa. De modo que para Niehaves et al. (Citado en Gošnik, 2019) indica que “la gestión de procesos de negocio es una síntesis con diferentes prácticas y enfoques de gestión para la optimización empresarial” (p.64) por consiguiente las prácticas de cambios dentro de las acciones que realiza una empresa ayudan al perfeccionamiento de las maniobras diversas que realiza la empresa para su buen desarrollo. Del mismo modo Gasiorkiewicz (2020), indica que “centrarse en los procesos implementados permite alcanzar las metas designadas, así como satisfacer necesidades de los clientes internos y externos” (p.7) lo que es más la realización de la gestión de procesos beneficia y ayuda a mejorar la operatividad dentro de la empresa logrando una satisfacción interna y externa la cual se espera dar a los clientes finales. Y para Fischer, Imgrund, Janiesch y Winkelmann (2020) indica que "la gran mayoría de empresas consideran que la gestión de procesos de un negocio sustenta la base para la transformación y digitalización de los procesos" (p.1) considerando que toda gestión de procesos de cambios permite lograr la gestión de liderazgo en casi todos los procesos.

Es así que para una buena gestión de procesos así como un buen desempeño laboral del ser humano, se deberá mejorar la calidad de vida de nuestra sociedad por lo que el Instituto Peruano del Deporte - IPD promueve, articula y facilita el desarrollo de varios deportes siendo muy competitivos así como recreativos esto permite un cambio social comprometida con excelencia y mejora continua, realizando eventos deportivos y recreativos también dirigidos a las personas con discapacidad, con el propósito de incentivar la actividad física, deportiva y recreativa en este grupo vulnerable mejorando su calidad de vida, gracias a diversos eventos deportivos que brinda el Instituto Peruano del Deporte.

Se hace: Un comparativo del I Trimestre del número de personas en actividades de masificación deportiva, según región 2018 – 2020:

Región	Número de participantes		
	IT - 2018	IT_2019	IT_2020
Amazonas	1 859	-	1 050
Áncash	1 799	1 438	718
Apurímac	4 486	-	1 093
Arequipa	3 512	-	434
Ayacucho	5 443	-	1 199
Cajamarca	5 648	-	1 695
Callao	-	-	209
Cusco	7 864	-	1 656
Huancavelica	1 962	-	286
Huánuco	21 780	1 400	1 171
Ica	3 002	-	1 491
Junín	6 979	-	1 838
La Libertad	17 437	-	1 083
Lambayeque	2 568	-	768
Provincia de Lima <sup>1/</sup>	335 184	396 952	14 703
Lima Provincias <sup>2/</sup>	1 989	-	670
Loreto	7 236	4 107	2 638
Madre de Dios	2 186	-	627
Moquegua	2 574	3 513	796
Pasco	3 416	-	449
Piura	7 271	-	1 216
Puno	2 142	-	4 297
San Martín	4 233	1 000	602
Tacna	5 191	3 042	2 768
Tumbes	3 118	-	814
Ucayali	17 240	4 085	1 299
<b>Total</b>	<b>476 119</b>	<b>415 537</b>	<b>45 570</b>

Figura 1. Comparación del I Trimestre del número de personas en actividades de masificación deportiva, según región 2018 – 2020.

Fuente: Instituto Peruano del Deporte (IPD).

La figura está constituida y detallada por los 43 Distritos de la Provincia de Lima.



Comparación del II trimestre de personas en actividades de masificación deportiva, según región, 2018 – 2020

Región	Número de participantes		
	IIT - 2018	IIT - 2019	IIT_ 2020
Amazonas	15 068	3 044	-
Áncash	8 099	9 815	-
Apurímac	16 613	20 372	-
Arequipa	54 838	22 783	-
Ayacucho	595	21 141	-
Cajamarca	8 417	21 113	-
Callao	3 147	610	-
Cusco	101 633	119 746	15 000
Huancavelica	12 229	1 653	80
Huánuco	8 623	10 264	-
Ica	6 059	11 113	-
Junín	34 190	54 975	-
La Libertad	5 090	1 114	-
Lambayeque	16 647	6 603	-
Provincia de Lima <sup>1/</sup>	542 916	865 146	3 771
Lima Provincias <sup>2/</sup>	8 506	25 434	-
Loreto	93 779	87 672	-
Madre de Dios	32 331	26 200	-
Moquegua	4 278	15 172	-
Pasco	12 160	17 252	-
Piura	13 979	5 211	-
Puno	3 747	13 252	-
San Martín	23 847	33 488	-
Tacna	29 945	60 734	-
Tumbes	10 183	2 702	-
Ucayali	67 356	29 723	-
<b>Total</b>	<b>1 134 275</b>	<b>1 486 332</b>	<b>18 851</b>

Figura 2. Comparación del II trimestre de personas en actividades de masificación deportiva, según región, 2018 – 2020

Fuente: Instituto Peruano del Deporte (IPD).

La figura está constituida y detallada por los 43 Distritos de la Provincia de Lima.

Se demuestra el porcentaje de escenarios deportivos administrados por el IPD, al 1er trimestre del año 2020:

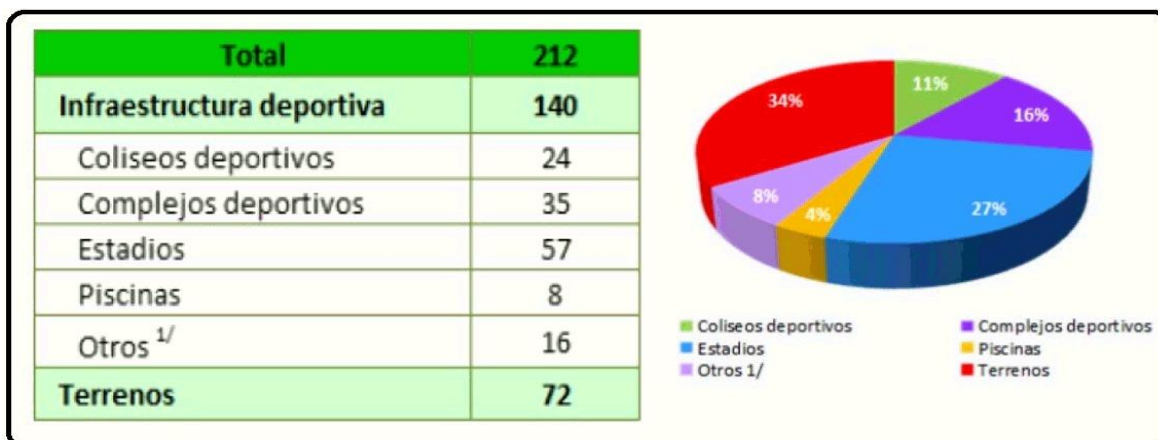


Figura 3. Porcentaje de escenarios deportivos administrados por el IPD, al 1er trimestre del año 2020

Fuente: Oficina General de Administración - Unidad de Logística.

En la figura anterior se incluyen Villa deportiva, losas deportivas, club del pueblo, kartódromos, casa del voleibol y campo deportivo.

Se demuestra el porcentaje de escenarios deportivos administrados por el IPD, al 2do trimestre del año 2020.

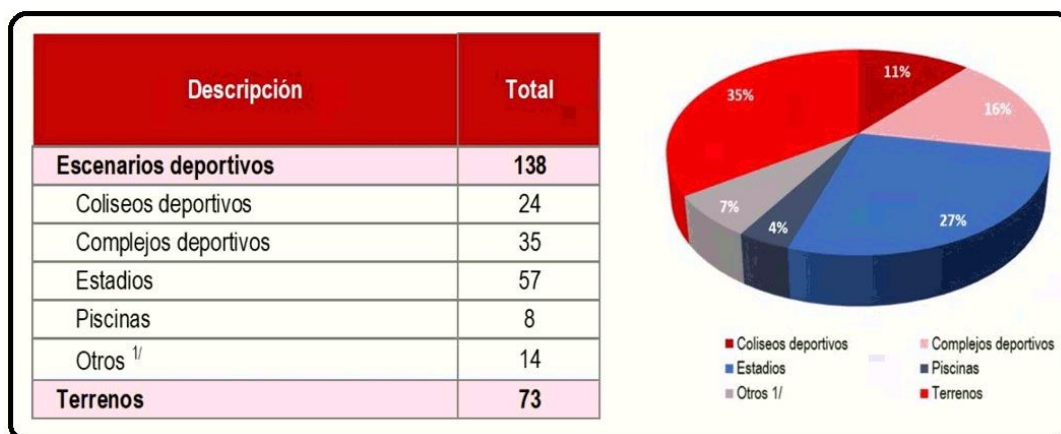


Figura 4. Porcentaje de escenarios deportivos administrados por el IPD, al 2do trimestre del año 2020.

Fuente: Oficina General de Administración - Unidad de Logística.

En la figura anterior se Incluye villa deportiva, losas deportivas, club del pueblo, kartódromos, casa del voleibol y campo deportivo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Aplicada, según Baena (2014) indica que: "su objeto sirve al estudio de un problema a tratar y aporta nuevos datos en los cuales se pueden confiar una vez descubiertos y ser útiles y estimables" (p.11).

Diseño de investigación: No Experimental, donde: Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018) refieren que "el diseño carece de manipulación deliberada de variables, los hechos de los fenómenos desarrollándose como un argumento natural siendo descritas, analizadas las variables de estudio y la relación que existe sin intervención del investigador" (p.87) Según Justel (citado en Pavón 2017), indica que el análisis transversal refiere a una comparación de datos o de un grupo en un momento de tiempo o espacio determinado (p.182), y para que la investigación tenga una dirección nos dice que: Montes y Montes (2014) que se deberá "formular adecuadamente las interrogantes es muy importante ya que guiarán la investigación mediante el punto de vista metodológico" (p.102).

Se utilizará el enfoque: Cuantitativo porque considera según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017) "el diseño cuantitativo encaja en la evaluación objetiva de la variable y así mismo el análisis cuantitativamente de la información obtenida" (p.106), y para Hernández, Fernández y Baptista (2014) "este enfoque emplea procesos metódicos secuenciales probatorios, una vez teniendo la idea delimitada se establecen hipótesis y determinan variables para ser medidas en un determinado contexto utilizando métodos estadísticos para extraer una conclusión" (p.4). La investigación tendrá el nivel descriptivo que según Espinoza (2014) "[...] indica que toda dificultad descriptiva está dirigida al conocimiento de los fenómenos de la realidad existiendo una situación de espacio y de tiempo, la cual da a conocer la forma, estructura, caracteres y propiedades" (p.43) y de corte correlacional expresa según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) "debe existir una relación recíproca con un grado cuantitativo y sentido de variación de todas las series de datos de las variables, pudiendo ser negativa o positiva -1 o +1" (p.39).

### 3.2. Variables y operacionalización

Las empresas eligen diversas estrategias y herramientas para optimizar su gestión, por lo que se recurre a la gestión de procesos para todo desempeño laboral. Siendo así se realizará una conceptualización de las variables: Gestión de Proceso y Desempeño Laboral y cada uno con sus respectivas dimensiones e indicadores. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) explica que la variable es una característica que es susceptible a ser medido (p. 105).

