



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas
Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Carrasco Vallejo, Milagros María (ORCID:0000-0001-5816-409X)

Mendoza Yataco, José Eduardo (ORCID:0000-0002-1565-2146)

ASESOR:

Mg. Villanueva Calderón Juan Amílcar (ORCID:0000-0001-5272-7277)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Gracias al apoyo que me han prestado mis familiares y amigos para poder dar los mejores resultados en el desarrollo de este curso. Por tanto, dedico todos mis esfuerzos a ellos por su valiosa colaboración.

Carrasco Vallejo, Milagros María

Dedico esta tesis a mi Madre por guiarme por el buen camino y a mi familia por enseñarme a ser perseverante, y así poder realizar un logro más en mi vida dándome ejemplos dignos de superación y entrega.

Mendoza Yataco, José Eduardo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por sus bendiciones, y orientación para continuar desarrollando este curso y poder tener mucha fortaleza. También, estoy muy agradecida por el apoyo incondicional de nuestros padres y familias, así como se le agradece a nuestro asesor por el conocimiento que nos ha hecho llegar.

Carrasco Vallejo, Milagros María

Agradezco a Dios y a mi Madre hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvo impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera fomentando en mi deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mendoza Yataco, José Eduardo

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Planilla de trabajadores	19
Tabla 2. Detalle de los instrumentos	20
Tabla 3. Validación del cuestionario	21
Tabla 4. Alfa de Cronbach del cuestionario	21
Tabla 5. Variable gestión por proceso	23
Tabla 6. Dimensión procesos operativos.....	24
Tabla 7. Dimensión procesos estratégicos.....	25
Tabla 8. Dimensión procesos de apoyo	26
Tabla 9. Variable desempeño laboral	27
Tabla 10. Dimensión competencia	28
Tabla 11. Dimensión productividad	29
Tabla 12. Dimensión motivación intrínseca	30
Tabla 13. Resultados de correlación de Spearman entre la variable procesos operativos y la variable desempeño laboral	32
Tabla 14. Resultados de correlación de Spearman entre la dimensión procesos operativos y la variable desempeño laboral	33
Tabla 15. Resultados de correlación de Spearman entre la dimensión procesos estratégicos y la variable desempeño laboral.....	34
Tabla 16. Resultados de correlación de Spearman entre la dimensión procesos de apoyo y la variable desempeño laboral	35

Índice de figuras

Figura 1. Variable gestión por proceso.....	23
Figura 2. Dimensión procesos operativos	25
Figura 3. Dimensión de procesos estratégicos.....	25
Figura 4. Dimensión de procesos de apoyo	26
Figura 5. Variable desempeño laboral.....	27
Figura 6. Dimensión competencia	28
Figura 7. Dimensión productividad	29
Figura 8. Dimensión motivación intrínseca.....	30

Resumen

El presente trabajo tiene como título gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú S.A.C., SJL, cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. La metodología de la investigación con enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel correlacional y diseño no experimental transversal. Su población y muestra estuvo conformada por un total de 19 trabajadores y como técnica se utilizó fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, la validez se realizó mediante juicio de experto. Tuvo como resultado que, el 63,2% de los trabajadores casi siempre perciben la gestión por procesos, el 31,6% opinó a veces; sin embargo, un 5,3% siempre consideró la gestión por proceso. Se concluyó que, la gestión por proceso se relaciona significativamente con el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL; porque la relación que presentaron las variables de investigación fue correlación positiva moderada, a través de la prueba estadística de Rho *Spearman*.

Palabras clave: Gestión por procesos, desempeño laboral, trabajadores

Abstract

The title of this work is management by processes and work performance at Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL, whose objective of the research was to determine the relationship between process management and work performance at Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. The research methodology with a quantitative approach, basic type, correlational level and non-experimental cross-sectional design. Its population and sample consisted of a total of 19 workers and the survey and questionnaire were used as a technique, validity was made through expert judgment. As a result, 63.2% of workers almost always perceive management by processes, 31.6% sometimes gave an opinion; however, 5.3% always considered management by process. It was concluded that management by process is significantly related to work performance at Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL; because the relationship presented by the research variables was moderate positive correlation, through the Rho *Spearman* statistical test.

Keywords: Process management, job performance, workers

I. INTRODUCCIÓN

La gestión por proceso es considerada a nivel mundial como una gestión compleja, pues se necesita conseguir estándares para lograr los planes estratégicos y el fortalecimiento de la gestión empresarial (Cruz, López, & Ruiz, 2017); en ese sentido, la Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó la nueva Norma ISO 9001:2015, que fue desarrollada con éxito en todo el mundo; el cual, logró certificar a más de un millón de organizaciones y empresas de 187 países; dado que, las empresas presentaron una necesidad de adaptarse a la norma para brindar un servicio de calidad (Escuela Europea de Excelencia, 2015).

Asimismo, la Organización Mundial de Salud (OMS) ha implementado nuevas normas y protocolos para mantenerse saludable y con bienestar del personal frente al Covid-19, que se exponen a los tipos de riesgos físicos, biológicos y químicos en su entorno laboral. Por lo cual, los protocolos y normas de bioseguridad implican higiene, el uso del equipo de protección personal (EPP) como son los guantes, mascarillas, faciales, desinfección de materiales, entre otros; por consiguiente, se logró implementar estrategias que disminuyeron el contagio en organizaciones, es decir, se capacitó al personal y la empresa cumplió con las normas y medidas de bioseguridad (Salvatierra, 2020).

Por otra parte, el desempeño laboral determina la actividad realizada por el colaborador, donde se toman en consideración, los siguientes aspectos; la productividad, efectividad y calidad en donde se desarrolla actividades por realizar en un tiempo específico; asimismo, la salud del trabajo, cabalidad de las normas de seguridad y otras funciones del lugar del trabajo; el cual, existen habilidades personales para ocupar dicho puesto o cargo (Cueva & Díaz, 2017).

No obstante, la OMS informó el alto incremento de personal contagiado en América Latina, donde las empresas no capacitan a su personal con los protocolos y medidas de la bioseguridad; en consecuencia, el desempeño de los trabajadores ha disminuido por el Covid-19; el cual, perjudica la ausencia de los trabajadores, al obtenerse como resultado la baja productividad y rentabilidad de las empresas (Cordova, 2020).

Asimismo, el sector funerario peruano mostró algunos cambios en la modalidad de gestión; por lo que, se requiere un cambio de modelo de gestión enfocado

en el proceso, que implique identificar todos los procesos e indicadores según las actividades desarrolladas en la gestión empresarial. Para el sector funerario es difícil que se desarrollen estrategias para involucrar nuevos clientes que necesiten el servicio; no obstante, los cambios ocurridos por la situación de la actual pandemia Covid-19, ha llevado a las empresas del rubro funerario y de cementerios a brindar servicios innovadores e impulsar los canales de ventas digitales como una respuesta al contexto provocado por el Covid-19 (Prado, 2020).

Esta realidad no es ajena a Integral Empresas Asociadas de Servicios Funerarios del Perú S.A.C., organización referida al servicio funerario con años de experiencia; puesto que, sufrió cambios en sus indicadores de gestión. Cabe destacar que, la empresa cuenta con una amplia infraestructura de primer nivel, gestionado por profesionales orientados a brindar un servicio de calidad; por lo cual, presentó la necesidad de implementar protocolos y medidas de seguridad y salud ante la pandemia. Pues, el estado de emergencia provocó cambios en las empresas, por ende, la incorporación de nuevas estrategias para favorecer el servicio: aumentar personal e involucrar en sus procesos otros servicios.

Ante esta problemática, la carencia de estrategias conlleva a realizar un proceso de gestión eficiente, pues se percibe un desempeño laboral regular y falta de capacitación sobre los protocolos y medidas contra el Covid-19 establecidos por la empresa; en otras palabras, la empresa cuenta con protocolos de seguridad para evitar la transmisión de contagios, pero los empleados no tienen un conocimiento sobre este. Además, la empresa abastece y distribuye equipos de protección personal (EPP) como, guantes, mascarillas quirúrgicas, entre otros; no obstante, el personal no se compromete a cuidar su salud y la de sus clientes, por ello las actividades que pueden enriquecer su desempeño no pueden realizarse constantemente. Esto indica que, no se están cumpliendo las metas de manera eficaz y en los tiempos establecidos; además, no se observa un compromiso por parte de los trabajadores con sus tareas y con los objetivos organizacionales. Por ello, se planteó analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral de Integral Empresas Asociadas de Servicios Funerarios del Perú S.A.C., SJL.

Para dar respuesta a la **realidad problemática**, el estudio tuvo la formulación del problema general y específicos: El **problema general** del estudio es, ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL? Los problemas específicos del estudio fueron los siguientes: ¿Qué relación existe entre procesos operativos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL?, ¿Qué relación existe entre procesos estratégicos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL?, ¿Qué relación existe entre procesos de apoyo y desempeño laboral en Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL?.

En ese sentido, la **justificación teórica** del estudio presentó aportes al conocimiento sobre el interés que guarda la gestión de operaciones en un entorno empresarial y el buen desempeño laboral, con enfoques, teorías y modelos de gestión por procesos y desempeño laboral (Triana, 2018). Se justificó de forma **metodológica**, se encontró investigaciones relacionados a los métodos de investigación y estudios con líneas de investigación similares (Reynosa, 2018). Por otro lado, los estudios permiten profundizar el concepto de control de procesos y servicio al usuario con aportes para futuras investigaciones (Coaguila, 2017). La **justificación social**, la empresa funeraria busca soluciones para los problemas que impactan negativamente en sus servicios (Argandoña, 2020). Finalmente, se **justifica económicamente**, el estudio ayudó a empresarios a gestionar de manera eficiente sus procesos; por lo cual, brindó una posibilidad de realizar un trabajo óptimo para que el negocio siga siendo competitivo, pero sobre todo permitiéndoles adaptarse a los cambios de opinión por parte de los clientes (Herrero, 2018).

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. **Los objetivos específicos** fueron los siguientes: determinar la relación que existe entre procesos operativos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL, determinar la relación que existe entre procesos estratégicos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios

Funerarios del Perú SAC, SJL, determinar la relación existe entre procesos de apoyo y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

La hipótesis general fue existe relación directa entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. Las hipótesis específicas fueron los siguientes: existe relación entre procesos operativos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL, existe relación entre procesos estratégicos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL, existe relación entre procesos de apoyo y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los estudios presentados a nivel internacional, Wilches (2018), refiere en su estudio denominada “Clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Minería Texas, Colombia”, presentó como objetivo fue determinar de qué manera el clima organizacional incide en la satisfacción laboral de los trabajadores. El estudio se desarrolló desde un diseño correlacional, cualitativo y cuantitativo; asimismo, la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. Los resultados reflejan una percepción positiva relacionada al clima organizacional y el factor: Buena comunicación, entre los empleados y líderes. El autor concluyó que, se necesita diseñar estrategias en la organización con la integración de todas las áreas; dado que, están conformados por todos los colaboradores que conocen el clima laboral y manifestaciones que se presentan en los puestos. Del mismo modo, el autor recomendó que la empresa tiene su estructura, que debe seguir pasos direccionados a cumplir sus objetivos, comprometidos en la salud y bienestar humano.

Asimismo, Salgado, Blanco y Moscoso (2019), en su investigación “Bienestar subjetivo y desempeño laboral: prueba de un efecto supresor”; el cual, se realiza un seguimiento en el periodo de cuatro años para visualizar la relación entre los componentes cognitivos y emocionales (SWB), con respecto al desempeño laboral en Monterrey, México. Presentó una metodología basada en un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental y corte transversal, con una población y muestra conformada por 170 managers. Por ende, los resultados refirieron que existe relación en el bienestar subjetivo y desempeño en el trabajo. Se concluyó que, la investigación mostró componentes que son predictores relevantes en el desempeño laboral y que sus efectos se mantuvieron durante al menos cuatro años. Se sugirió que se muestre interés en el desempeño laboral y partes del bienestar objetivo otorgando una estabilidad durante el periodo de ejecución y examinación.

Por otro lado, Cantón (2016), en su estudio “La satisfacción laboral y profesional de los profesores”, donde su objetivo indicó como es la profesión docente en los jóvenes; puesto que, incide de forma directa en la satisfacción laboral Antioquia, Colombia. La metodología se desarrolló desde un enfoque cuantitativo y estudio correlacional, con una población conformada por 10 años

sobre el tema de investigación. Los resultados denotaron que se encuentran enfoques y perspectivas donde las mujeres en su mayoría no poseen niveles universitarios y una satisfacción media con la profesión, donde resalta positivamente el aspecto relacional, mientras que la valoración y el sueldo negativamente. El autor concluyó que, las investigaciones realizan evaluaciones de la satisfacción, dado que tiene una amplia costumbre y un gran alcance de líneas como: psicológicos, laborales, sociológicas, entre otros. Por lo que, se sugirió medir el desarrollo de la satisfacción, reportado de los estudios que sean enfocados en las diversas funciones de un puesto de trabajo de un empleador.

De la misma manera, Santamaría (2020), en la investigación “La incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Datapro SA., Quito – Ecuador”. El estudio siguió una metodología con enfoque mixto cualitativo – cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y de tipo transaccional, con una población que estuvo compuesta por 106 personas. Asimismo, los resultados del estudio permitieron describir, explicar y asociar las dimensiones de las dos variables en estudio, infiriendo que el clima organizacional junto a las dimensiones influye en el nivel del desempeño laboral de los empleados. Se concluyó que, las dos variables en estudio si guardan relación a través de la prueba de correlación Rho de Spearman; puesto que, las subvariables del clima organizacional, crean un enlace y generan un impacto a la variable desempeño laboral. Se sugirió implementar una edificación empresarial, en tal sentido sea enfocado en la estrategia de la organización, que precise las asignaciones de responsabilidad y legado, como el perfil de cada puesto de cada departamento.

Asimismo, Castro (2016), en su estudio “La influencia de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES potosinas, San Luis Potosí – México”. Se presentó una metodología con un estudio tipo transversal y correlacional, de enfoque cuantitativo. Por otro lado, se presenta la población de 100 trabajadores, con una muestra de la misma cantidad de la población. El análisis de las variables de la investigación se desarrolló desde la aplicación de un cuestionario tipo Likert, compuesto por escalas de respuestas de 1 al 7. El autor concluyó, que hay relación positiva de las variables mencionadas, valores hacia al trabajo y el desempeño laboral,

además las organizaciones deben tener claro que sus colaboradores no deben de requerir de reconocimientos o sanciones, para incentivar sus actividades; puesto que, la integración se refleja en la comunicación y el trabajo en equipo cumpliendo retos, siendo audaces y precavidos, donde ellos deben tomar las decisiones correctas.

Asimismo, en el ámbito nacional según Argandoña (2020), en su tesis “Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020”, donde su objetivo fue conocer la relación entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral en los trabajadores. La investigación se desarrolló según la metodología con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional. Además, los resultados obtenidos mostraron una relación significativa de 38.6% entre la primera variable gestión por procesos y la segunda variable desempeño laboral. Se concluyó, que existe una relación positiva baja entre las variables de la investigación, mediante el coeficiente de Rho *Spearman*; por consiguiente, se recomendó utilizar los resultados usados para desarrollar estrategias de mejorar en la gestión y nivel de rendimiento de los empleados, con el fin de permitir la confraternidad y motivación, optando por el trabajo óptimo aportando soluciones a cualquier problema que se presente de improviso.

Por otra parte, Mercado (2017), en su investigación “Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima, 2016”, donde su objetivo fue conocer la relación que existe entre la gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje. Presentó el diseño no experimental y un nivel de estudio correlacional, con un enfoque cuantitativo, establecido por la población de 461 trabajadores y una muestra de 210 empleados. Asimismo, los resultados reflejaron descripciones jerárquicas de la gestión gerencial y la satisfacción laboral. Se concluyó que, existe una relación positiva entre la gestión gerencial y la satisfacción laboral, la cual se obtiene del coeficiente de correlación Rho de Spearman; donde, la prueba estadística determinó la relación directa y altamente significativa de 0,832 y el nivel de significancia entre las dos variables del estudio fue 0,000. Del mismo modo, el autor recomendó implementar la supervisión y monitoreo en las

diferentes fases administrativas, para asegurar que la organización acciona correctamente con sus trabajadores de forma pertinente, eficaz y efectiva.

En ese sentido, Villaverde (2020), en su estudio “Gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte, año 2020”, presentó como objetivo la relación que existe entre la gestión de procesos y el desempeño institucional en el Módulo de Violencia familiar de Lima Norte, quien introdujo el tipo de investigación es básica, enfoques cuantitativos, y diseños no experimentales, horizontales y correlativos. Se desarrolló con 67 trabajadores, con 65 servidores de la Unidad de Violencia familiar de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Asimismo, los resultados de confiabilidad fueron de 0.854 para el instrumento de la primera variable y 0.822 para el instrumento de la segunda variable, se verificaron mediante la hipótesis el coeficiente de Rho Spearman, el autor confirma que existe una relación significativa $Rho = 0.725$; $p = 0.000$, se recomendó que la gestión procesal implemente una unidad de violencia familiar.

Asimismo, Sosa (2018), en su investigación “Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018”, donde su objetivo fue conocer la relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. El diseño del estudio fue no experimental, el nivel de investigación es correlacional, con un enfoque cuantitativo. En la cual, la población estuvo conformada por 239 colaboradores y una muestra de 54 colaboradores. Asimismo, los resultados mostraron el Rho de Spearman de 0.824 resultando que existe correlación. Se concluyó, que existe una relación entre las variables de investigación; por lo cual, se recomendó implementar un sistema de gestión por competencias del talento humano a la Municipalidad provincial de Mariscal Nieto para mejorar significativamente el desempeño laboral de los trabajadores.

Por otra parte, Rengifo (2018), presentó un estudio “Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017”, donde su objetivo fue la relación que existe entre el proceso de capacitar y el desempeño laboral de los empleados de nivel administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental de Lima, Perú. La investigación presentó un diseño no experimental, tipo

correlacional, con un enfoque cuantitativo, con una población está establecida por 120 colaboradores; el cual, presentó una muestra de 92 trabajadores. Asimismo, los resultados demostraron que el coeficiente estadístico Rho Spearman de 0.707; el cual, indicó una correlación alta positiva y significativa entre ambas variables. El autor concluyó, que existe una relación entre la capacitación y el desempeño del personal administrativo en una agencia de evaluación ambiental y fiscalización. La gestión de los órganos de evaluación e inspección ambiental implementó asesorías y capacitaciones constantes hacia sus trabajadores, con el fin de que sean motivados y tengan efectividad en sus funciones.

En cuanto al ámbito local, según Mauriola (2021), en su tema de investigación “Gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú SAC, sede San Juan de Lurigancho, año 2021”, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por competencias con el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú S.A.C; por lo cual, la metodología del estudio fue descriptivo-correlacional, de tipo básico, desarrollado desde la revisión y recopilación de datos relevantes sobre conceptos teóricos para explicar ambas variables de la investigación. En ese sentido, la investigación concluyó que, la alternativa de solución para el problema general debe centrarse en establecer un control continuo relacionado al análisis de la cultura organizacional, con la finalidad de favorecer la cultura organizacional y el desempeño.

Asimismo, Cárdenas (2018) en su investigación “Gestión de la capacitación y desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho, 2017”, el presente estudio tuvo como objetivo identificar de qué manera la gestión de la capacitación se relaciona con el desempeño laboral en una Institución Pública de Salud; por ello, se estableció una metodología del estudio de tipo descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, aplicada y de corte transversal, con una muestra compuesta por 89 colaboradores de la sede administrativa. Los resultados del diagnóstico de la confiabilidad mostraron que el coeficiente de Alfa de Cronbach se encuentra en un 0,891 para gestión de la capacitación y un 0,968 para desempeño laboral. Se concluyó que, existe una asociación alta positiva y de nivel significativo, a raíz del resultado 0,860 de Rho de *Spearman*.

Por otra parte, Ore (2019), en su estudio “Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018”, presentó como objetivo conocer si existe relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05; por tanto, el estudio presentó un enfoque cuantitativo, correlativo, no experimental, con una población establecida de 180 personas. En ese sentido, los resultados obtenidos establecen una asociación directa y positiva entre las variables; por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Por tanto, el investigador concluyó que, los especialistas en planificación participan para obtener el enfoque de calidad total, con el objetivo de mejorar el ambiente y las condiciones de trabajo.

Se presentaron las **teorías** que fundamentan este estudio que refieren temáticas sobre **gestión por proceso y desempeño laboral** siendo dos variables; el cual, fueron teorizados sus hallazgos y comentados por diversidad de autores, conllevando a presentar un dossier de bases teóricas que ayuden al análisis para así concretar las relaciones existentes. Para Salimbeni (2019) la **gestión por procesos** en diferentes partes del mundo, se está desarrollando en los dos sectores tanto público y privado; además, se estudian instrumentos que puedan adaptarse y ejecutarse en la gestión por procesos a la Administración Pública, puesto que en gran parte las entidades públicas todavía no se implementan y siguen con su tipo de organización funcional.

El mismo autor refirió que las organizaciones deben ubicar y encontrar sistemas de gestión que logren permitir aplicar metodologías de trabajo, identificando las obligaciones y se obtuvo los resultados mediante la medición, para lograr las metas preestablecidas, todo esto mediante un enfoque basado por procesos a fin de obtener resultados que satisfagan a las partes interesadas y sobre todo a los clientes. En efecto, una empresa muestra interés al evaluar y mejorar su prestación de servicios, usando como primer paso el analizar las distintas funciones que la empresa ejecuta, tomando en cuenta la importancia de satisfacer al empleador.

En tal sentido, la **gestión por proceso**, se encarga de diseñar, ejecutar, supervisar y mejorar los procesos de negocios, siendo utilizado por empresas para la automatización de procesos intra organizacionales (Mendling, y otros,

2018). Asimismo, es un enfoque organizacional encauzado a procesos y utilizado para diseñar, analizar y mejorar procesos de negocios para administrar y mejorar el desempeño organizacional (Pradabwong, Braziotis, Tannock, & Pawar, 2017). Además, es entendida como el proceso de identificar aquellos objetivos a fin de diseñar y ejecutar las acciones que conduzcan mediante medidas de control, administrativas y supervisión al cumplimiento de los mismos (Barrios, Contreras, & Olivero, 2019).

Cabe resaltar que, para lograr los objetivos existen actividades específicas que se deben realizar; puesto que, las organizaciones poseen diversos componentes que interactúan; tales como, la producción, ventas, contabilidad, investigación y desarrollo, los cuales dependen y se retroalimentan entre sí, que conllevan a la estructura organizacional, que en efecto representa los procesos de forma estructurada junto a las actividades de una organización (Ramírez, Beltrán, & Nieto, 2016).