**Variable X: Gestión de procesos** según Bravo (como se cita en Contreras, Olaya y Matos 2017) “es un grupo de acciones de visión sistémica enfocada en colaborar o apoyar al control de gestión en la mejora de la variable a tratar, favorecer y aumentar la productividad en toda la cadena organizacional (p. 17).

**Dimensión 1: Control de Gestión**, según Hernández (como citó Castillo 2014) “Control de gestión es un proceso que mide los objetivos y resultados conseguidos para dirigir las acciones hacia la mejora constante” (p.14).

**Dimensión 2: Productividad**, según Morales y Masis (2014) la medición de la productividad en una organización, permite cuantificar el desempeño y desarrollar estrategias y mejoramiento (p.48).

**Indicador 1: Mapa de Procesos**, según Casanova (2017) el mapa de procesos representa gráficamente la estructura de procesos que sirven en la identificación e interrelación de procesos, así se podrá rápidamente entender y mejorar (p. 320).

**Indicador 2: Codificación de productos** para López, Gonzáles, Ruiz, Pardillo, Gómez y Acevedo (2014) la correcta codificación de los productos es de suma importancia ya que permite constituir el cimiento de una correcta gestión en la empresa (p. 1).

**Indicador 3: Registro de ingresos** para Hernández, Reyes, y García (2018) la implementación de un protocolo sistematizado de registros es muy relevante porque orienta en los lineamientos claves que deben tenerse en cuenta mediante los procesos (p. 67).

**Indicador 4: Proceso operativo** para Andrade, Del Rio y Alvear (2019) un procedimiento que las compañías pueden emplear es el estudio del tiempo para asignar adecuadamente las funciones de los colaboradores, así se tendrá un informe detallado de las actividades que se analizarán y mejorarán (p. 84)

**Indicador 5: tiempo operativo** como nos da a conocer Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández (2014) todo proceso operativo destinado a acciones permite desarrollar estrategias para la empresa y dar servicios en cooperación de sus equipos humanos (p. 7).

**Indicador 6: Conteo cíclicos** para Jara, Sánchez y Martínez (2017) los conteos cíclicos son una herramienta básica y podría indicarse como auditorias continuas de manera periódica al inventario para tener la data del stock real y saber si este coincide con la información del almacén (p. 6).

**Variable Y: Desempeño laboral**, como cita Chiang y San Martín (2015) lo definen como: la característica del individuo en un entorno organizacional que interactúa con las funciones naturales del trabajo, demostrando la eficacia y usando criterio esta variable puede ser medida en cantidad, cooperación, conocimiento y calidad; que unidas pueden lograr el uso correcto de los recursos para las metas proyectadas (p. 160).

**Dimensión 3: Calidad** según Vargas (2014) manifiesta que está muy unida y relacionada a virtudes y valores de los colaboradores que integran una organización; el ser humano y su comportamiento crean y desarrollan en la organización una cultura de valores; estas cualidades identificadas y diferenciadas tendrán un efecto multiplicador en beneficio de la compañía (p. 13).

**Dimensión 4: El conocimiento** para Pedrajas (2018) considera que el saber aplica exigencias graduales para las organizaciones y los seres humanos. En efecto, cada vez se torna más la preparación intelectual necesaria para desarrollarse con eficacia social en una sociedad digital y de redes (p. 6).

**Dimensión 5: Cooperación**, para esta dimensión nos indican Naser, Ramírez y Rosales (2017); que: el concepto refiere a la de excelencia y principios como eficacia, eficiencia, transparencia, cooperación y participación, aportando una noción de calidad vinculada a la cultura de la mejora continua y a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos; y deberá tomarse en cuenta, desde la perspectiva de la cooperación y la innovación cívica, la relación existente con la participación ciudadana. Si esa participación es cualificada, se convierte en un instrumento colaborativo para la mejora de la gestión (p. 71 y 60).

**Indicador 1: Incentivo y participación** según Guzmán y Olave (como cita Trinidad, 2017) indica que los trabajadores de un centro laboral no pueden permitirse perderlos pues su desempeño siempre será compensado por un sistema de incentivos que existe en la empresa; y que gracias a la participación del personal se logrará un mejor comportamiento aumentando la rentabilidad en el centro laboral (p. 28).

**Indicador 2: satisfacción del cliente interno**, por su parte García (2015) nos enfatiza que la satisfacción del cliente interno es una fase verdadera que resulta de la apreciación del trabajo o de los conocimientos laborales del ser humano. Esta satisfacción se puede encontrar reflejada en diferentes dimensiones como la satisfacción del trabajo en sí, los compañeros de trabajo, el salario, oportunidades de promoción, ambiente de trabajo y otro (p. 27).

**Indicador 3: Capacitación de Personal**, para Zazueta, López y Cervantes (2017) nos da a conocer que: capacitación, entrenamiento y aprendizaje organizacional, son aspectos que más se destacan dentro del desempeño laboral, demostrando visiblemente que las instituciones aprenden a través de los colaboradores; indicando así que no existe aprendizaje organizacional sin aprendizaje individual; (p.74). El conocimiento tiene el mucho valor en relación con la competitividad, de las empresas dichos conocimientos están en varias partes de nosotros no solo se encuentra en la mente de las personas; está en los retos del trabajo, interés en el mismo; es por ello que la capacitación del personal ha despertado un creciente interés en las empresas desde: procesos de capacitación y el desarrollo de competencias, (p. 74).

**Indicador 4: Transferencia de conocimiento** es para Fassio y Rutty (2017) donde exponen que la transferencia del conocimiento se convierte en diseños nuevos ya sean productos o servicios, esta transferencia organizacional incorpora a los colaboradores diferentes tipos y fuentes de conocimientos que reemplazan al conocimiento obsoleto" (p. 93).

**Indicador 5: Actitud al compromiso** para Mehech, Cordero y Gómez (2016) "definir la responsabilidad de la organización como cualidades de los empleados por medio las cuales demuestran su vanidad y agrado por pertenecer a la organización, el compromiso se puede asociar a tres factores, el afectivo, el normativo y de permanencia" (p. 23).

**Indicador 6: Actitud al cambio**, para Oseda, et al. (2018) la actitud al cambio representa un nivel de aceptación hacia nuevos retos y adaptaciones con el fin de buscar soluciones en tiempos de incertidumbre en el entorno de la organización y área de trabajo.

**Tabla 1**

**Matriz de operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION NIVELES
Variable X: Gestión de Procesos	Bravo (como se cita en Contreras, Olaya y Matos 2017) "es un conjunto de acciones de visión sistémica enfocada en colaborar o apoyar al control de gestión en la mejora de la variable a tratar, favorecer y aumentar la productividad en toda la cadena organizacional. (pág. 17).	La gestión de procesos es un adecuado control de la gestión que conduce a las organizaciones Para incrementar la productividad en la organización.	Control de Gestión	Mapa de procesos.	1 y 2	Ordinal Tipo Likert (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca Agrupados por niveles: Bueno 44-60 Regular 28-43 Malo 12-27
				Codificación de Productos	3 y 4	
				Registro de ingresos	5 y 6	
			Productividad	Proceso Operativo	7 y 8	
				Tiempo Operativo	9 y 10	
				Conteo Cíclico	11 y 12	
Variable Y: Desempeño Laboral	Chiang y San Martín (2015) lo definen como: La característica del individuo en un entorno organizacional que interactúa con las funciones naturales del trabajo, demostrando la eficacia y usando criterio esta variable puede ser medida en cantidad, cooperación, conocimiento y calidad; que unidas pueden lograr el uso correcto de los recursos para las metas proyectadas. (p.160)	Realizando el monitoreo a las capacidades y habilidades del personal se podrá conseguir mediciones que potencien la calidad y el conocimiento para que la empresa logre sus objetivos.	Calidad	Incentivo y participación	13 y 14	Ordinal Tipo Likert (5) Siempre (4)Casi Siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca Agrupados por niveles: Bueno 44-60 Regular 28-43 Malo 12-27
				Satisfacción del Cliente Interno	15 y 16	
				Capacitación del personal.	17 y 18	
			Conocimiento	Transferencia de conocimiento	19 y 20	
				Actitud al compromiso	21 y 22	
				Cooperación	23 y 24	

Fuente: Elaboración propia.



### 3.3 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis

**Población:** Arias, Villasis y Miranda (2016) da a conocer que la población de estudio es la unión de casos que es definido, limitado y accesible, así mismo, cuando se habla de toda población de estudio no es específicamente a seres humanos, puesto que también pueden ser a lo de los animales, muestras biológicas, objetos, hospitales, expedientes, organizaciones, familias, etc; siendo importante conocer que para estos últimos el más adecuado es un término análogo como un todo de población de estudio (p.202). Por lo que la población está conformada por 32 colaboradores pertenecientes a la empresa.

**Muestra:** Según López y Fachelli (2015), nos da a conocer que la muestra es una representación significativa de las características de una población, a la cual se le selecciona de forma aleatoria, y para lo cual se somete a una observación científica, teniendo como objetivo resultados valiosos para el universo que será investigado, manteniendo sus límites de error y de probabilidad en la que se pueden determinar en cada caso (p.06), es así que la presente investigación no considera la fórmula de la muestra, ya que se trabajará con una muestra censal que es el conjunto de individuos total de la población entendiéndose esa muestra a los 32 colaboradores de la empresa. Entendiéndose como muestra censal que al seleccionar el 100% de la población se considera un número manejable. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra (p.140).

**Muestreo:** Para Otzen y Manterola (2017), indica que el tipo de muestreo que se hace es el probabilístico aleatorio simple, nos ayudará a conocer la probabilidad de cada persona que se encuentra en estudio, teniendo que ser considerado en la muestra en una selección de azar; es así que el muestreo probabilístico aleatorio simple garantiza que todas las personas van a lograr la misma oportunidad de ser incorporados en la

muestra, significando que la probabilidad de selección de un sujeto es independiente de la probabilidad que tiene el resto de los sujetos que integran la población (p.228). Cabe indicar que en este informe de investigación no se trabajará con una muestra aleatorio, porque se usará una muestra censal con el total de la población que consta de 32 colaboradores.

#### **Unidad de Análisis:**

La Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020, es una empresa que tiene como propósito ofrecer grandes marcas innovadoras en el mundo acuático a clientes de todas las edades, brindando satisfacción a cada una de ellas.

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

**Técnicas:** Romaní (2018) "...manifiesta que toda técnica de recolección de los datos puede ser variadas, ejemplo en la investigación cuantitativa: son siempre los cuestionarios cerrados, encuestas, registros de datos estadísticos, pruebas estandarizadas, sistemas de mediciones fisiológicas, aparatos de precisión, etc" (p.91). En el caso de la presente investigación se realiza la técnica de la encuesta.

**La encuesta:** Para Buendía (como cita La Red, 2017) Es un "método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida" (p.9). Además que para Baker (2017) **la investigación por encuesta** "es un método de colección de datos en el cual se definen específicamente a grupos de personas que dan respuesta a varias preguntas específicas" (p.09).