También, Coaguila (2017) refirió tres tipos de procesos fundamentales; el cual son; procesos estratégicos, operativas o misioneras y de apoyo. Además, las estrategias incluyen definir las políticas, técnicas, misiones y objetivos de una entidad, clave, constituyen la razón de ser de la organización y se orientan a la prestación de servicios aportando valor añadido al cliente externo y **los de apoyo** se encargan de realizar las actividades de ayuda fundamental para el buen manejo de las actividades o procesos misionales, siendo los encargados de planificar y brindar los recursos (Salvador, 2020).

Cabe destacar que, los **procesos estratégicos** se deben monitorear y evaluar el desempeño empresarial, se refiere al proceso que ocurre al someter un proceso o individuo a una figura de autoridad a fin de medir en un intervalo de tiempo el desarrollo de las funciones y procesos a fin de emitir un juicio, según DeNisi y Murphy (2017). Asimismo, es una medida que indica en un tiempo determinado cómo se desarrollan los procesos a fin de evidenciar tanto fallas como fortalezas en el mismo (Brandt, Biesebroeck, Wang, & Zhang, 2017).

La gestión por procesos permite alcanzar la calidad y el éxito empresarial, son varios los modelos, métodos o procedimientos difundidos a nivel mundial de amplia repercusión en el contexto empresarial siendo los más reconocidos el **modelo EFQM** (*European Foundation Quality Management*) de excelencia. El modelo quiere conseguir la excelencia en las organizaciones, destacando el

modo de supervivencia de gestionar empresas y tener los mejores resultados, a través de los conceptos que básicamente son ocho. Es decir, satisfacer a los *stakeholders*, con el fin de lograr los resultados que se quieren lograr alcanzar. Asimismo, el modelo tiene como finalidad en lograr sus objetivos y metas de manera objetiva, dado que se otorga instrumentos para hacer utilizado en cualquier organización. Este instrumento apoya a la organización a maximizar su rentabilidad, mejorar el clima organizacional, servicio y la atención (Murillo & Cotacallapa, 2016).

Para Aranda, Ordoñez y Peralta (2018) el ciclo de mejora continua conocido con el nombre **PDCA** o **PHVA** son cuatros pasos a seguir, como: planear, hacer, verificar y actuar. Estos elementos fueron creados por el autor Edwars Deming, dado que son aplicadas en todo tipo de proceso de gestión organizacional. Por tal motivo, Alcalde (2019) enfatiza que la clave del éxito en toda organización va de la mano con la mejora continua de sus procesos productivos, por ser la creación de un sistema organizado que pretende conseguir cambios continuos en todas las actividades de la empresa aportando aumento de la calidad.

En cuanto a la variable, **desempeño laboral** se pudo determinar por estudios de diferentes teorías para salvaguardar la calidad; en tal sentido, Rengifo (2018) indicó que, al evaluar y al medir el desempeño laboral, se toma los criterios analizando el resultado del puesto de trabajo. Toda empresa debe saber que es lo más importante, partiendo del desempeño de actividades y la conducta laboral. Asimismo, el **desempeño laboral** es aquella característica asociada a cada individuo, los cuales son las cualidades, necesidades y habilidades, que se integran en el medio ambiente, entorno familiar y empresarial, dado este último tiene mayor impacto en la importancia de las metas y objetivos, por ello las características mencionadas interactúan entre sí, para un mejor resultado interpersonal, (López, 2018).

Por su parte, Ramos (2019) determinó el desempeño laboral como aquellas acciones y conductas de un colaborador a cumplir con los objetivos de la empresa, por ello al ejecutarlo se obtiene los resultados esperados con los beneficios proyectados, además no depende de quién cumpla con las obligaciones o funciones, si no se trata de destacar en la empresa interna y externa. De tal forma, existen herramientas para medir la evaluación del

desempeño laboral en las organizaciones; por ello, consideró un modelo de servicio enfocado en las acciones o en las decisiones de los empleados dependiendo de su satisfacción en el logro de las metas organizacionales, presentando características, según Argandoña (2020) **competencia, productividad y motivación intrínseca**; por consiguiente, son estudiados y vistos por otra institución, así como las soluciones que brindaron a la empresa al cual laboran.

Por su parte, López (2016) definió la **competencia** como conocimientos y habilidades de cualquier individuo que domina y desarrolla algún tipo de actividad. De modo que, Porter (2016) mencionó que una organización suele ser más competitiva en el aspecto de la posición de mercado, mediante las estrategias, técnicas, eficacia y constancia. Por lo cual, Mesa (2019) implica utilizar habilidades, conocimientos, valores y actitudes del individuo, para reducir el tiempo de las brechas en grandes generaciones o corrientes.

Asimismo, Chumpitaz (2020) mencionó que la **capacidad personal** es aquella que resuelve problemas de situación compleja empleando estrategias que respondan y minimicen las pérdidas y gastos de la organización. Según Conde (2018) la **productividad** fue definido como la eficiencia de la producción que es el arte de crear, generar y mejorar bienes y servicios, por ello genera riquezas a la organización. Por otra parte, Hofman (2017) refiere que son resultados que toman los negocios luego de haber tomado decisiones referentes a la cantidad y calidad de los productos dependiendo del volumen y de sus características. Asimismo, Loayza (2016) mencionó que la productividad comprende herramientas principales para obtener los resultados óptimos de la organización como: la innovación, educación, eficiencia y la infraestructura.

Sostiene Espinoza (2017) que la **calidad de trabajo** es la virtud que tiene la organización en solventar de forma inmediata y segura a las necesidades de sus trabajadores. Se considera aptitudes de calidad a la accesibilidad, constancia, precisión, comodidad y cordialidad en el servicio de atención. Asimismo, Nolberto (2017), presenta las necesidades de todos los colaboradores midiendo el grado de satisfacción, que se da a través de las distintas tareas, como trabajo en equipo, integración, clima organizacional, espacio psicológico y físico del trabajo, probabilidades a futuro en la empresa, sueldo, incentivos predestinados y participación.

Por tal motivo, Bitencourt (2019) definió la **motivación intrínseca** como aquello que busca un cambio o un progreso en el comportamiento del individuo, el problema identificado no debe ser un obstáculo si no un reto personal hasta encontrarle la solución. De modo que, Hernández (2020) refirió que la motivación es hacer las cosas que gustan y nacen del mismo individuo, disfrutando el logro tras tomar una decisión positiva. Además, Santurio (2017) en tal sentido al efectuar cualquier tipo de tarea por iniciativa de placer o interés, la motivación es de un tipo carácter hedonista.

La gestión empresarial, facilita desenrollar la estrategia corporativa mediante un mapa de procesos claves al estar directamente conectado y relacionado con factores de éxito, para la empresa con sus ventajas competitivas. La gestión empresarial por proceso se centra en un **trabajo en equipo** haciendo realidad la gestión participativa; lo cual, contribuyen a cohesionar la organización para que sus miembros se unan, se entiendan y se complementen entre sí. Puesto que, un equipo cohesionado tendrá menos conflictos y los que emergen son fácil de resolver sin perjudicar al equipo (Contreras, Olaya, & Matos, 2017); (Medina, 2018).

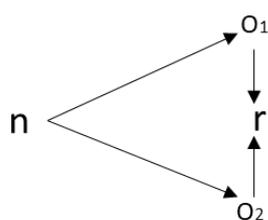
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio de **tipo básica**; debido a que, se busca una cantidad significativa de conocimiento para profundizar y así perfeccionar las teorías existentes en el campo científico, según Carrasco, (2019). Cabe destacar que, esta investigación tuvo sus cimientos basados en antecedentes y teorías que en contrastación con los resultados permite obtener un conocimiento más amplio sobre las variables gestión por procesos y desempeño laboral.

Diseño no experimental: la investigación se desarrolló desde un diseño no experimental, transversal. Puesto que, no hubo la maniobra de ambas variables del estudio, presentando los sucesos de manera natural sin intervención que conlleve a cambios en la variable dependiente (Gutuzzo, 2018). Además, esta investigación fue de corte transversal; ya que, se recopiló la información en un momento específico (Hernández & Mendoza, 2018).

Por ello, la presente investigación consideró un corte transversal; debido a que, se recolectó datos en una ocasión única precisamente en el momento en el que se efectúa el estudio, a fin de detallar las variables como es en el caso de la funeraria, donde la **gestión por procesos y el desempeño laboral** son analizadas en función de sus relaciones entre sí. Por tanto, el diseño que se siguió se muestra a continuación:



Donde:

n = Muestra

O₁ = Variable Gestión por proceso

O₂ = Variable desempeño laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente. Gestión por proceso

- **Definición conceptual:** la gestión por proceso es el sistema que estructura, conduce e inspecciona a la organización en establecer un mejor desempeño en los procesos, con el fin de aminorar brechas que pueden ocurrir a partir de las obligaciones que se debe cumplir para alcanzar los objetivos; en tal sentido, propuso en su estudio las siguientes dimensiones: operativos o misionales, estratégicos y de soporte o de apoyo (Argandoña, 2020).
- **Definición operacional:** son los procedimientos a implementarse para la determinación de la variable gestión por procesos, midiendo las dimensiones procesos estratégicos, procesos operativos y de apoyo, a través del cuestionario de evaluación de la gestión por proceso que se lleva en la empresa Funeraria Integral SAC, SJL conformado por 14 ítems. Para medir la variable se utilizó la escala de Likert con las alternativas son: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.
- **Indicadores:** los indicadores de la variable gestión por proceso son:
 - Identificación de productos.
 - Identificación de procesos operativos.
 - Descripción de la secuencia.
 - Ficha técnica.
 - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos.
 - Análisis previo.
 - Capacitaciones.
 - Define las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias los objetivos y metas.
 - Provisión de los recursos.
 - Selecciona los indicadores.
 - Cuantificar el desempeño de los procesos.
 - Identifica y selecciona problema.
 - Identifica las causas que dan origen al problema.
 - Minimización del problema.

- **Escala de medición:** escala ordinal con rangos de valor como: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Variable dependiente. Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** según Alles es un modelo de servicio centrado en las acciones o toma de decisiones en los colaboradores en función a su satisfacción y conseguir las metas de la organización, se presenta las dimensiones: Competencia, productividad y motivación intrínseca; por consiguiente, son estudiados y vistos por otra institución, así como las soluciones que brindaron a la empresa al cual laboran (Argandoña 2020).
- **Definición operacional:** son los procedimientos a implementarse para la determinación de la variable desempeño laboral, midiendo las dimensiones a través de los indicadores del cuestionario diseñado para evaluar el desempeño laboral en la empresa Funeraria Integral SAC, SJL conformado por 17 ítems. Para medir la variable se utilizó la escala de Likert con las alternativas son: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.
- **Indicadores:** Los indicadores de la variable desempeño laboral son:
 - Iniciativa (ideas de solución).
 - Iniciativa (ideas para mejorar).
 - Capacidad (personal para cumplimiento de metas y objetivos).
 - Capacidad del personal para desarrollar sus funciones.
 - Disciplina (respetar manual de normas).
 - Disciplina (cumplimiento de horario).
 - Calidad de trabajo (supera las expectativas).
 - Calidad de trabajo (satisfacción con la labor desarrollada).
 - Calidad de trabajo (Satisfacción de los usuarios).
 - Responsabilidad (cumple responsablemente con el trabajo).
 - Responsabilidad (cumple con las actividades planificada).
 - Ambiente laboral (adecuadas relaciones).
 - Ambiente laboral (respetuoso).

- Trabajo en equipo (Demuestra disposición).
- Trabajo en equipo (muestra colaboración y predisposición).
- Capacitación (pone en práctica lo aprendido).
- Capacitación (mejoras en sus funciones).
- Escala de medición: Es de escala ordinal con rangos de valor como: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: es definida como el conjunto de elementos o personas de estudio, que comparten cualidades similares; los cuales, son medibles y conforman la unidad de investigación, según Ñaupas, *et al* (2018). En ese sentido, el estudio mostró la población compuesta por empleados de la organización, con una cantidad de 18 trabajadores.

- **El criterio de inclusión:** son las características comunes que tienen los sujetos u objetos al ser seleccionados por investigadores, para las evaluaciones de sus estudios, según Manzano y García (2016). Por lo tanto, se evaluó la relación que prevalece entre los trabajadores tomando en cuenta los funcionarios de la empresa objeto de estudio, que estén planilla con más de tres meses laborando, trabajadores activos laboralmente.
- **Criterios de exclusión:** se excluyeron a los empleados que no se encuentren en planilla y tengan menos de tres meses de servicio y aquellos trabajadores en proceso de reposo médico.

Muestra: se considera como muestra a un subgrupo perteneciente de la población total objeto de estudio a fin de generalizar los datos generados de ella (Hernández -Sampieri & Mendoza, 2018). Dado lo pequeño de población, se consideró el 100% como muestra; por tanto, la investigación estuvo conformada por 19 trabajadores.

Tabla 1*Planilla de trabajadores*

Trabajadores	Cantidad
Gerente	1
Sub gerente	1
Secretaria	2
Contador	1
Choferes	6
Operarios	7
Encargado	1
Total	19

Nota. Trabajadores pertenecientes a la empresa en estudio.

Muestreo: Permite la selección de la población, el cual integra la muestra; se identifican dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico (Hernández -Sampieri & Mendoza, 2018). La técnica que se usó en este estudio es el muestreo no probabilístico por conveniencia de la autora de este trabajo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó como técnica de búsqueda, exploración y recopilación de datos, el cual constará de preguntas realizadas directa e indirectamente a los trabajadores de la empresa en estudio (Carrasco, 2019). La presente técnica sirvió para recolectar la información, que estuvo conformada de varias interrogantes para conocer su opinión y elaborar un cimiento de apoyo conocido como base de datos.

La herramienta utilizada es el cuestionario y como técnica de la encuesta, no fue necesaria la relación directa con el encuestado, su elaboración se realizó en atención a las variables; el cual, consiste en presentar una serie de preguntas ordenada y coherentes con las hipótesis, problemas y objetivos (Carrasco, 2019). A continuación, en la tabla 2, la estructura del cuestionario.

Tabla 2*Detalle de los instrumentos*

Cuestionario	Dimensiones	Ítems	Cantidad de ítems
1. Dimensión: Gestión por Procesos	Operativos o misionales	1,2,3,4,5,6,7	7
	Estratégicos	8,9,10,11	4
	De soporte o de apoyo	12,13,14	3
2. Desempeño Laboral	Competencia	1,2,3,4,5,6	6
	Productividad	7,8,9,10,11,12,13	7
	Motivación	14,15,16,17	4
		Total	31

Nota. Detalle de los instrumentos de las dos variables.

Para la variable gestión por proceso, se presentó un cuestionario con 14 ítems y para la variable desempeño laboral 17 ítems; para ambos instrumentos se implementó la escala de Likert denominada ordinal con cinco alternativas: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre. En cuanto a la administración de los instrumentos fue considerada la herramienta de internet de *Google Form*.

Para la validez y confiabilidad de los instrumentos, estos fueron validados externamente, gracias a la experiencia del experto, un metodólogo quien verificó mediante un informe de opinión si el instrumento de investigación científica mediante los criterios pertinentes: calidad de redacción de los ítems, descripción del instrumento, adecuación de las variables con los indicadores, factibilidad de aplicación y relevancia del contenido. En el anexo 7 se puede apreciar la validez del instrumento por el experto.

Tabla 3*Validación del cuestionario*

Validación de cuestionario según expertos (validez de contenido)			
Experto N° 1:	Mg. Mauro Trigozo	31/31	1
	Paredes		

Nota. Validez del contenido por experto.

La confiabilidad consta de la medición de un instrumento aplicado repetidamente para la misma persona o tema; el cual, elabora respuestas equivalentes probabilístico. Asimismo, para conocer la fiabilidad, la información será sometida a tratamiento estadísticos en el programa SPSS para obtener el coeficiente Alfa de Cronbach, según algunos autores debe estar entre 0.70 y 0.90 (Hernández -Sampieri & Mendoza, 2018). El cual, nos indica si el cuestionario es confiable o no; mientras, más se aproxime a la unidad mayor será la confiabilidad.

Tabla 4*Alfa de Cronbach del cuestionario*

Variable	N° de ítems	Confiabilidad
Gestión por procesos	14	0,926
Desempeño laboral	17	0,927

Nota. Fiabilidad de Alfa de Cronbach mediante Fuente: SPSS v.25.

En la tabla 4, se puede observar el resultado de confiabilidad del Alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0,926 para la variable gestión por procesos y de 0,927 para la variable desempeño laboral; el cual, indica que el cuestionario es confiable por aproximarse a la unidad. Se puede afirmar que la aplicación es confiable, en el anexo 5 se aprecia el análisis de confiabilidad.

3.5. Procedimientos:

Para la recolección de la información se consideró las políticas referentes al estado de emergencia nacional generado por la pandemia del Covid-19 se precisó la problemática y se solicitó la autorización para ejecutar la investigación en la empresa objeto de estudio y de esta manera poder abordar a los colaboradores. Además, se realizaron las coordinaciones pertinentes para la administración de los instrumentos, solicitando el consentimiento informado a cada colaborador. El instrumento fue administrado por la plataforma *Google Forms*; por lo tanto, se envió el link para acceso al cuestionario y dar respuesta a las preguntas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Cabe destacar, que el procesamiento estadístico se desarrolló de manera automatizada, mediante el programa Microsoft Office Excel y el software estadístico SPSS versión 25. Asimismo, el análisis descriptivo de relación porcentual, es representado en tablas y gráficos; mientras que, el análisis inferencial se realizó desde el coeficiente de correlación de Spearman, a fin de instaurar relaciones, junto con las relaciones de las dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Para efectos del estudio, se obtuvo el permiso de las autoridades institucionales involucradas a nivel universitario y de la empresa, para asegurar el resguardo de datos y confidencialidad, respetando de esta manera el principio de autonomía. Asimismo, se mantuvo en anonimato cada trabajador previamente solicitando la autorización para el uso de sus respuestas con uso exclusivo académico; lo cual, permite el bienestar psicológico, físico y social de los trabajadores.

IV. RESULTADOS

4.1 Resumen descriptivo

4.1.1 Análisis de la variable gestión por procesos.

En la **tabla 5 y figura 1**, presenta el 63,2% de los colaboradores indicaron que casi siempre se aplica la gestión por procesos; mientras que, el 31,6% a veces lo percibe y un 5,3% opinó que siempre se da la gestión por procesos en la empresa.

Tabla 5

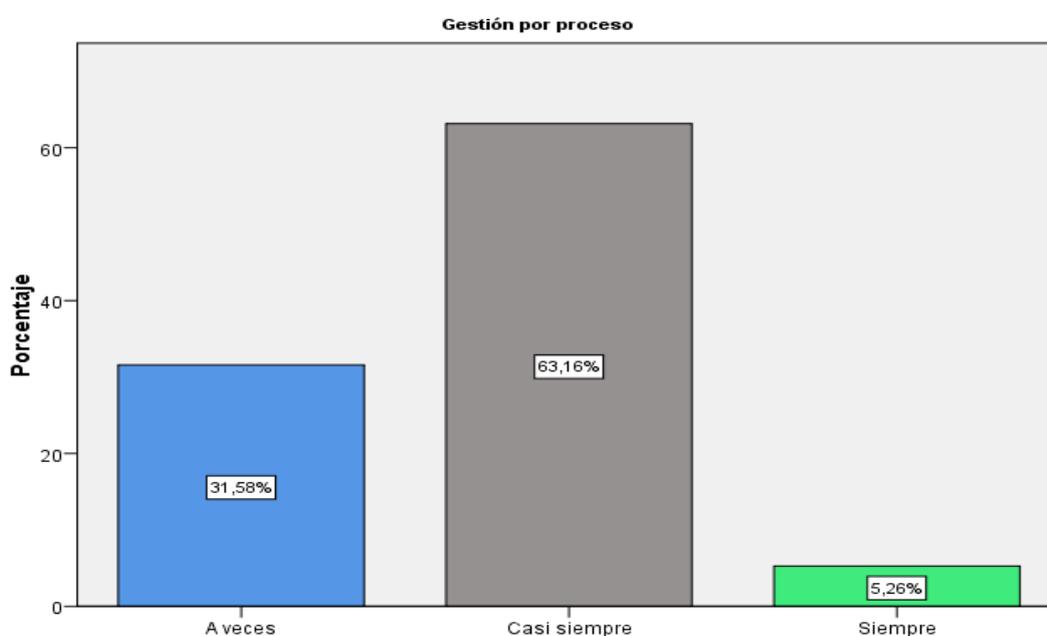
Variable gestión por proceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	31,6	31,6	31,6
	Casi siempre	12	63,2	63,2	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 1

Variable gestión por proceso



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la variable gestión por proceso. Fuente: SPSS v.25.

4.1.1.1 Análisis de la gestión por procesos en su dimensión procesos operativos.

En la **tabla 6 y figura 2**, presenta el 63,2% de los colaboradores indicaron que casi siempre se aplica la gestión por procesos en su dimensión procesos operativos; mientras que, el 26,3% a veces lo percibe y un 10,5% opinó que siempre están presentes los procesos operativos en la empresa.

Tabla 6.

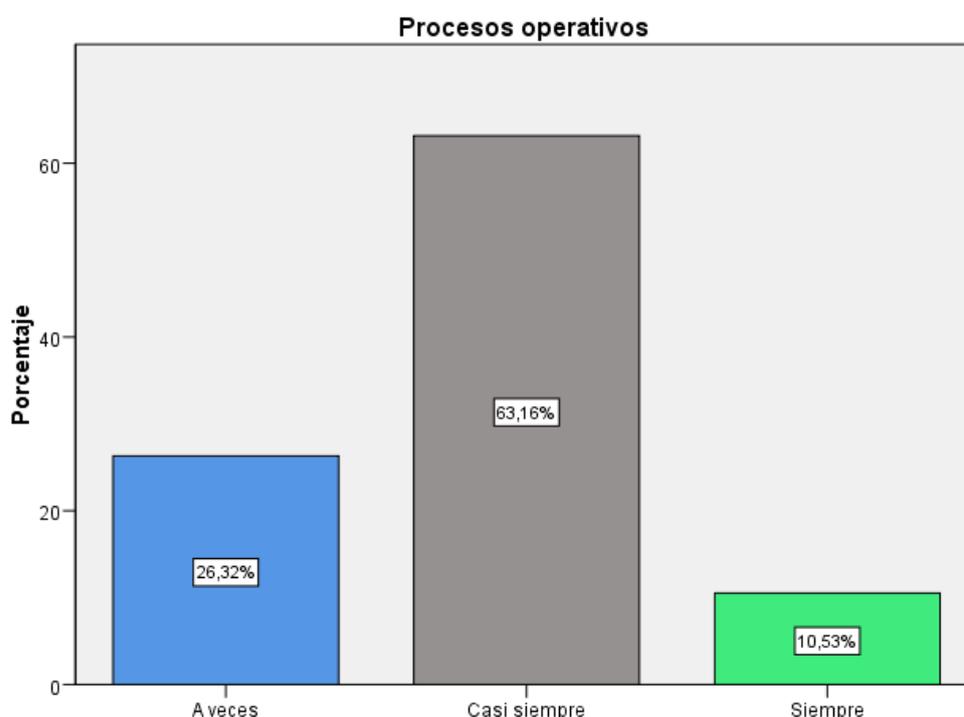
Dimensión procesos operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	26,3	26,3	26,3
	Casi siempre	12	63,2	63,2	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 2

Procesos operativos



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la dimensión procesos operativos. Fuente: SPSS v.25.