**Instrumento de recolección de datos:** Según Soriano (2014) indica que "los instrumentos, se convierten en la herramienta concreta y operativa facilitando así al investigador la recolección de los datos..." (p.20) Para este trabajo se utilizó el instrumento de recolección de datos que fue el cuestionario; para Gómez y Molina (2018) la definición de **cuestionario** es aquel que "incluyen preguntas con contenidos fundamentales para el entendimiento y desarrollo de preguntas, que deberán ser contestadas, en un formulario, test, etc." (p.3). Se confeccionaron un total de 24 preguntas en función de las variables de gestión de procesos y desempeño laboral del personal del almacén tomando en cuenta que para la recolección de datos se distribuyó en forma presencial cumpliendo las normativas que emana el gobierno ante la pandemia del COVID-19.

Dicho cuestionario tuvo alternativas de respuesta tipo Likert, siendo (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A Veces, (4) Casi Siempre y (5) Siempre, los cuales fueron agrupados por niveles de Malo, Regular y Bueno presentándose en la Tabla siguiente.

**Tabla 2**

**Agrupación por niveles e intervalos**

Variables/Dimensiones	Malo	Regular	Bueno
Variable (X): Gestión de procesos	12 - 27	28 - 43	44 - 60
Variable (Y): Productividad	12 - 27	28 - 43	44 - 60
Dimensión (1): Control de gestión	6 - 13	14 - 21	22 - 30
Dimensión (2): Productividad	6 - 13	14 - 21	22 - 30
Dimensión (3): Calidad	4 - 5	6 - 11	12 - 16
Dimensión (4): Conocimiento	4 - 5	6 - 11	12 - 16
Dimensión (5): Cooperación	4 - 5	6 - 11	12 - 16

Fuente: Elaboración propia

**Validez del instrumento:** Para Soriano (2014) “indica que esta validez es una propiedad independiente de la cantidad del instrumento, dependerá del objetivo de la medición, la población y el contexto de aplicación, es así que lo que puede llegar a ser válido para un grupo en particular no lo será para otros” (p.23). Para la Validación del instrumento de **juicio de expertos**, según Soriano (2014) indica que: “los expertos son seres humanos con especialización, experiencia profesional, académica o investigativa relacionada al tema de investigación, esta formación les va permitir valorar de contenido y de forma, cada uno de los ítems incluidos en la herramienta” (p.07). Para el presente trabajo de investigación nuestros validadores fueron 03 profesionales: Mg. Mestas Vega, Darwin Guillermo, Mg. Álvarez Rodríguez, Juliana Cristina y Dr. Romero Escalante, Víctor Fabián; permitiéndosele valorar el contenido, la forma de cada una de las preguntas realizadas, así como la claridad de los objetivos y posicionamiento teórico del informe de investigación; se adjuntaron las enunciaciones conceptuales de cada variable y dimensiones, matriz de operacionalización y certificado de la validez de contenido de los instrumentos para que se constate que se cuenta con la pertinencia, relevancia y claridad.

**Tabla 3****Juicio de Expertos: Validadores del Instrumento**

Numero	Nombre y Apellidos	Grado	Resultado
1.	Darwin Guillermo Mestas Vega	Mg.	Aplicable
2.	Juliana Cristina Álvarez Rodríguez	Mg.	Aplicable
3.	Víctor Fabián Romero Escalante	Mg.	Aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Según Santos (2017) indica que "un mayor margen de error implícito en la medición ocasiona una menor confiabilidad del instrumento de medición" [...] también se puede indicar que "al carecer de error relativo en la medición el instrumento de medición se hace más confiable" (p. 2).

**Tabla 4****Estándar de consistencia interna Alfa de Cronbach**

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$0.9 \leq \alpha$	excelente
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	bueno
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	aceptable
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	cuestionable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	pobre
$\alpha < 0.5$	inaceptable

Fuente: Gollagi, Kotagi y Kumar (2020, p.2).

**Tabla 5****Resumen de procesamiento de casos**

		N.	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6****Alfa de Cronbach**

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach		
Basada en		
Elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
.864	.862	12

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 6 se observa que la prueba piloto para la variable gestión de procesos se realizó con 20 encuestados para medir la fiabilidad del instrumento. También se puede observar que se alcanzó para las 12 preguntas planteadas para el cuestionario sobre la variable gestión de procesos en el valor del Alfa de Cronbach de  $0,864 > 0,70$  exigible; siendo el instrumento de una confiabilidad buena.

**3.5. Procedimiento:** El procedimiento que se utiliza en este trabajo de investigación es, en primer lugar, revisar todos los documentos de gestión de procesos de la entidad, llámese Reglamento Interno del Área y Funciones Asignadas al personal; tomando en cuenta al personal que labora en la empresa nos emita una información veraz. Asimismo, se realiza una encuesta a los colaboradores con la finalidad de que los datos obtenidos sean vertidos en el SPSS, con la intención de lograr los resultados estadísticos permitiendo el análisis de los datos.

**3.6. Método de análisis de datos:** Luego de realizada la encuesta a los colaboradores y con la información obtenida estos son analizados estadísticamente con la ayuda del programa SPSS versión 2019, en base a la estadística que permitan un análisis de mayor profundidad sobre las reacciones existentes entre las variables de estudio, haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial. Según Rendón, Villasís y Miranda (2016) indica que la **estadística descriptiva** es el objetivo final de cualquier observación, es entregar evidencia objetiva suficiente para apoyar o contrarrestar la o las hipótesis planteadas. La evidencia obtenida mediante la recolección planteada y cuidadosa de un estudio tiene que traducirse en datos o números. Al integrar y dar coherencia a los resultados de un trabajo el investigador debe tener la validez de resumir y presentar datos de manera ordenada sencilla y clara para que puedan ser interpretados por otros investigadores. La estadística descriptiva es la rama de la estadística que formula recomendaciones sobre como resumir la información en cuadros, tablas, graficas o figuras (p.398). Y para Rodríguez, Pierdant y Rodríguez (2016) la **estadística inferencial** tiene como objetivo “generalizar o inferir conclusiones útiles acerca de la totalidad de las observaciones, es decir conclusiones que sean válidas para toda una población a partir del análisis de los datos coleccionados de una muestra de ella” (p.280). Se realizó un estudio estadístico para conocer la normalidad y de acuerdo a ello se trabajó con el Estadístico SPEARMAN O PEARSON, realizando nuevos estudios para conocer la realidad de la presente investigación.

**3.7. Aspectos Éticos:** Contamos con la aprobación del representante legal de la empresa en estudio, otorgada a través de un documento visado por el Gerente General, en esta investigación se está respetando los derechos de autor, logrando mantener la originalidad de las citas y referencias bibliográficas según la norma APA (American Psychological Association), solicitado por la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo - UCV. Se presenta confiabilidad y veracidad de toda la información. En esta época en que nos encontramos en cuarentena y con un difícil enemigo que es el Covid-19 se ha sido respetuosos con cada uno de los que han intervenido en la investigación manteniendo la distancia, la mascarilla, el respectivo protector facial y alcohol según normas emanadas por el Gobierno Central.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 7**

**Variable X: Gestión de procesos**

	Malo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	15,6	15,6	15,6
	Regular	7	21,9	21,9	37,5
	Bueno	20	62,5	62,5	100,0
	Total	32	100,00	100,0	

Fuente: Elaboración propia

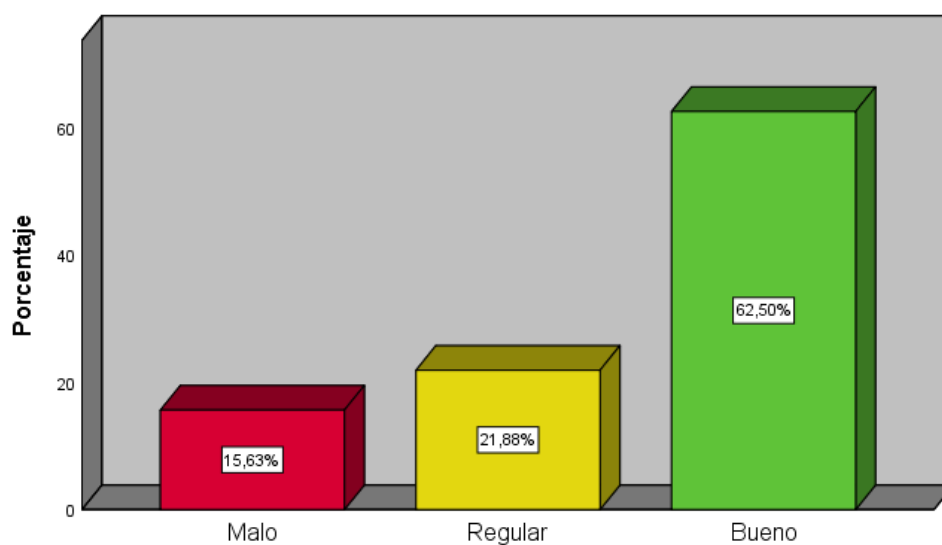


Figura: 5 Variable X: Gestión de procesos

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. De acuerdo con la tabla 7 y la figura 5, del 100% de los encuestados; el 62.5% manifestó que la gestión de procesos se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 21.88% de los encuestados manifestó que la gestión de procesos se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 15.63% de los encuestados afirmó que la gestión de procesos se encuentra en un nivel malo.

**Tabla 8**

**Dimensión 1: Control de gestión**

	Malo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	18,8	18,8	18,8
	Regular	10	31,3	31,3	50,0
	Bueno	16	50,0	50,0	100,0
Total		32	100,00	100,0	

Fuente: Elaboración propia

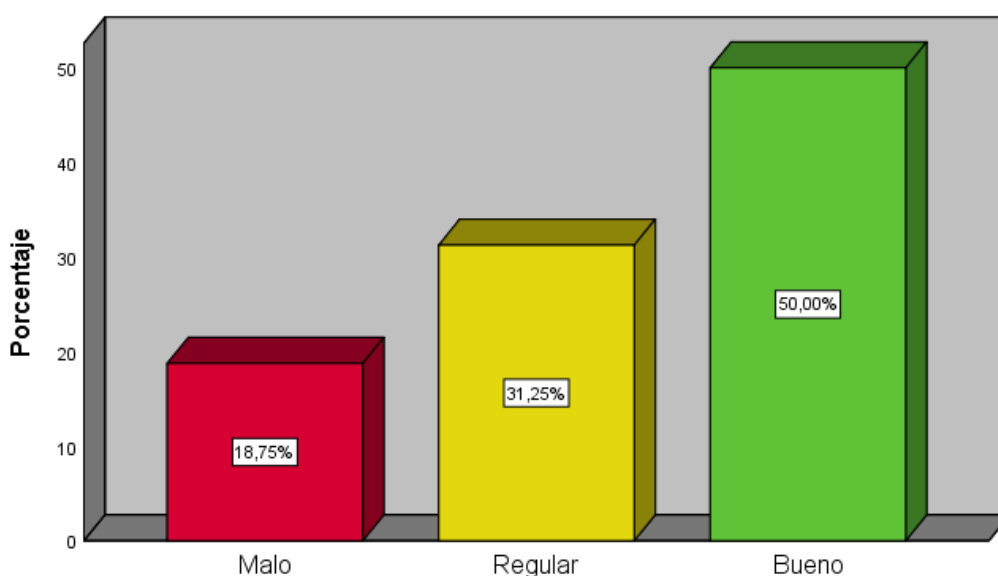


Figura: 6 Dimensión 1: Control de gestión

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. De acuerdo a la tabla 8 y figura 6, del 100% de los encuestados; el 50% manifestó que el control de gestión se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 31.25% de los encuestados afirmaron que el control de gestión se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 18.75% de los encuestados manifestaron que el control de gestión se encuentra en un nivel malo.