4.1.1.2 Análisis de la gestión por procesos en su dimensión procesos estratégicos.

En la **tabla 7 y figura 3**, presenta el 47,4% de los colaboradores indicaron que casi siempre aplican la gestión por proceso en la dimensión procesos estratégicos; mientras que, el 42,1% a veces lo percibe, un 5,3% opinó que siempre se dan estos procesos y un 5,3% indicó que casi nunca son realizados en la empresa.

Tabla 7.

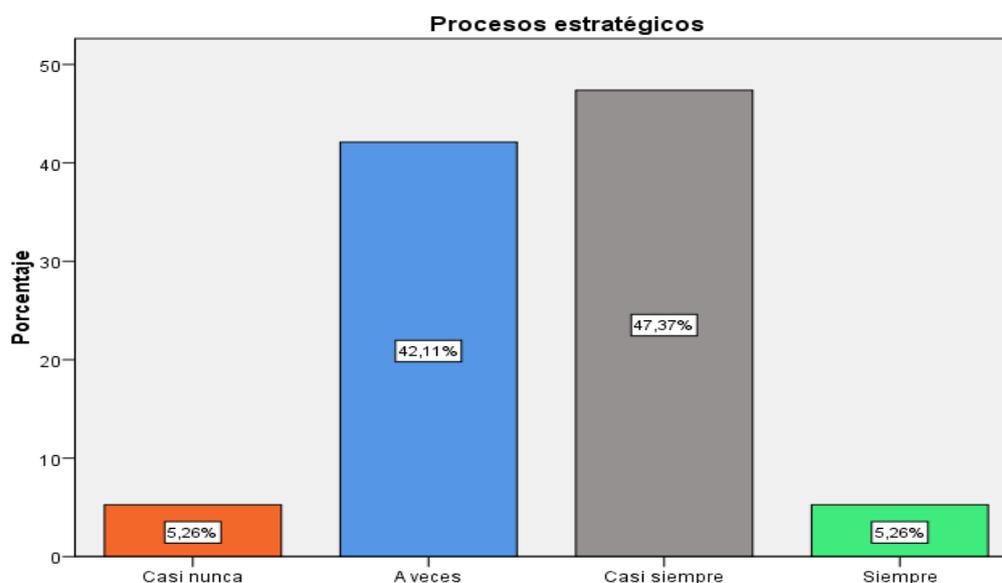
Dimensión procesos estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,3	5,3	5,3
	A veces	8	42,1	42,1	47,4
	Casi siempre	9	47,4	47,4	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 3.

Procesos estratégicos



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la dimensión procesos estratégicos. Fuente: SPSS v.25.

4.1.1.3 Análisis de la gestión por procesos en su dimensión procesos de apoyo.

En la **tabla 8 y figura 4**, presenta el 47,4% de los colaboradores indicaron que casi siempre aplican la gestión por proceso en su dimensión procesos de apoyo, mientras que, el 36,8% a veces lo percibe, un 10,5% opinó que casi nunca se dan los procesos y un 5,3 % mostró que siempre son dados en la empresa.

Tabla 8.

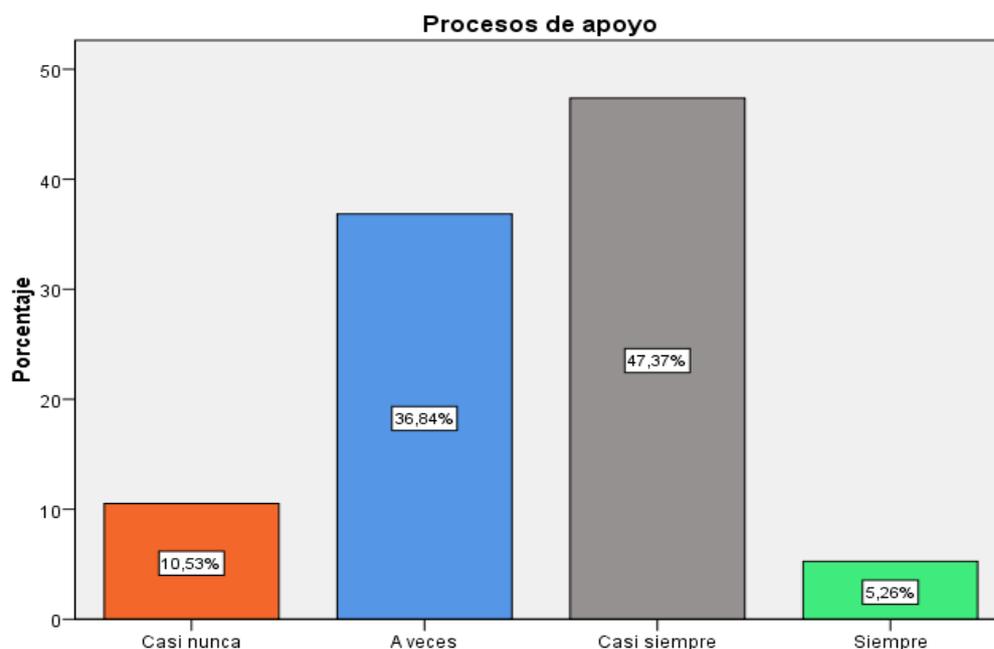
Dimensión procesos de apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	10,5	10,5	10,5
	A veces	7	36,8	36,8	47,4
	Casi siempre	9	47,4	47,4	94,7
	Siempre	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 4

Procesos de apoyo



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la dimensión procesos de apoyo. Fuente: SPSS v.25.

4.1.2 Análisis de la variable desempeño laboral.

En la **tabla 9** y **figura 5**, presenta el 63,2% de los colaboradores indicaron que casi siempre se percibe buen desempeño laboral; mientras que, el 26,3% a veces lo observan, puesto que, un 10,5% opinó que siempre está presente el desempeño en los colaboradores de la organización.

Tabla 9.

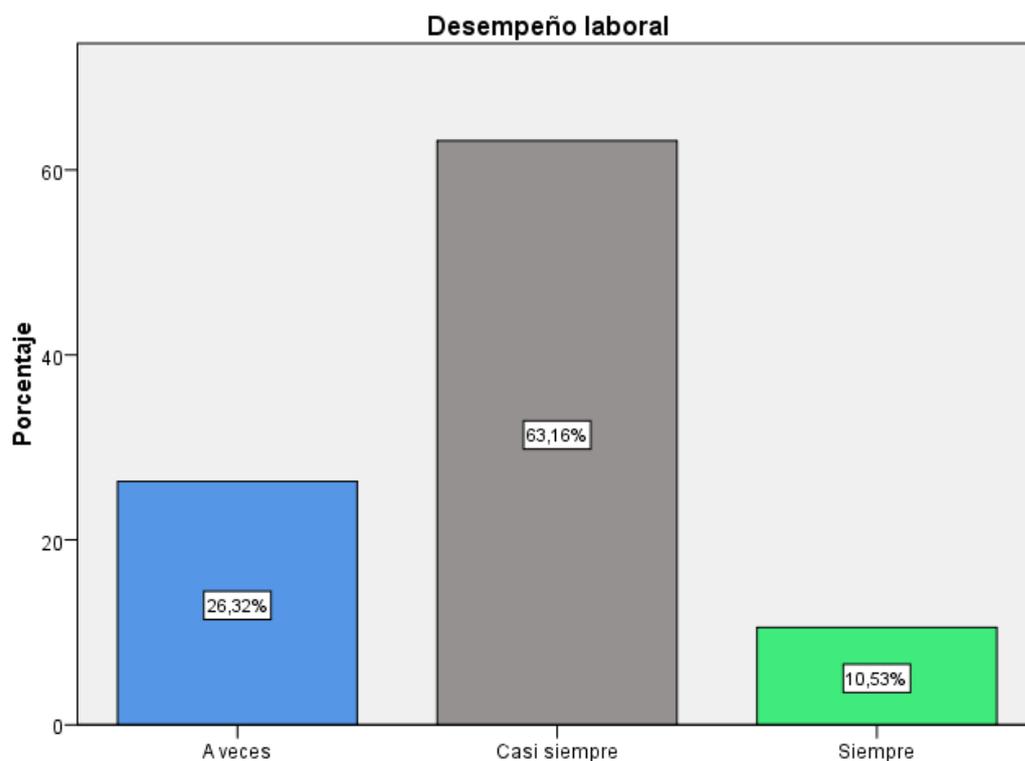
Variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	26,3	26,3	26,3
	Casi siempre	12	63,2	63,2	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 5

Variable desempeño laboral



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la variable desempeño laboral. Fuente: SPSS v.25.

4.1.2.1 Análisis del desempeño laboral en su dimensión competencia.

En la **tabla 10** y **figura 6**, presenta el 47,4% de los colaboradores indicaron que; a veces, perciben el desempeño laboral en su dimensión competencia; en tanto que, un 42,1% casi siempre lo observó, un 10,5% opinó que siempre se da entre los trabajadores de la empresa.

Tabla 10.

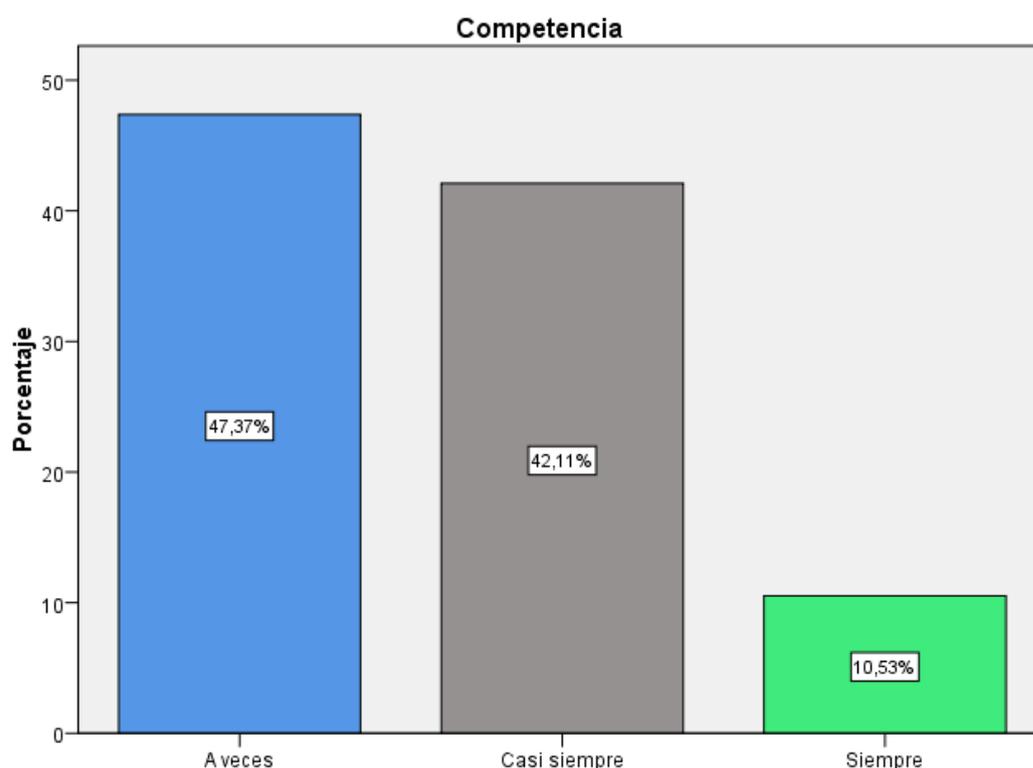
Dimensión competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	47,4	47,4	47,4
	Casi siempre	8	42,1	42,1	89,5
	Siempre	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 6

Dimensión competencia



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la dimensión competencia. Fuente: SPSS v.25.