**Tabla 9**

**Dimensión 2: Productividad**

	Malo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	9,4	9,4	9,4
	Regular	6	18,8	18,8	28,1
	Bueno	23	71,9	71,9	100,0
Total		32	100,00	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

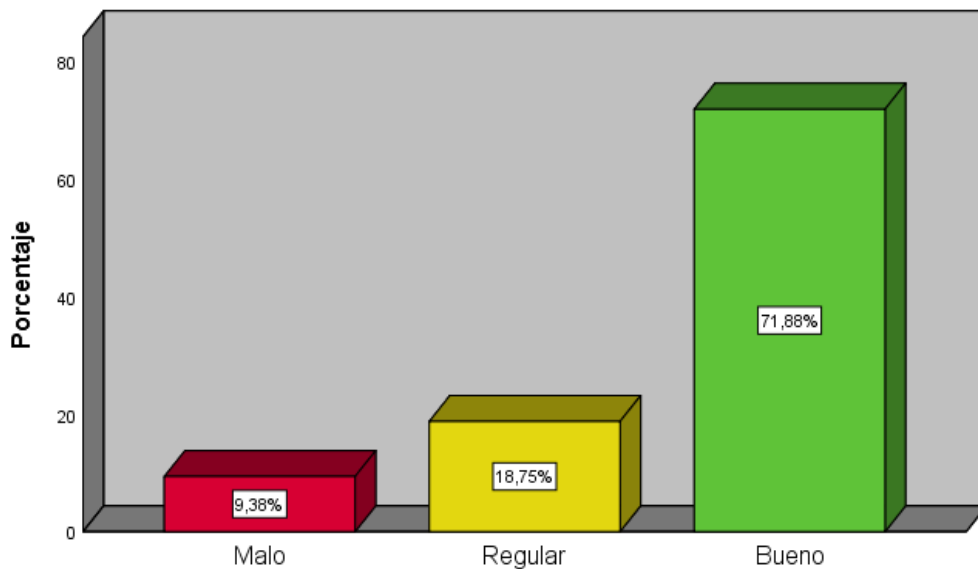


Figura: 7 Dimensión 2: Productividad

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. De acuerdo con la tabla 9 y figura 7, del 100% de los encuestados; el 71.88% manifestó que la productividad se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 18.75% afirmó que la productividad se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 9.38% de encuestados manifestaron que la productividad se encuentra en un nivel malo.

**Tabla 10**

**Variable Y: Desempeño laboral del almacén**

	Malo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	21,9	21,9	21,9
	Regular	9	28,1	28,1	50,0
	Bueno	16	50,0	50,0	100,0
	Total	32	100,00	100,0	

Fuente: Elaboración propia

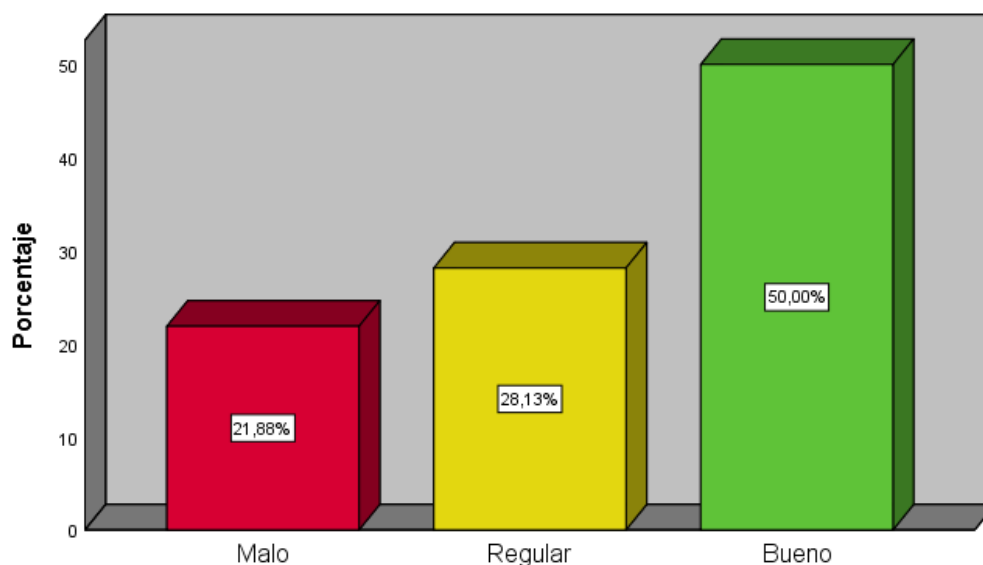


Figura: 8 Variable Y: Desempeño laboral del almacén

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. De acuerdo con la tabla 10 y figura 8, del 100% de los encuestados; el 50% manifestó que la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 28.13% de los encuestados afirmó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 21.88% declaró que el desempeño laboral se encuentra en un nivel malo.

**Tabla 11**

**Dimensión 3: Calidad**

	Malo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	21,9	21,9	21,9
	Regular	12	37,5	37,5	59,4
	Bueno	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,00	100,0	

Fuente: Elaboración propia

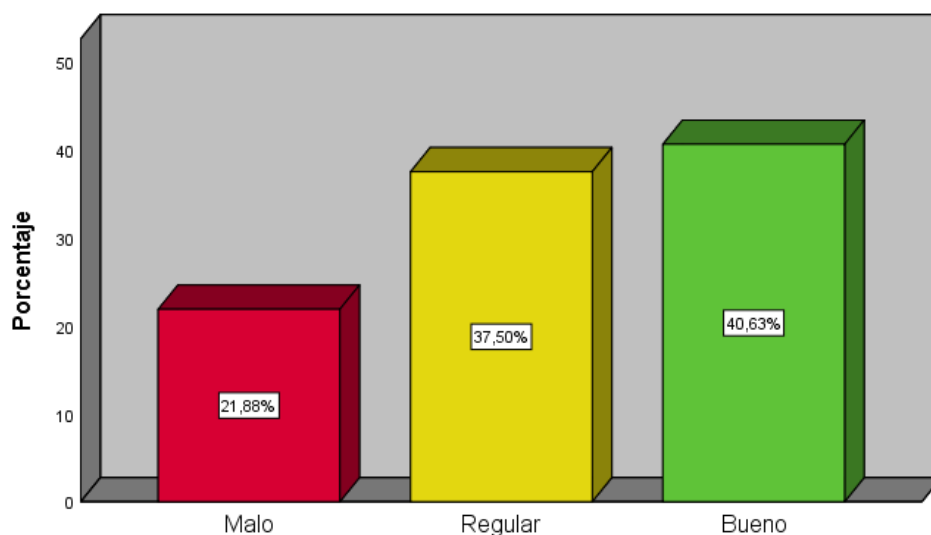


Figura 9 Dimensión 3: Calidad

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación. De acuerdo con la tabla 11 y figura 9, del 100% de los encuestados; el 40.63% manifestó que la dimensión calidad se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 37.5% de encuestados afirmó que la calidad se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 21.88% declaró que la calidad se encuentra en un nivel malo.

**Tabla: 12**

**Dimensión 4: Conocimiento**

	Malo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	31,3	31,3	31,3
	Regular	8	25,0	25,0	56,3
	Bueno	14	43,8	43,8	100,0
	Total	32	100,00	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

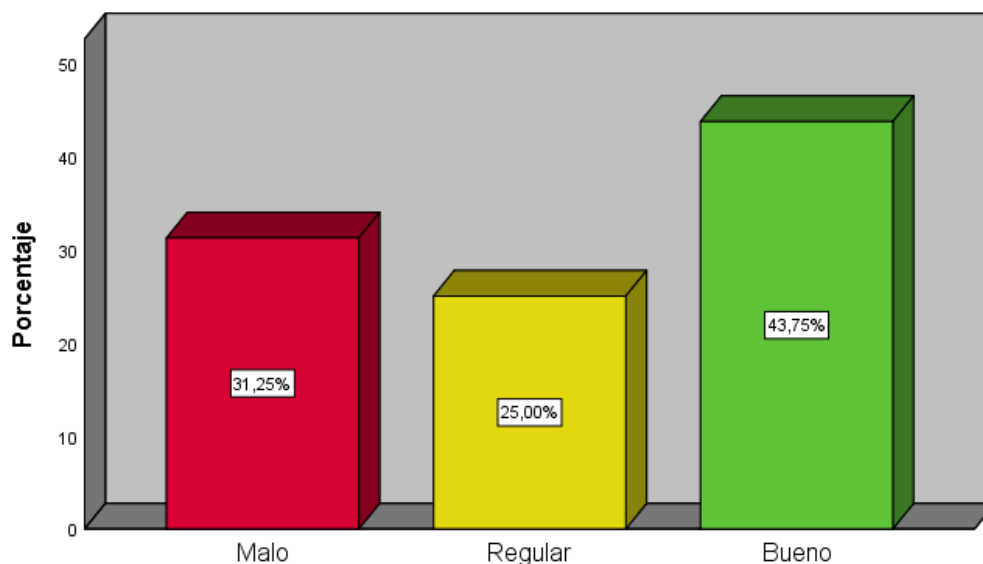


Figura 10 Dimensión 4: Conocimiento

Fuente: Elaboración propia en SPSS

Interpretación. De acuerdo con la tabla 12 y figura 10, del 100% de los encuestados; el 43.75% manifestó que el conocimiento se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 31.25% afirmó que el conocimiento se encuentra en un nivel malo. Por otro lado, el 25% declaró que el conocimiento se encuentra en un nivel regular.

**Tabla: 13**

**Dimensión 5: Cooperación**

	Malo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	18,8	18,8	18,8
	Regular	11	34,4	34,4	53,1
	Bueno	15	46,9	46,9	100,0
Total		32	100,00	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

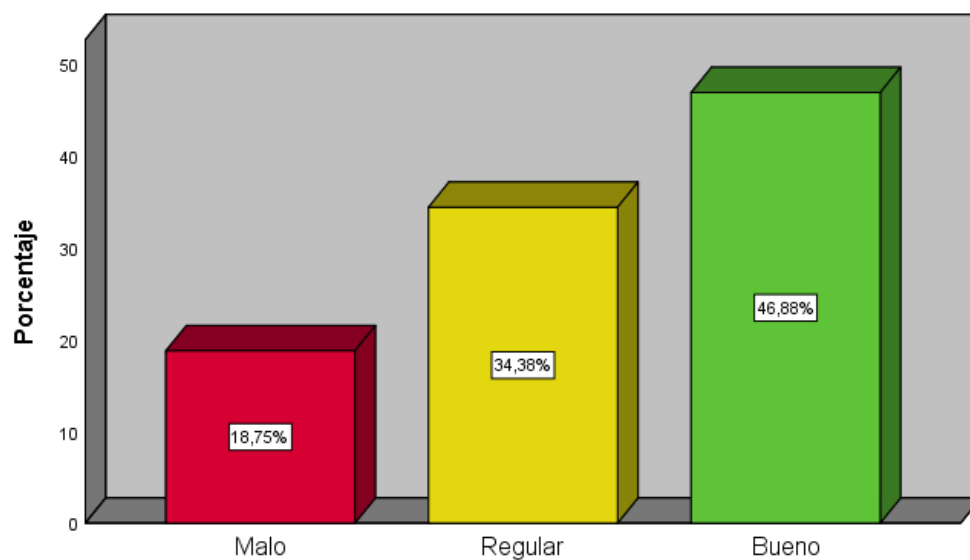


Figura 11 Dimensión 5: Cooperación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación. De acuerdo con la tabla 13 y figura 11, del 100% de los encuestados; el 46.88% manifestó que la dimensión cooperación se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 34.38% de los encuestados afirmó que la cooperación se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 18.75% de los encuestados declaró que la cooperación se encuentra en un nivel malo.

## Prueba de normalidad

Mishra, Shau, Singh y Keahri (2019) indican que la normalidad de los datos es un requisito previo para muchas pruebas estadísticas porque los datos normales son un supuesto subyacente en las pruebas paramétricas, las dos pruebas de normalidad conocidas, son la prueba de Kolmogorov-Smirnov y la prueba de Shapiro-Wilk, son los métodos más utilizados para probar la normalidad de los datos que se realizan en el software estadístico "SPSS" (p.68-70).

### Hipótesis de Normalidad

Ho: La distribución de la muestra sigue una distribución normal

Ha: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal

### Significación:

a. Sig. I = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación = 95%

### Regla de decisión

a. Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho

b. Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

### Regla de decisión:

1. Tamaño de la muestra  $N \leq 50$  se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk

2. Tamaño de la muestra  $N > 50$  se aplicará el estadístico Kolmogórov-Smirnov

De acuerdo con Dietrichson (2019) la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se emplea como contraste de variables en base a una población normal distribuida, a medida que el valor de la Sig. Es mínimo se rechaza la hipótesis nula. Se emplea cuando la muestra es menor o igual que 50 elementos (p. 40).

Para Rodríguez (2003) menciona que la prueba Kolmogorov-Smirnov se emplea en estudio no paramétricos donde se mide la dispersión de los datos, se utiliza cuando la muestra es mayor de 50 elementos (p. 41)



**Tabla 14****Prueba de normalidad Shapiro-Wilk**

	Kolmogórov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE PROCESOS	,382	32	,000	,684	32	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,312	32	,000	,755	32	,000

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. Se infiere de la tabla 14 que, las variables de estudio y las dimensiones de la variable gestión de procesos presentan un p valor de  $0,000 \leq 0,05$ , por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, indicando así que los datos no siguen una distribución normal, por consiguiente, se utilizará el estadístico de Rho de Spearman para evaluar las muestras no paramétricas.

## **Prueba Inferencial**

De acuerdo con Flores, Miranda y Villasís (2017) es una prueba en el cual se infiere las conclusiones de una investigación a raíz de los resultados encontrados de la muestra de estudio, para ello se debe tener en cuenta el diseño de investigación, cantidad de mediciones y la escala para cada variable. (p. 4).

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) La Hipótesis General representa una tentativa del fenómeno en investigación, del cual se deriva respuestas previas al hecho estudiado. (p. 104)

La hipótesis de Trabajo según Bernal (2010) Indica que la Hipótesis de Trabajo corresponde a un enunciado que posiblemente solucione un problema de manera general, así como confirmar anticipadamente un hecho desconocido. (p. 136)

Hipótesis General: existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

Ho: No existe relación entre la Gestión de procesos y desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco – 2020.

Ha: Si existe relación entre la Gestión de procesos y desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco – 2020.

### **Significación:**

a. Sig. I = 0.05 o 5%

### **Regla de decisión:**

a. Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho

b. Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

**Tabla 15****Correlación**

Rango		Relación
-0.91 a -1.00	=	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	=	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	=	Correlación negativa débil.
0.00	=	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	=	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	=	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	=	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	=	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	=	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomado de la revista científica Movimiento Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014)

**Tabla 16****Correlación: Gestión de procesos y desempeño laboral.**

			GESTION DE PROCESOS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	GESTION DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. En la tabla 16, se encontró que el coeficiente de correlación entre las variables gestión de procesos y desempeño laboral es significativo al nivel de 0,667 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Esto indica, que a mayor gestión de procesos mayor

será el desempeño laboral, en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0,000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco – 2020.

### **Hipótesis Específicas 1**

Existe relación entre el control de gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

Ho: No existe relación entre control de gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

Ha: Si existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

### **Significación:**

- a. Sig. I = 0.05 o 5%

### **Regla de decisión:**

- a. Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho
- b. Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

**Tabla 17****Correlación: Desempeño laboral y control de gestión**

			DESEMPEÑO LABORAL	CONTROL DE GESTIÓN
Rho de Spearman	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	32	32
CONTROL DE GESTIÓN	CONTROL DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
	(agrupado)	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	32	32

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. En la tabla 17, se encontró que el coeficiente de correlación entre la dimensión control de gestión y la variable desempeño laboral es significativa al nivel 0,555 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe una correlación positiva considerable entre las variables del estudio. Esto indica, que a mayor control de gestión mayor será el desempeño laboral, en beneficio de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco – 2020. De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0,001<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre el control de gestión y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco – 2020.

**Hipótesis específica 2**

Existe relación entre la Productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

Ho: No existe relación entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

Ha: Si existe relación entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.

**Significación:**

a. Sig. I = 0.05 o 5%

**Regla de decisión:**

a. Sig. E < Sig. I (0.05) entonces se rechaza Ho

b. Sig. E > Sig. I (0.05) entonces se acepta Ho

**Tabla 18****Correlación: Desempeño laboral y productividad.**

			DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación. En la tabla 18, se encontró que el coeficiente de correlación entre la dimensión productividad y la variable desempeño laboral es significativa al nivel de 0,640 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe una correlación positiva considerable entre las variables del estudio. Esto indica, que a mayor productividad mayor será el desempeño laboral, en beneficio de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco – 2020. De acuerdo con el Sig. (Bilateral)=0,000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe relación entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco – 2020.

## V. DISCUSION

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. La investigación tuvo como autores base a Bravo (2017) y Chiang y San Martin (2015) los cuales aportaron teorías sobre las variables en mención, así como definir las dimensiones e indicadores de cada variable. La metodología del estudio, se empleó el tipo de investigación aplicada, diseño no experimental y descriptiva correlacional, así mismo, se definió la técnica e instrumento de investigación para la recolección de datos, estos fueron validados mediante la validez de contenido por juicio de experto y la prueba de confiabilidad, resultados que indicaron una confiabilidad alta, mayor a 0,7 exigido, la muestra estuvo conformado por 32 elementos de estudio y los resultados indicaron que el 62,5% de encuestados afirmó que la gestión de procesos se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Por otro lado, el 50% de encuestados manifestó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. En secuencia de esto se expondrá los resultados de la hipótesis y se realizar un contraste con otras investigaciones:

De acuerdo con el objetivo general; determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Se obtuvo los siguientes resultados descriptivos para la variable gestión de procesos; del 100% de encuestados, el 62.5% manifestó que la gestión de procesos se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 21.88% de los encuestados manifestó que la gestión de procesos se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 15.63% de los encuestados afirmó que la gestión de procesos se encuentra en un nivel malo. Estos resultados se asemejan a la tesis nacional de Celidonio y Rivera (2019) en el cual el 36,7% de encuestados percibieron que los procesos de gestión es eficiente, por otro lado, el 40% es regular y el 23.3% es deficiente. Los encuestados aceptan un

buen nivel de gestión puesto que la institución ha realizado una serie de evaluaciones a sus procesos para así pueda mejorarse de manera ejemplar a los colaboradores, quienes manifiestan una buena percepción de la actual administración. Los resultados descriptivos de la variable desempeño laboral obtuvieron como resultado; del 100% de encuestados, el 50% manifestó que la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno en beneficio de la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Así mismo, el 28.13% de los encuestados afirmó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 21.88% declaró que el desempeño laboral se encuentra en un nivel malo. Estos datos en concordancia con la tesis nacional de Núñez (2017) obtuvo como resultado que, el 67,3% de encuestados manifestaron que el desempeño laboral es óptimo y el 32,7% declaró que el desempeño laboral es regular. El cual es debido a que el Instituto Peruano de Junín está realizando evaluaciones en base a indicadores para así realizar un seguimiento a sus colaboradores en base a su desempeño laboral y en caso suceda algún tipo de percance se pueda corregir en el tiempo inmediato. Así mismo, Iñausi y Huamán (2018) mostraron como resultado que, el 50% de encuestados indico que el desempeño laboral es bueno mientras que el 42,5% restante declaró que es óptimo, por otro lado, el 7.5% lo considera regular. Estos resultados son debido a que el personal está realizando una buena labor dentro de la institución, permitiendo así obtener un mejor manejo de las actividades que realiza. Continuando con los resultados, se mencionara sobre la estadística inferencial, en el cual la hipótesis general consiste en determinar si existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral, en base a ello, los resultados mostraron que el valor de Rho de Spearman fue de 0,667 positivo y obtuvo una significancia (bilateral) de 0,000 menor que 0,05, llegando a obtener como resultado que, sí existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Esta afirmación en contraste con la investigación de Malinova y Mendling (2020) mencionan que el mayor desafío para las empresas reside en adaptarse a nuevos cambios de gestión en los procesos de la organización con el fin de alcanzar metas establecidas. Así mismo la investigación de Choong, Ravesteyn y Batenburg (2020) mencionan que una de las tareas más complicadas en la gestión de procesos no solo



se centra en la producción, sino en todos los ámbitos de la organización. De acuerdo con la tesis nacional de Ayachi y Chacón (2018) mostraron que su resultado en el Rho de Spearman fue de 0,013 positivo, se infiere que presenta una correlación positiva baja, así mismo, significancia (bilateral) tuvo como resultado 0,931 siendo mayor que 0,05 por ende se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, quienes llegaron a encontrar que no existe relación entre los procesos de gestión y desempeño laboral del personal de dicha Institución, debido a que existen ciertos factores negativos como la escasez de comunicación entre la dirección y el personal, por lo cual no se puede obtener un claro entendimiento entre ambas partes evidenciándose conflictos entre la gestión de procesos y el desempeño laboral que evitan una mejora en la Institución. Sin embargo, para Núñez (2017) en su investigación tuvo como resultado que el Rho de Spearman fue de 0,356 con una significancia (bilateral) de 0,001 indicando que rechazó su hipótesis nula y acepta su hipótesis alterna, demostrando que sí existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente. En concordancia con los resultados obtenidos, Yu, Ariza, Hernández, Vega y Hans (2020) mencionan que el desempeño laboral permite que la organización obtenga mejores resultados a largo plazo, puesto que los colaboradores son los responsables de mostrar la imagen de la empresa, así como promocionar los productos y fidelizar a los clientes. De acuerdo con los hallazgos en la discusión uno de los autores **Ayachi y Chacón** comprueba en su investigación que no existe relación entre las variables procesos de gestión y el desempeño laboral, por otro lado, otros autores como Núñez comprueba en su estudio que, sí existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente, lo cual concuerda con los resultados descritos en los resultados inferenciales en contraste con la hipótesis, como en el presente trabajo. De la misma forma, la teoría neoclásica según Chiavenato (2019) menciona que esta teoría hace mención a enfrentar los problemas relacionados a la administración en base a la reestructuración del modelo jerárquico antiguo y transitar a un modelo administrativo flexible y ágil para los cambios del entorno. En el mismo orden de ideas, el autor teórico principal Bravo (como se cita en Contreras, Olaya y Matos 2017) menciona que la gestión de procesos permite a las organización tener una visión sistémica enfocada en el control y la mejora de la productividad, así mismo,