4.1.2.1 Análisis del desempeño laboral en su dimensión productividad.

En la **tabla 11** y **figura 7**, presenta el 47,4% de los trabajadores indicaron que, a veces perciben desempeño laboral en su dimensión productividad; en tanto que, un 36,8% casi siempre lo observó, un 15,8% opinó que siempre se da entre los trabajadores de la organización.

Tabla 11.

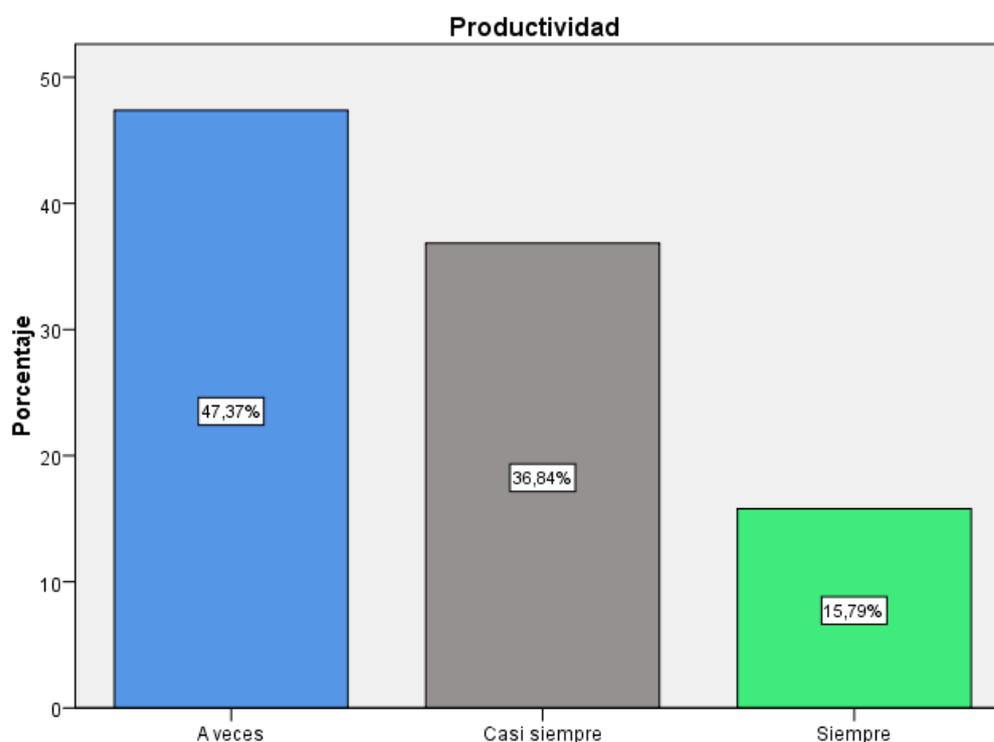
Dimensión productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	A veces	9	47,4	47,4	47,4
o	Casi siempre	7	36,8	36,8	84,2
	Siempre	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 7

Dimensión productividad



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la dimensión productividad. Fuente: SPSS v.25.

4.1.2.1 Análisis del desempeño laboral en su dimensión motivación intrínseca.

En la **tabla 12 y figura 8**, presenta el 47,4% de los colaboradores indicaron que, a veces perciben desempeño laboral en su dimensión motivación intrínseca; en tanto que, un 36,8% casi siempre lo observó, un 15,8% opinó que siempre es dado entre los trabajadores de la empresa.

Tabla 12.

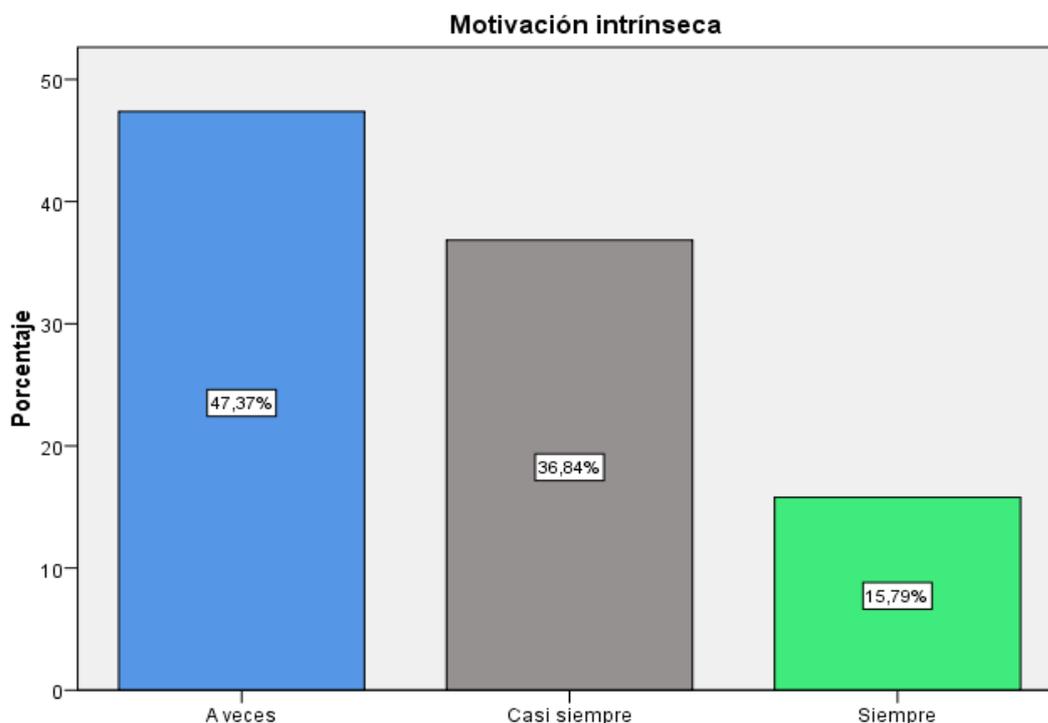
Dimensión motivación intrínseca

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		a	e		
Válido	A veces	9	47,4	47,4	47,4
	Casi siempre	7	36,8	36,8	84,2
	Siempre	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Nota. Datos procedentes del software SPSS versión 25.

Figura 8

Dimensión motivación intrínseca



Nota. La imagen indica los porcentuales obtenidos de la dimensión motivación intrínseca Fuente: SPSS v.25.

4.2 Contrastación de hipótesis

La evaluación permite identificar la falsedad o autenticidad de las hipótesis estadísticas de la investigación; por lo cual, se debe determinar el nivel de significancia para reconocer la fiabilidad del resultado del proyecto, que debe considerar un valor de probabilidad menor al 5% (0.05). Por consiguiente, la hipótesis alternativa de un proyecto certifica la existencia de la correlación y relación si se consigue un resultado menor al 0.05, rechazando la hipótesis nula. A continuación, se muestra como varía el significado de acuerdo a los valores del Rho de Spearman y su significado

Valor = significado

1.00 = Correlación negativa perfecta

-0,90 = Correlación negativa muy fuerte

-0.75 = Correlación negativa considerable

-0.50 = Correlación negativa media

-0.25 = Correlación negativa débil

0,00 = No existe correlación alguna entre las variables

+0.10 = Correlación positiva muy débil

+0.25 = Correlación positiva débil

+0.50 = Correlación positiva media

+0.75 = Correlación positiva considerable

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte

+1.00 = Correlación positiva perfecta

4.2.1 Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión por proceso y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión por proceso y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

Tabla 13.

Rho de Spearman en variable procesos operativos y la variable desempeño laboral

		Gestión por proceso	Desempeño laboral
Gestión por proceso	Coeficiente de correlación	1,000	,480*
	Sig. (bilateral)	.	,037
	N	19	19
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,480*	1,000
	Sig. (bilateral)	,037	.
	N	19	19

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Datos procedentes del software SPSS v. 25.

Conclusión: se muestra en la tabla 13, una significancia del 5%, demostrando que existe suficiente evidencia estadística que asegura que la gestión por proceso se relaciona con el desempeño de Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.; puesto que, muestra un valor de significancia de 0,037; el cual, es menor al p – valor 0,05; se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna y la fuerza de correlación alcanza una puntuación de 0,480 señalando una correlación moderada. Esto significa que las puntuaciones de gestión por proceso son medianamente directas o positivas con respecto a las puntuaciones de desempeño laboral.

4.2.2 Hipótesis específicas

4.2.2.1 Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre los procesos operativos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

H₁: Existe una relación significativa entre los procesos operativos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

Tabla 14

Resultados de correlación de Spearman entre la dimensión procesos operativos y la variable desempeño laboral

			Procesos operativos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procesos operativos	Coeficiente de correlación	1,000	,194
		Sig. (bilateral)	.	,426
		N	19	19
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,194	1,000
		Sig. (bilateral)	,426	.
		N	19	19

Nota. Datos procedentes del software SPSS v. 25.

Conclusión: Se muestra en la tabla 14, un bajo nivel de significancia estadística donde asegura que los procesos operativos no tienen relación con el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.; puesto que, muestra un valor de significancia bilateral de 0,426; el cual, es mayor al p – valor 0,05; concluyendo en aceptar la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa, esto significa que las puntuaciones de los procesos operativos no se encuentran relacionadas con las puntuaciones de desempeño laboral.

4.2.2.1 Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre los procesos estratégicos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

H₁: Existe una relación significativa entre los procesos estratégicos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

Tabla 15

Rho de Spearman en la dimensión procesos estratégicos y la variable desempeño laboral

			Procesos estratégicos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	19	19
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	19	19

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

Conclusión: Se muestra en la tabla 15, un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, los procesos estratégicos guardan relación significativamente con el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.; puesto que, muestra un valor de Sig. (Bilateral) de 0,006; el cual, es inferior al p – valor 0,05; se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, y la fuerza de correlación alcanza una puntuación de 0,610 señalando una correlación moderada. Esto significa que las puntuaciones de gestión por proceso se encuentran positiva con las puntuaciones de desempeño laboral.

4.2.2.1 Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre los procesos de apoyo y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

H₁: Existe una relación significativa entre los procesos apoyo y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.

Tabla 16.

Resultados de correlación de Spearman entre la dimensión procesos de apoyo y la variable desempeño laboral

			Procesos de apoyo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Procesos de apoyo	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	19	19
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	19	19

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

Conclusión: Se muestra en la tabla 16, una significancia del 5%, donde existe suficiente evidencia estadística para asegurar que los procesos de apoyo guardan relación significativa con desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.; puesto que, muestra un valor de significancia de 0,004; el cual, es menor al p – valor 0,05; se concluye rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, y la fuerza de correlación alcanza una puntuación de 0,625 señalando una correlación moderada. Esto significa que las puntuaciones de procesos de apoyo se encuentran positiva relacionadas con las puntuaciones de desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

En el estudio actual, se desarrolló un análisis de la hipótesis general que encontró un valor de significancia de 0,037, que demuestra un nexo estadísticamente significativo en las variables gestión de procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL; por otro lado, en la hipótesis específica 1 no se encontró un nivel de asociación significativo entre las dimensiones de proceso operativos y desempeño laboral; puesto que, existe significancia 0,426 mayor al p-valor 0,05. Además, en la hipótesis 2 está presente una correlación entre los procesos estratégicos y el desempeño laboral, dado que el análisis indicó un valor de significancia de 0,006; asimismo, en la hipótesis 3 existe una correlación dada en los procesos de apoyo y el desempeño laboral, al obtener una significancia de 0,004 inferior al p-valor en el análisis.