Chiang y San Martin (2015) en su teoría del desempeño laboral explica que es una característica medible que toda organización emplea para realizar una mejor gestión de los colaboradores en función del trabajo, a fin de lograr las metas proyectadas. De acuerdo a las teorías se evidencia que los autores afirman que la relación entre la gestión de los procesos y el desempeño laboral está alineada ya que el fin es aumentar la productividad operacional y la optimización de los procesos.

Continuando con el objetivo específico 1 determinar la relación entre el control de gestión y la variable desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Se obtuvo los siguientes resultados descriptivos para la dimensión control de gestión; del 100% de encuestados, el 50% manifestó que el control de gestión se encuentra en un nivel bueno. Así mismo, el 31.25% de los encuestados afirmaron que el control de gestión se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 18.75% de los encuestados manifestaron que el control de gestión se encuentra en un nivel malo. En concordancia con la tesis de Llontop (2019) obtuvo como resultados que, el 50% de encuestados manifestaron que el control se encuentra en un nivel bueno, por otro lado, el 47,6% afirmó que el control es eficiente, sin embargo, el 2,4% declaró que se encuentra en nivel regular. En secuencia de lo expuesto, según Douglas McGregor (citado en torres 2014) menciona en su teoría general de la administración que, una óptima gestión administrativa permite a las organizaciones predecir y controlar la conducta de los colaboradores, con el fin de que los empleados consigan las metas propuestas y así obtener el éxito empresarial. Así mismo, el autor teórico Hernández (como citó castillo 2014) explica que el control de gestión es un proceso que mide las metas y resultados de los colaboradores a fin de dirigir una retroalimentación en la mejora continua de la empresa. De acuerdo con los resultados inferenciales, la hipótesis específica 1, tuvo como finalidad determinar la relación entre el control de gestión y el desempeño laboral, en base a ello, los resultados mostraron que el valor de Rho de Spearman fue de 0,555 positivo y obtuvo una significancia (bilateral) de 0,001 menor que 0,05, obteniendo como resultado que, si existe relación entre el control de gestión y el desempeño laboral en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco 2020, en

contraste con los autores Gómez, Monroy y Camargo (2019) mencionan que el objetivo del control de gestión es identificar métricas de desempeño que permita a los colaboradores maximizar su productividad y así conseguir las metas de la organización. En el ámbito organizacional, según la investigación de Gurenko y Gurenko (2020) explica que los factores deficientes en una empresa radican en el número de participantes en el proceso, del cual las dificultades ocurren cuando no se estiman costos y tiempos para la realización de cada actividad. En secuencia de lo expuesto, la tesis nacional de Llontop (2019) muestra con sus datos estadísticos que el valor de Rho de Spearman fue de 0,294 positivo, se puede inferir que existe una correlación positiva débil entre ambas variables de estudio, así mismo, la significancia (bilateral) tuvo como resultado 0,059 siendo mayor que 0,05, concluyendo que no existe relación entre el control y el desempeño laboral en la gerencia de operaciones de Media Networks Latín América S.A.C. Lima 2019, debido a que la empresa no sigue un adecuado control de todo el trabajo que su personal realiza en el día a día, no cuenta con record histórico o datos que permita la toma de decisiones o establecer nuevas metas a medio o largo plazo. En contraste con el autor, Celidonio y Rivera (2019) indicaron con sus resultados que, el valor de Rho de Spearman fue de 0,740 positivo, se puede inferir una correlación positiva considerable, así mismo el valor de la significancia (bilateral) tuvo como resultado 0,000 siendo esto menor que 0,05, concluyendo que, si existe relación entre el control y el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad, comprobando que sí existe relación entre el control de gestión y el desempeño laboral, lo cual concuerda con los resultados descritos en los resultados inferenciales en contraste con la hipótesis, En beneficio de las empresas para Carballo, Arellano y Ríos (2018) menciona que los procesos de gestión en favor del uso de la tecnología permiten que las organizaciones sean eficientes con sus procesos, lo cual servirá para elegir una mejor toma de decisiones. De acuerdo con los hallazgos en la discusión uno de los autores comprueba en su investigación que no existe relación entre la dimensión control de gestión y el desempeño laboral. De la misma forma, la teoría de contingencia de Mora (como cito Vega y Orosco, 2015) explica que los procedimientos de la organización están alineadas a las actividades que ejercen en relación al entorno, evolución de nuevas

tecnologías, retroalimentación, entre otros que permiten un sistema modelado y fortalecido. De acuerdo a los autores en mención se ha evidenciado que existe relación entre las teorías previas y la investigación.

En secuencia de lo acontecido, el objetivo específico 2 fue, determinar la relación entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. Los resultados descriptivos de la dimensión productividad fueron; del 100% de encuestados, el 71.88% manifestó que la productividad se encuentra en un nivel bueno. Así mismo, el 18.75% afirmó que la productividad se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, el 9.38% de encuestados manifestaron que la productividad se encuentra en un nivel malo. Por otro lado, Yataco (2018) en sus resultados reflejo que, el 66,67% de encuestados manifestaron casi siempre se obtiene la producción de la empresa, el 33,33% de encuestados declaró que siempre se obtiene la producción de la empresa. Continuando con los resultados inferenciales, para la hipótesis específica 2, se tuvo como finalidad determinar si existe relación entre la productividad y el desempeño laboral, en base a ello, los resultados mostraron que el valor de Rho de Spearman fue de 0,640 positiva y obtuvo una significancia (bilateral) de 0,000 menor que 0,05, concluyendo que, si existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en la Empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. En contraste con los resultados mostrados, Quezada (2018) demuestra en sus resultados que, el valor de Rho de Spearman fue de 0,810 positivo, se puede inferir que tuvo una correlación positiva muy fuerte, así mismo, el valor de la significancia (bilateral) fue de 0,000 menor que 0,05, por cual se concluye que, si existe relación entre la productividad laboral y el desempeño en la empresa Pesquera Exalmar S.A. Callar – 2018. En secuencia de esto, Palmar, Rafael, Valero y Jhoan (2014) afirma que la empresa gira en pro de los beneficios, siendo esto el principal motivo para que los colaboradores y la organización obtengan mejores utilidades, promoviendo así un mejor desempeño de las funciones que ejecuta el personal. Así mismo, Rodríguez (como citó Goicochea 2017) manifestó que el personal en su jornada laboral se le asigna una meta de producción, sin embargo, la culminación de esta se ve afectada por distintos factores del trabajador como carencia de

capacitación, insuficiencia de insumos, entre otros. Por otro lado, Yataco (2018) mostro que sus resultados tuvieron un valor de Rho de Spearman de 0,620 infiriendo que tiene una correlación positiva considerable, la significancia (bilateral) fue de 0,000 siendo esto menor que 0,05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que, la evaluación de desempeño laboral influye en la productividad. Así mismo, Acosta y Sandoval (como citó en Delgado y Núñez, 2016) afirma que el objetivo principal de las organizaciones es incrementar la producción y reducir los costos por materia prima, entre otros insumos, a fin de optimizar el costo del negocio. De acuerdo con los hallazgos en la discusión ambos autores comprueban en su investigación que, si existe relación entre las dimensiones productividad y el desempeño laboral, lo cual concuerda con los resultados descritos en los resultados inferenciales en contraste con la hipótesis, del presente trabajo. De la misma forma, el teórico Snellen (2014) en su teoría de los paradigmas de la administración hace mención sobre la resistencia del personal sobre los nuevos métodos y estrategias para realizar una mejor operación laboral. De acuerdo con lo mencionado, los autores teóricos Morales y Masis (2014) explican que la medición de la productividad es crucial en toda organización, puesto que permite medir y cuantificar el trabajo realizado por los colaboradores a fin de evaluar el desempeño y proponer nuevas estrategias de mejora empresarial. Así mismo, Chiavenato (2019) en su teoría de la administración menciona que las organizaciones buscan nuevos criterios flexibles de reestructurar los niveles de jerarquía a fin de hacerlo más simple, ágil y competitivo en un mundo cambiante. En base a los autores teóricos se ha evidenciado que es esencial mejorar el aspecto del desempeño laboral puesto que esto influye directamente en la productividad del personal.

## VI. Conclusiones

En base a los resultados obtenidos y al planteamiento de los objetivos generales y específicos, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero: Se cumplió con el objetivo general, el cual es determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020 y de igual forma se ha cumplido con la hipótesis general. Puesto que, de acuerdo a los resultados estadísticos, se demostró que para la variable gestión de procesos se obtuvo que del 100% de encuestados, para el 62,5% la gestión de procesos es buena y para el 15,63% es mala. Por otro lado, para la variable desempeño laboral los resultados mostraron que para el 50% el desempeño laboral es bueno y para el 21,88% es malo. De acuerdo con la prueba de hipótesis general, se obtuvo el valor de la significancia (bilateral) de 0,000 siendo esto menor que 0,05 concluyendo así que, existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral en beneficio de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020, con una correlación de Rho de Spearman de 0,667 lo que estaría representando una correlación positiva considerable, así mismo, de este valor se concluye también que existen factores pertinentes al área de trabajo, en el cual no se puede realizar una buena gestión de los productos y el descontento por la desorganización del almacén. Sin embargo, todavía existen problemas en el proceso de almacén puesto que para el personal le cuesta trabajo encontrar los artículos para venderlos, así mismo la búsqueda genera pérdida de tiempo y malestar por parte del personal.

Segundo: Se cumplió con el objetivo específico 1 el cual es determinar la relación entre el control de gestión y el desempeño laboral en el personal de almacén de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020 y de igual forma se ha cumplido con la hipótesis específica 1. Puesto que, los resultados mostraron que del 100% de encuestados, para el 50% el control de gestión es bueno y para el 18,75% es malo. Continuando con la hipótesis específica 1, se obtuvo que el valor de la significancia (bilateral) de 0,000 siendo esto menor que 0,05 concluyendo que, existe relación entre

el control de gestión y el desempeño laboral en beneficio de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020, con una correlación de Rho de Spearman de 0,555, lo que estaría representando una correlación positiva considerable, por otro lado, de este valor se concluye que el trabajo antiguo de la organización, donde se viene trabajando con hojas y ficheros para registrar todos los movimientos de entradas y salidas al almacén, genera malestar por parte de los colaboradores, ya que toma tiempo y desmotiva a la realización de ello. Así mismo, no existe un control tecnológico que facilite la recepción y salida de los artículos de venta.

Tercero: Se cumplió con el objetivo específico 2, el cual es determinar la relación entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020 y de igual forma se ha cumplido con la hipótesis específica 2. Puesto que, de acuerdo a los resultados estadísticos, del 100% de encuestados para el 71,88% la productividad es bueno y para el 9,38% es mala. Así mismo, los resultados de la hipótesis específica 2, se obtuvo un valor de significancia (bilateral) de 0,000 siendo esto menor que 0,05 concluyendo así que, existe relación entre la productividad y el desempeño laboral en beneficio de la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020, con una correlación de Rho de Spearman fue de 0,640 lo que estaría representando una correlación positiva considerable, así mismo, del valor obtenido se concluye que, existen factores internos que reducen la productividad del personal, el cual se siente desmotivado ya que el establecimiento del almacén no cuenta con las mejores instalaciones y esto provoca la frustración en el trabajo, por otro lado, se ha evidenciado que el personal no realiza una buena atención por el tiempo perdido en la búsqueda de los productos.

## **VII. Recomendaciones**

En base a las conclusiones enumeradas a continuación se definirán algunas recomendaciones con respecto a lo observado:

Primero: Se recomienda realizar un mínimo de dos inventarios anuales con la ayuda de un software (warehouse system) para ordenar y organizar los artículos, esto con el fin de ayudar a que el personal pueda identificar de manera rápida donde se encuentra el artículo a vender.

Segundo: Se recomienda, la implementación de un sistema de almacén como el WMS (Warehouse Management System), el cual permita registrar los artículos en almacén, verificar el stock actual, así mismo el sistema permitirá cuantificar las ventas anuales o mensuales, permitiendo a la empresa tomar decisiones en base a indicadores estandarizados.

Tercero: Se recomienda desarrollar un programa de incentivos (tiempo, permisos, dinero, certificaciones) para que el personal obtenga mejores resultados y pueda cumplir con metas en base a tiempos y costos.



## REFERENCIAS

- Andrade, A., Del Rio, C. y Alvear, D. (2019). Proceso operativo - Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información Tecnológica – Vol. 30 N° 3 – 2019-Universidad de Otavalo. Ecuador.*
- Arias, J., Villasís, M, y Miranda, N. (Abril, 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alerg Méx.*, 63(2):201-206. Editora responsable: Nora Hilda Segura Méndez. Reserva derechos al uso exclusivo No. 04-2017-111610315400-203, ISSN electrónico 2448-9190.
- Ayachi, T. y Chacón, P. (2018). Procesos de gestión educativa y desempeño laboral docente en la institución educativa "El Arenal" de Pucallpa. (Tesis para optar al Título Magíster). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Serie integral de competencias. Grupo Editorial Patria, S.A. (1ª ed.). 1-17.
- Bitkowska, A. (2020). The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI)*, 16 (1), 169-193.
- Bustamante M., Bustamante A., Caamano V. & Cabezas F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. <https://doi.org/10.36097/rsan.v0i31.869>
- Cabrera, R., Medina, A., y Puentes, M. (2017). Procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados. *Universidad y Sociedad*. 9 (2). 272
- Carballo, B., Arellano, A. y Ríos, N. (2018). La gestión de procesos esbeltos como principio de mejora. Un caso aplicado a una comercializadora. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*. 7(3). 78
- Carmen, K. y Masías, R. (2017). Factores relevantes en las teorías de la administración. (Tesis de título). Universidad de Piura. Perú.

- Casanova, M. (2017). Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Rio – Cuba - 22 (2). 317-324. DeCs: Educación Superior, organización institucional - Vol. 22(2)317-324. Mapa de procesos.
- Castillo, M. (2014). Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de industrias químicas del distrito de Ate Vitarte-Año 2013. (Para optar al título profesional). Universidad San Martín de Porres. Perú.
- Celidonio, Y. y Rivera, H. (2016). Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Mancos, Yungay – 2018. (tesis para optar el título de licenciado en administración) Universidad César Vallejo, Perú.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia & Trabajo 17 (54), 159-165.
- Chiavenato, I. (2018). Introducción a la teoría general de la administración. (10.ª ed.). México: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A.
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). Gestión de Procesos, indicadores y estándares para unidades de información. Lima, Perú. Hecho el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú N° 2017-02393 ISBN N° 978-612-00-2606-9.
- Cordero M., Belén G., & Ortega J. (2019). Gestión de Procesos de Negocios (BPM) para el Proceso de Titulación en la Universidad. <https://doi.org/10.26423/rctu.v6i1.442>
- Coveña, D., (2017). Gestión de procesos en el área contable aplicada al comisariato del comité de empresa de los trabajadores de la compañía palmeras de los andes s.a. en la ciudad de Quinindé, provincia de Esmeraldas, Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador.
- De Ramón, A., Ruiz, D. y Sabuco, Y., (2020). Business Process Management for optimizing clinical processes: A systematic literature review. Health Informatics Journal 26(2), 1305–1320
- Delgado, C. y Núñez, E. (2016). Gestión de procesos para mejorar la productividad del proceso de fabricación de azúcar en la Empresa Agropucalpá S.A.A. – 2015.

- (Tesis para optar al grado de Título Universitario). Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Dietrichson A. (2019) Método cuantitativos. Tarapoto, Perú: Universidad nacional de San Martín
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P. y Mojtahedi, M., (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *The Journal of Modern Project Management*, 08 (01), 22-42. Available in: <https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM02302>
- Espinoza, C. (2014). Metodología de investigación tecnológica, Pensando en sistemas. (2ª e.d.). Perú: Soluciones Gráficas S.A.C.
- Fassio, A. y Ruty, M. (2017). Hacia la identificación de dimensiones relevantes relacionadas con el aprendizaje organizacional. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*. 9(16). 85-95.
- Fischera, M., Imgrunda, F., Janiesch, C. y Winkelmann, A. (2020). Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management. *Elsevier Información y Gestión* 57, 1-13.
- Flores, E., Miranda, M. & Villasís M. (2017). The research protocol VI: How to choose the appropriate statistical test. *Inferential statistics. Revista alergía México*, 64(3), 364-370. <https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>
- García, I. (2015). Satisfacción del cliente interno y externo del comité del olímpico Guatemalteco. (Tesis para optar al Título universitario). Universidad Rafael Landívar. México.
- Gąsiorkiewicz, L. (2020). The Process Approach In The Financial Management Of Insurance Firms. *Foundations Of Management*, 12 7-18.
- Goicochea, D. (2018). El Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional de año 2017. (Para optar al título profesional). Universidad Ricardo Palma. Perú.

- Gómez, I. y Molina, S. (2018) Evaluación del seguimiento del proceso de aprendizaje de estudiantes de Meteorología a través de la aplicación de cuestionarios en la asignatura. Ediciones Octaedro, S.L., (1ª e.d.). 235-245.
- Gonzales, A., Lavid, J. y Vera, W. (2017). Clima organizacional y Desempeño Laboral de la agencia sur de Guayaquil "ARCA ECUADOR S.A". Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-arca-ecuador.html>
- Gošnik, D. (2019). Management 14 (1), 59–86. Available in: <https://doi.org/10.26493/1854-4231.14.59-86>.
- Gurenko A., y Gurenko S. (2020) “*Analysis of the Problems of Managing Business Processes of Engineering Companies in the Implementation of Investment Projects.*” Technology Audit and Production Reserves 3, no. 4(53) 32–35. doi:10.15587/2706-5448.2020.207243.
- Guzmán G., Sánchez W., Placencia M. & Silva J. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. Revista CEA, 6(12), 87–103. <https://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Hernández, R., Fernández C. y Baptista M. (2014). Metodología de la investigación científica. (6ª e.d.). Ecuador: Editorial Área de Innovación Y Desarrollo, S.L.
- Hernández, E., Reyes, A. y García, M. (2018) Cumplimiento de los registros clínicos, esquemas terapéuticos e intervenciones de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 26 (2). 65-72.
- Iñausi E. y Huamán R. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Cangallo, Ayacucho 2018. (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo
- Hueih, Y. and Fang, D. (2020). PERFORMANCE OF THE EXTENSION DEPARTMENT IN TAIWAN FARMERS’ ASSOCIATIONS: DOES EMPLOYEE ATTITUDE MAKE A DIFFERENCE? International Journal of Food and Agricultural Economics 8 (1), 21-35.
- Isanta, M. F., García, T. A., Moyano, S. R., Villarroel, M. O., & Barba, C. C. (2020). Gestión de procesos en el sistema de trazabilidad Letra Q de la leche de cabra y

- oveja en Andalucía, España. *ESIC Market. Economic & Business Journal*, 51(2), 361–380. <https://doi.org/10.7200/esicm.166.0512.3>
- Jara, S., Sánchez, D. y Martínez, J. (2017). Análisis para la mejora en el manejo de inventarios de una comercializadora. *Revista de Ingeniería Industrial*. 1 (1). 1-18.
- Jiri, F. (2018). Industry 4.0 and Business Process Management. *TEHNIČKI GLASNIK* 13 (4), 349-355.
- Lauracio C. & Lauracio T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4). <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- Lazo, P., Ordaya, F., (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de una agencia agraria de Chupaca. (Tesis para optar al título universitario). Universidad Continental. Huancayo, Perú.
- Limon, İ. y SEZGİN Ş. (2020). Development of Teacher Job Performance Scale and Determining Teachers' Job Performance Level. *Journal of Theoretical Educational Science*, 13(3), 564-590.
- Lopes, I., Gonzáles, A., Ruiz, D., Pardillo, Y., Gómez, M. y Acevedo J. (2014). Problemas de codificación que afectan la gestión de inventarios: Caso de estudio en empresas cubanas. *DYNA* 81 (187). 64-72.
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Recuperado de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Lucas, P. (2014). Gestión de empresas por procesos. Proyecto final de carrera. Escuela Técnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona. España.
- Marín, D., Cuartas, J., (2014). Teorías del análisis y diseño organizacional: Una revisión a los postulados contingentes y de la co-alineación estratégica. Recuperado <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v22n1/v22n1a11.pdf>
- Mehech, C., Cordero, A. y Gómez T. (2016). Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa. (Tesis para optar al título universitario). Universidad de Chile. Chile.
- Molina, R. (2015). La Gestión de procesos administrativos y su impacto en la comercializadora de los productos perecibles de comisariato Pañora S.A. del