En ese sentido, lo obtenido en este estudio concuerda con el estudio realizado por Argandoña (2020), dado que la contrastación de hipótesis general mostró efectividad de una correlación entre gestión por procesos y el desempeño laboral, al presentar significancia de 0,032 y nivel con relación efectiva baja en la evaluación de Rho Spearman; asimismo, un coeficiente de correlación de 0,386 que demostró una correlación positiva en un nivel bajo. Por lo cual, se puede concluir que se rechazaron las hipótesis nulas y se aceptaron las hipótesis alternativas en ambos estudios; dado que, se encontró que las variables guardan relación.

También los resultados presentan concordancia en el análisis de Villaverde (2020), puesto que, las variables en igualdad con las del presente estudio, tienen una relación significativa, que se demostró desde el ($Rho=0,725$) con valor de 0,000; en ese sentido, se sugiere el funcionamiento de gestión en los procesos para influenciar positivamente el desempeño en los empleados, por ende, en la productividad de la institución o empresa. Pues, la hipótesis específica 1 en su reconocimiento, demostró que se evidencia un nexo directo y significativo, dado en gestión de procesos y la eficacia en la institución, rechazando la hipótesis nula al contar con Rho de 0,676 y un valor 0,000; asimismo, la comprobación de la hipótesis 2 encontró correlación en la gestión de procesos y economía institucional, es decir se aceptó la hipótesis alternativa al obtener un coeficiente Rho de 0,705 y una significancia bilateral de 0,000.

Finalmente, el análisis indicó que hay una correlación en gestión de procesos y la dimensión institucional de calidad, pues tuvo un valor de 0,655 y uno bilateral de 0,000, permitiendo la aceptación de la hipótesis alternativa.

Por otro lado, Ore (2019), tuvo resultados sobre la relevancia y el grado de significancia de la gestión por procesos donde la investigación estuvo enfocada en relacionar la gestión por procesos y el satisfacer los usuarios, demostró una correlación directa positiva y significativa con una dimensión asociada al desempeño de trabajadores; pues, el análisis de las hipótesis del estudio determinó que se rechazó la hipótesis nula por obtener una significancia de 0,000 ($p\text{-valor}<0,05$), con la correlación significativa de la gestión por procesos y el satisfacer a los usuarios. Además, es un valor cercano al obtenido en la presente investigación ($Rho=0,480$) que muestra la relación significativa entre la gestión de procesos y el desempeño; lo cual, podría sugerir la importancia de la gestión por proceso en las funciones empresariales asociadas al desempeño y la obtención de la satisfacción de los clientes.

Asimismo, Rengifo (2018) estudió un indicador enfocado en la gestión de procesos en la investigación en los procesos capacitación y desempeño laboral, que permitió identificar en la comprobación de hipótesis una asociación significativa y positiva, pues tuvo una significancia bilateral de 0,000 ($p\text{-valor}<0,05$) y un coeficiente de Spearman de 0,707, que rechaza la hipótesis nula. Además, la contrastación de la primera hipótesis específica de la investigación, permitió obtener un valor de significancia de 0,000 y un valor de correlación de 0,823, se concluyó que existe relación altamente significativa en la capacitación y la capacidad cognitiva en el desempeño laboral. El análisis de la segunda hipótesis específica encontró un valor de 0,000 y una correlación de 0,747, identificando correlación significativa y efectiva entre la capacitación y la capacidad afectiva del personal de la empresa. Finalmente, la comprobación de la tercera hipótesis específica permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa enfocada en la relación significativa entre la capacitación y la capacidad psicomotora del empleado, dado que se encontró una significancia bilateral de 0,008 y Rho de 0,275; además, el análisis de la última hipótesis determinó una significancia bilateral de 0,000 ($p\text{-valor}<0,05$) y un valor de correlación de 0,324; en efecto, una relación significativa y efectiva baja entre el la capacitación y la motivación de los empleados. Lo cual, no

concuera con los resultados en la investigación, pues la capacitación es un indicador de los procesos operativos que se correlaciona significativamente con el desempeño laboral; sin embargo, en el presente estudio se encontró correlación nula entre la variable desempeño laboral y la dimensión de procesos operativos.

Con respecto a las limitaciones del estudio se recopilaron datos de manera virtual desde *google* formulario por el contexto de la Covid-19; lo cual, impidió el acceso directo a la muestra y la obtención más rápida de los datos para el análisis.

Sin embargo, el estudio presentó datos relevantes para el panorama científico y el ámbito empresarial, dado que los resultados obtenidos permiten confirmar lo importante de la gestión por proceso en las organizaciones o instituciones, pues el desarrollo de esta variable influye positivamente en el desempeño de los empleados a nivel cognitivo, psicomotor y emocional, por ende, el impacto en la satisfacción del usuario y en la calidad de la producción y servicio. Asimismo, brinda un panorama sobre las posibles dimensiones que se deben analizar con profundidad para determinar cómo se relaciona con el desempeño de los empleados en un establecimiento, por lo cual, esto podría aumentar el interés en desarrollar nuevos aportes científicos en siguientes investigaciones (Coaguila, 2017).

Por otro lado, la información presentada en el análisis de resultado significa contribuir en la programación y funcionamiento de estrategias para combatir situaciones que afectan la productividad de la empresa, pues según Argandoña (2020) un ineficaz planteamiento de gestión por procesos puede provocar un deficiente desenvolvimiento de los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades según su puesto. Asimismo, la investigación podría servir como una guía para aumentar la competitividad de la empresa, desde el desarrollo de adecuados procesos; por ende, favorecer la obtención de un trabajo óptimo y eficaz, que puede generar mayores ingresos y recibir beneficios para la dirección y el trabajador.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados presentados en el estudio muestran lo siguiente:

1. Se determina que, la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL y según los objetivos obtenidos presentó hipótesis con un valor de 0,426 menor que el nivel de significancia señalado ($p < 0.05$); asimismo, el Rho Spearman obtuvo valor de 0.480 para el presente estudio. Lo cual, permite concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de procesos y el desempeño de los empleados en la empresa estudiada, lo que indica una correlación media.
2. Se determina que, la dimensión procesos operativos no guarda relación significativa con el desempeño laboral de Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL; puesto que, muestra un valor de 0,426 que es superior al p – valor 0,05. En efecto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, y la fuerza de correlación alcanza una puntuación de 0,194 señalando una correlación prácticamente nula.
3. Se determina que, la dimensión procesos estratégicos guarda relación significativamente en el desempeño laboral de Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL; puesto que, muestra un valor de Sig. (bilateral) de 0,006, que es inferior al p – valor 0,05. Por tanto, la presente investigación rechazó la hipótesis nula se aceptó la hipótesis alterna; asimismo, se observa que la fuerza de correlación alcanzó una puntuación de 0,610 señalando una correlación moderada.
4. Se determina que, existe relación significativa entre la dimensión procesos de apoyo y el desempeño laboral de Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL; se muestra un resultado de correlación con valor 0,004 bajo un nivel de significancia indicado ($p < 0.05$) y el Rho presenta un valor de 0.625 para el estudio que indica correlación moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los empleados de la organización en estudio, trabajar de forma libre, horizontal y transformativa, donde se dirija al personal en general; a fin de mejorar la gestión de procesos y el rendimiento
2. Al área administrativa se recomienda, tomar acciones y medidas correctivas, que permitan mejorar la gestión en provecho del servidor público; el cual, sería beneficio para la empresa. En efecto, una amplia concentración entre las áreas responsables, para que el cliente sea el único beneficiado.
3. Al gerente de la empresa, se recomienda programar capacitaciones a los trabajadores de forma constante, para resolver cualquier percance suscitado que pueda perjudicar el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, realizar reuniones de coordinación laboral con mayor frecuencia y puntos específicos a trabajar, a fin de mantener un ambiente laboral apropiado y beneficiado por el cliente final.
4. Al gerente se recomienda, mejorar el ambiente laboral, mediante actividades de integración, para que los trabajadores ejecuten su labor de forma óptima y sean capaces de dar soluciones ante cualquier dificultad que presente la empresa o que se genere entre los trabajadores.

REFERENCIAS

- Albujar, A. (2016). *La fidelización de clientes y su influencia en la mejora del posicionamiento de la Botica "ISSOFARMA", en la ciudad de Chepén* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8017/albujarzelada_ana.pdf
- Alcalde, P. (2019). *CALIDAD. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para Pymes* (Tercera ed.). Madrid - España: Paraninfo.
- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri* [Tesis de maestría, Universidad del pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Argandoña, K. (2020). *Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48381/Argando%C3%B1a_NKN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios, K., Contreras, J. y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200103&script=sci_arttext&tIng=n
- Bitencourt, G. R. (2019). Influencia del apoyo organizacional en la motivación laboral de la generación. *Estudios gerenciales*, 35(153). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21262744006>
- Brandt, L., Biesebroeck, V., Wang, L. y Zhang, Y. (2017). WTO accession and performance of chinese manufacturing firms. *American Economic Review*, 2784–2820. <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/aer.20121266>
- Cantón, M. M. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Lasallista*, 13(1), 214-226. <file:///C:/Users/Blaz2/Downloads/69545978019.pdf>

- Cardenas, Y. (2018). *Gestión de la capacitación y el desempeño laboral en los servidores de la Red de Salud, San Juan de Lurigancho, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/2389>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Castro, P. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*. <http://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf>
- Chumpitaz, D. (2020). *Gestión de riesgo de desastres por sismo y capacidad de respuesta del personal*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42539/Chumpitaz_BD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coaguila, A. (Abril de 2017). *“Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica San Pablo]. http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- Conde, A. (2018). Internacionalización del marketing: factores de influencia en la decisión de personalización del producto. *RASUP*, 53(4), 1-21. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5538/553856534005/553856534005.pdf>
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20%20indicadores%20est%C3%A1ndares.pdf>
- Cordova, G. H. (2020). Conocimientos de normas de bioseguridad en enfermeros de un centro quirúrgico al inicio de la pandemia por Covid-19 en Andahuaylas, Perú. *Carta al editor*, 81(3), 5-8. <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v81n3/1025-5583-afm-81-03-00370.pdf>

- Cruz, F., López, A. y Ruiz, C. (2017). Sistema de gestión ISO 9001-2015: Técnicas y herramientas de ingeniería de calidad para su implementación. *Revista Ingeniería, Investigación y Desarrollo*, 17(1), 59-69. doi:10.19053/1900771X.v17.n1.2017.5306
- Cueva, K. y Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Denisi, A. y Murphy, K. (2017). Performance Appraisal and Performance Management: 100 Years of Progress? *Journal of Applied Psychology*, 421-433. https://www.cbs.dk/files/cbs.dk/denisietal_jap2017.pdf
- Escuela Europea de Excelencia, R. (30 de Septiembre de 2015). *La norma ISO 9001 2015 ya está publicada*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/09/norma-iso-9001-2015-publicada/>
- Espinoza, P. (2017). *Calidad de gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores del instituto nacional de radio y televisión*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12365/Espinoza_BPDP.pdf?sequence=6
- Gutuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Lima: San Marcos.
- Hernández, R. C. (2020). El estímulo de la motivación intrínseca del estudiantado en un curso de inglés como lengua extranjera. *Revista internacional de pedagogía e innovación educativa*, 1(1), 1-24. <https://editic.net/ripie/index.php/ripie/article/view/30/25>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hil.
- Herrero, P. (11 de Noviembre de 2018). *La importancia de medir los procesos para una gestión eficiente*. <https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/>
- Hofman, A. A. (2017). Crecimiento económico y productividad en latinoamericana. *El trimestre económico*, 84(334), 259-306.