- Cantón Naranjal. (Tesis para optar al título universitario). Universidad técnica de Machala. Ecuador.
- Morales, C., y Masis, A., (2014). La medición de la productividad del valor agregado; una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de costa rica. *TEC Empresarial*. 8 (2). 41-49.
- Naser, A; Ramírez, A; Rosales A (2017) Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe” Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. Santiago, abril de 2017 - Chile.
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., Thoilliez, B., (2017) Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. 1° e.d. España: UNIR Editorial.
- Núñez, L. (2017). Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano de deporte Junín. (Tesis para optar el Grado de Maestría). Universidad César Vallejo. Perú.
- Nyulásziová, M. y Pařová, D. (2020). Implementing a decision support system in the transport process management of a small Slovak transport company. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI)*. 16 (1), 75-105.
- Oseña, D., et al. (2018). Compromiso organizacional y actitud al cambio del personal que labora en la Universidad Nacional Intercultural de la Amazonia. Recuperado de <https://doi.org/10.18259/acs.2018011>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Study Population. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Palmar, G. Rafael, S. Valero, U. y Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia – Toluca México. *Revista Espacios públicos* vol. 17, núm. 39, enero-abril, 2014, pp. 159-188.
- Pavón, M. (2017). Factores influyentes en el cambio generacional de las empresas familiares entre la 2° Generación y la 3° Generación. *Universitat Abat Oliva CEU*. Madrid, España.
- Pulido, A., Guerrero, M., y Celis, Y. (2018). Impacto de las relaciones humanas en la competitividad de las asociaciones. *Revista UIS Ingenierías* 18 (1). 61-72.

- Ramos P., Barrada R., Fernández E. & Koopmans, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016) *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 4, octubre-diciembre, 2016, pp. 397-407 Colegio Mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C. Ciudad de México, México.
- Rodríguez F. (2003) *Estadística básica para residentes*. Córdoba. España: Hospital Universitario Reina Sofia
- Rodríguez, J. Peirdant, A. y Rodríguez E. En su segunda edición EBOOK México (2016), libro para la Estadística para Administración. Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. Renacimiento 180, Colonia San Juan Tlihuaca Azcapotzalco, Ciudad de México.
- Romaní, K. (2018). Metas académicas y nivel del logro de aprendizajes en las estudiantes de la opción ocupacional de confecciones textil, del CETPRO Carlos Cueto Fernandini; de Barranco, UGEL N° 07, 2016. (Tesis para optar al Título universitario). Universidad Enrique Guzmán y Valle. Perú.
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XX (1). 1-11
- Salimbeni S. (2019). *Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público*. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista*. (1ª e.d.). Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Snellen, I. T. M. (2014). *Foundations of Public Administration: An Essay in Tis Paradigms*. Eleven International Publishing.
- Solobewka, O. (2020). Knowledge-oriented business process management as a catalyst to the existence of network organizations. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI)*, 16 (1), 107-132.
- Soriano, A. (agosto 2014) *Diseño y validación de instrumentos de medición; Design and validation of measurement instruments*. Validación juicio de expertos. (pág. 6-9)

- Stjepić, A., Ivančić L. y Suša, D. (2019). Mastering digital transformation through business process management: Investigating alignments, goals, orchestration, and roles]. *Revista de Emprendimiento, Gestión e Innovación (JEMI)*, 16(1), 41-73. DOI: <https://doi.org/10.7341/20201612>
- Suša, D., Ivančić, L. and Milanović, L. (2019). Business Process Management and Corporate Performance Management: Does Their Alignment Impact Organizational Performance. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 17 (2-B), 368-384.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración (2ª ed.)*. México: Grupo Editorial Patria.
- Trivellas, P., Rafailidis, A., Polychroniou, P. and Dekoulou, P. (2019). Corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences on job performance The influence of corporate ethical values. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11 (2), 265-282.
- Urbano S. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz*. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Vargas, M. (2014). *Calidad de Servicio: Conceptos y herramientas. (3ª e.d.)*. Bogotá: Eco ediciones.
- Vega, C. y Orozco, S. (2015). *Un análisis desde la teoría de las contingencias: El emprendimiento social como estrategias de sobrevivencia de organizaciones rurales colombianas en entornos afectados por el conflicto armado*.
- Yataco, J. (2018). *El desempeño laboral en la productividad de la empresa Unión Motriz S.R.L., distrito de Breña – Año 2018. (tesis para obtener el título de licenciado en administración)* Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Zazueta, E., López, M. y Cervantes. M. (2017), V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones - La importancia de los procesos de capacitación como estrategia de éxito: un análisis de la Mipyme restaurantera de Linaloa de Leyva. V Congreso Virtual Internacional sobre Transformación e innovación en las organizaciones. 70-84.



## ANEXO 1

### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION DE PROCESOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ALMACÉN EN LA EMPRESA ESCUELAS DEPORTIVAS S.A.C. SURCO - 2020

Instrucciones. Lea atentamente cada pregunta, responda con veracidad, por favor no deje ninguna pregunta sin responder. Recuerde que no existe respuesta correcta o incorrecta.

**OPCIONES DE RESPUESTA:** NUNCA (1) CASI NUNCA (2) A VECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

No	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>DIMENSION 1: CONTROL DE GESTIÓN</b>					
	<b>INDICADOR 1: MAPA DE PROCESOS</b>					
1	¿Las funciones del personal del almacén se realizan según el mapa de procesos del área?					
2	¿El mapa de procesos ayuda a realizar el trabajo en el área de almacén para un mejor desempeño laboral?					
	<b>INDICADOR 2: CODIFICACION DE PRODUCTOS</b>					
3	¿Usan un manual de codificación de productos en el área de almacén de la empresa?					
4	¿Se genera de forma cíclica y establecida la codificación de los productos como parte del control de gestión?					
	<b>INDICADOR 3: REGISTRO DE INGRESOS</b>					
5	¿El registro de ingresos refuerza el control de gestión para un buen proceso en el almacén?					
6	¿El registro de ingresos se debe automatizar para un buen control de gestión en el área?					
	<b>DIMENSION 2: PRODUCTIVIDAD</b>					
	<b>INDICADOR 4: PROCESO OPERATIVO</b>					
7	¿El proceso operativo diseñado está contribuyendo a alcanzar la productividad establecida?					
8	¿Los procesos definidos en el área operativa están contribuyendo a realizar los trabajos con mayor fluidez?					
	<b>INDICADOR 5: TIEMPO OPERATIVO</b>					
9	¿Se realizan actividades innecesarias que retrasan el tiempo operativo programado como parte de la gestión de procesos del área de almacén?					
10	¿Existen tiempos operativos de las funciones del almacén que miden la productividad del área?					
	<b>INDICADOR 6: CONTEO CICLICO</b>					
11	¿Se realizan conteos cíclicos para sincerar el stock del sistema con el almacén?					
12	¿Está programado la realización de conteos cíclicos en el área de almacén para una buena gestión de procesos?					
	<b>DIMENSION 3: CALIDAD</b>					
	<b>INDICADOR 7: INCENTIVO Y PARTICIPACION</b>					
13	¿El incentivo por parte de la empresa, fomenta la calidad en el desempeño laboral?					
14	¿El personal está participando activamente con criterios de calidad?					
	<b>INDICADOR 8: SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO</b>					
15	¿La satisfacción del cliente interno se debe a la calidad por parte del desempeño laboral?					
16	¿Existe un monitoreo de la satisfacción del cliente interno para la calidad del desempeño laboral?					
	<b>DIMENSION 4: CONOCIMIENTO</b>					
	<b>INDICADOR 9: CAPACITACION DEL PERSONAL</b>					
17	¿La empresa realiza capacitaciones para el incremento del desempeño laboral?					
18	¿La capacitación del personal ayuda en el desarrollo de las actividades dentro del almacén?					

	<b>INDICADOR 10: TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO</b>					
19	¿Usted está transfiriendo sus conocimientos al personal para que potencien su desempeño laboral?					
20	¿Su transferencia de conocimiento es aceptada por el personal del almacén en beneficio del desempeño laboral?					
	<b>DIMENSION 5: COOPERACION</b>					
	<b>INDICADOR 11: ACTITUD AL COMPROMISO</b>					
21	¿Su actitud al compromiso beneficia la cooperación de sus funciones dentro del área?					
22	¿Su actitud al compromiso es positivo para llegar a una cooperación de buen desempeño laboral?					
	<b>INDICADOR 12: ACTITUD AL CAMBIO</b>					
23	¿Se desempeña con actitud favorable al cambio en su área de trabajo?					
24	¿La actitud al cambio coopera en el desempeño laboral?					

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

## ANEXO 2

### Matriz de consistencia de las variables:

#### La gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema general ¿Cuál es la relación que existe en la Gestión de Procesos y el Desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020?	Objetivo General Determinar la relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020	Hipótesis general Existe relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020	Variable X Gestión de procesos	Control de gestión: Mapa de procesos. Codificación de productos. Registro de ingresos. Productividad: Procesos operativos. Tiempo operativo. Conteo cíclico.	La metodología se presenta de la siguiente manera:  Tipo de Investigación que se utiliza es aplicada.  Nivel de Investigación de este estudio es de nivel Descriptivo-Correlacional.  Diseño de Investigación que se presenta en este estudio es No experimental y de corte transversal.	Población 32 colaboradores.  Muestra El presente estudio considera una muestra censal. P=M Muestra = 32 Colaboradores	Técnica La técnica utilizada para la recopilación de datos en la investigación es la encuesta  Instrumento Se realizará un cuestionario para generar los datos estadísticos. Las respuestas escalonadas son de Tipo Likert, con una medición de: (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) A Veces (2) Casi Nunca (1) Nunca.
Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre el control de gestión y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. 2020?, y ¿Cuál es la relación que existe entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020?	Objetivos específicos Determinar la relación del control de gestión y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020 y determinar la relación de la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020	Hipótesis Específicas Existe relación entre el control de gestión de procesos y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020. La segunda hipótesis es; Existe relación entre la productividad y el desempeño laboral del personal de almacén en la empresa Escuelas Deportivas S.A.C. Surco, 2020.	Variable Y Desempeño laboral	Calidad: Incentivo y participación. Satisfacción del cliente interno.  Conocimiento: Capacitación del personal. Transferencia del conocimiento.  Cooperación: Actitud al compromiso. Actitud al cambio			

Fuente: Elaboración propia

## **ANEXO 3**

### **Validaciones del Instrumento a través de Juicio de Expertos**















**ANEXO 4**  
**CARTA DE COMPROMISO**

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying most of the page. It is intended for the content of the commitment letter. In the top-left corner of this box, there is a very small, faint text label that reads "CARTA DE COMPROMISO".

## **ANEXO 5**

### **CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**



## **ANEXO 6**

### **Base de datos para el procesamiento de confiabilidad en el SPSS**



**ANEXO 7**

**Porcentajes TURNITING:**

**GESTION DE PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL.**