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2017000200259&script=sci_arttext
- Loayza, N. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista estudios económicos*, 31, 9-28. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf>
- Lopez, E. (2016). En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes. *Revista de Curriculum y formación de profesorado*, 20(1), 311-322. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- López, S. (2018). El rol de la percepción de apoyo organizacional en la inseguridad laboral y el desempeño. *De administración de empresas*, 58(4), 393-404. https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902018000400393&lang=es
- Manzano, R. y Garcia, H. (2016). Sobre los criterios de inclusión y exclusión. Más allá de la publicación. *Revista chilena de pediatría*, 87(6), 511-512. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0370-41062016000600015&script=sci_arttext&tIng=n
- Mauriola, B. (2021). *Gestión por competencias y el desempeño laboral en la empresa Cable Mundo Perú SAC, sede San Juan de Lurigancho, año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de la Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1281/PRESENTACI%c3%93N%20MAURIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, N. (2018). *Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar (ADGD120PO). Especialidades formativas*. Madrid: CEP. <https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=true>
- Mending, J., Weber, I., Van Der, W., Vom Brocke, J., Cabanillas, C., Daniel, F., La Rosa, m. (2018). Blockchains for Business Process Management - Challenges and Opportunities. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 9. <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3183367>
- Mercado, J. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal Administradora de Peaje-Lima*,

2016. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6642/Mercado_MJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mesa, C. S. (2019). El desafío de la formación en competencias para la investigación educativa: aproximación conceptual. *Actividades investigación en educación*, 19(3), 310-339.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44763474011>
- Murillo, W. y Cotacallapa, L. (2016). Agentes facilitadores del modelo EFQM y la responsabilidad social universitaria en la. *Revista muro de la investigación*, 1(2), 81-92. <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigaion/article/viewFile/760/730>
- Nolberto, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].
http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Hugo, R. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ore, J. (2019). *Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino*, 2018.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_d6f55c344c45de128bbcbf8b7314cd6a
- Porter, M. (2016). *Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. México: Patria.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_n0dDAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=competencia&ots=aukIFQdK94&sig=DI7i78EJJBn9NuRoLmnDuQlyLL4#v=onepage&q=competencia&f=false
- Pradabwong, J., Braziotis, C., Tannock, J. D. y Pawar, K. S. (2017). Business process management and supply chain collaboration: Effects on performance and competitiveness. *An International Journal*.
https://scholar.google.com.pe/scholar?start=10&q=process+management&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2016#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Din

- fo%3Ajq_d4EE6zhwJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D13%26hl%3Des
- Prado, E. (26 de Abril de 2020). *Servicios funerarios ante el Covid-19: alta demanda por cremaciones, nuevos servicios y ventas digitales*. semanaeconomica.com: <https://semanaeconomica.com/sectores-empresas/servicios/coronavirus-en-funerarias-y-cementerios-nuevos-servicios-menos-expansion>
- Ramírez, L., Beltrán, J. y Nieto, E. (2016). Gestión por procesos como factor de competitividad de PYMES del sector industrial en el Estado de Querétaro. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*(9), 816-832. <https://riico.net/index.php/riico/article/download/45/163>
- Ramos, p. B. (2019). Evaluación del desempeño laboral mediante breves escalas de autoinforme: el caso de cuestionario de desempeño laboral. *Colegio oficial de la psicología en Madrid*, 35(3), 195-205. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231362057006>
- Rengifo, R. (2018). *Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16316/Rengifo_MRM.pdf?sequence=1
- Reynosa, E. (2018). *Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica*. <https://www.aacademica.org/ern/12.pdf>
- Salgado, J., Blanco, S. y Moscoso, S. (2019). Bienestar subjetivo y desempeño laboral: prueba de un efecto supresor. *Colegio oficial de psicología de Madrid*, 35, 93-102. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231360295006>
- Salimbeni, S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *PODIUM*(35), 69-86. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Salvador, C. (2020). *El enfoque de gestión por procesos como factor de mejoramiento de la calidad de la gestión de la Institución Educativa San Francisco de Asís de la provincia de Atalaya*. [Tesis de maestría, Facultad de Teología Pontificia y Civil de Lima].

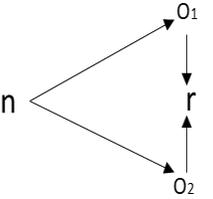
- <http://repositorio.ftpcl.edu.pe/bitstream/handle/FTPCL/676/Salvador%2C%20Carmela%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvatierra, L. G. (2020). Bioseguridad en la pandemia Covid-19: Estudio cualitativo sobre la praxis de enfermería en Ecuador 2020. *Boletín*, 11(1), 47-53. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/04/1177561/art-3-i-2021.pdf>
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Santurio, M. I. (2017). Responsabilidad social, necesidades psicológicas básicas, motivación intrínseca y metas de amistad en educación física. *Retos*(32), 134-139. <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345751100027.pdf>
- Sosa, P. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27117/sosa_cp.pdf?sequence=1
- Triana, J. (Noviembre de 2018). *Fidelización de Clientes como Estrategia de Rentabilidad en Empresas Comercializadoras.* [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20768/TrianaFonsecaJhonJairo2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villaverde, M. (2020). *Gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte, año 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50479/Villaverde_QMF%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia.* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_emp

resa_Mineria_Texas_Colombia;jsessionid=1A3BC7F533431B90BB79FF
B3F4B64D36?sequence=1

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú S.A.C., SJL							
Autor: Maria Milagros Carrasco Vallejo – José Eduardo Mendoza Yataco							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL? Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre procesos operativos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL? ¿Qué relación existe entre procesos estratégicos y desempeño laboral en	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre procesos operativos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.	Hipótesis general: Existe relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL. Hipótesis específicas: Existe relación entre procesos operativos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.	Variable 1: Gestión por proceso				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Procesos operativos	- Identificación de productos. - Identificación de procesos operativos. - Descripción de la secuencia. - Ficha técnica. - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos. - Análisis previo. - Capacitaciones.	1,2 3,4 5,6,7	Ordinal	Bajo:14-70 Medio: 34-51 Alto: 52-70
			Procesos estratégicos	- Define las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias los objetivos y meta. - Provisión de los recursos. - Selecciona los indicadores. - Cuantificar el desempeño de los procesos.	8,9 10, 11	Ordinal	Bajo:17-40 Medio:41-62 Alto: 63-85
Procesos de apoyo	- Identifica y selecciona problema. - Identifica las causas que dan origen al problema. - Minimización del problema.	12, 13, 14	Ordinal				

<p>Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC?</p> <p>¿Qué relación existe entre procesos de apoyo y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre procesos estratégicos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL.</p>	<p>Existe relación entre procesos estratégicos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, SJL .</p>	Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa (ideas de solución). - Iniciativa (ideas para mejorar). - Capacidad (personal para cumplimiento de metas y objetivos). - Capacidad del personal para desarrollar sus funciones. - Disciplina (respetar manual de normas). - Disciplina (cumplimiento de horario). 	<p>1,2</p> <p>3,4</p> <p>5,6</p>	Ordinal	<p>Bajo:31-72</p> <p>Medio:73-114</p> <p>Alto: 115-155</p>
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trabajo (supera las expectativas). - Calidad de trabajo (satisfacción con la labor desarrollada). - Calidad de trabajo (Satisfacción de los usuarios). - Responsabilidad (cumple responsablemente con el trabajo). - Responsabilidad (cumple con las actividades planificada). - Ambiente laboral (adecuadas relaciones). - Ambiente laboral (respetuoso). 	<p>7,8,9</p> <p>10,11</p> <p>12,13</p>		
Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo (Demuestra disposición). - Trabajo en equipo (muestra 	<p>14,15</p> <p>16,17</p>					

				colaboración y predisposición). - Capacitación (pone en práctica lo aprendido). - Capacitación (mejoras en sus funciones).			
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Enfoque: cuantitativo Tipo: básico Nivel: correlacional Diseño: No experimental, transversal 	Población: 19 trabajadores Tipo de muestreo: No Probabilístico Tamaño muestra: de 19 trabajadores	Variable 1: Gestión por proceso Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Análisis descriptivo de relación porcentual representado en tablas gráficos INFERENCIAL: Correlación Spearman				
		Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario					

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de variable gestión por proceso

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	La gestión por proceso es el sistema que estructura, conduce e inspecciona a la organización en establecer un mejor desempeño en los procesos, con el fin de aminorar brechas que pueden ocurrir a partir de las obligaciones que se debe cumplir para alcanzar los objetivos; en tal sentido propuso en su estudio las siguientes dimensiones: operativos o misionales, estratégicos y de soporte o de apoyo (Argandoña, 2020).	Son aquellos procesos a implementarse para la determinación de la variable gestión por procesos, midiendo las dimensiones a través de los indicadores del cuestionario de evaluación de la gestión por procesos en la empresa Funeraria Integral SAC, conformado por 14 ítems.	Operativos o misionales	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos - Identificación de procesos operativos - Descripción de la secuencia - Ficha técnica - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos - Análisis previo - Capacitaciones 	Ordinal 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> - Define las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias los objetivos y meta - Provisión de los recursos. - Selecciona los indicadores - Cuantificar el desempeño de los procesos 	
			De soporte o de apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica y selecciona problema - Identifica las causas que dan origen al problema - Minimización del problema 	

Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Según Alles es un modelo de servicio centrado en las acciones o toma de decisiones en los colaboradores en función a su satisfacción y cumplimiento con los objetivos de la empresa, se presentan las dimensiones: competencia, productividad y motivación intrínseca; por consiguiente, son estudiados y vistos por otra institución, así como las soluciones que brindaron a la empresa al cual laboran (Argandoña 2020).	Son los procedimientos a implementarse para la determinación de la variable desempeño laboral, midiendo las dimensiones a través de los indicadores del cuestionario de evaluación del desempeño laboral en la empresa Funeraria Integral SAC, conformado por 17 ítems.	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa (ideas de solución) - Iniciativa (ideas para mejorar) - Capacidad (personal para cumplimiento de metas y objetivos) - Capacidad Inicia del personal para desarrollar sus funciones - Disciplina (respetar manual de normas) - Disciplina (cumplimiento de horario) 	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> 1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trabajo (supera las expectativas) - Calidad de trabajo (satisfacción con la labor desarrollada) - Calidad de trabajo (Satisfacción de los usuarios) - Responsabilidad (cumple responsablemente con el trabajo) - Responsabilidad (cumple con las actividades planificada) - Ambiente laboral (adecuadas relaciones) - Ambiente laboral (respetuoso) 	
			Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo (Demuestra disposición) - Trabajo en equipo (muestra colaboración y predisposición) - Capacitación (pone en práctica lo aprendido) - Capacitación (mejoras en sus funciones) 	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento para medir variable gestión por procesos

Marque con una "X" aquel casillero que responda a su parecer, sobre las alternativas de su preferencia, atendiendo a las opiniones que usted tiene

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

respecto a cada una:

ÍTEM S	VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESO	1	2	3	4	5
	Dimensión: Procesos operativos o misionales					
1	¿Cree usted que Integral Empresas Asociadas de Servicios Funerarios del Perú, cumple con la identificación de servicios previstos en el marco de sus competencias?					
2	¿Tiene Integral Empresas Asociadas de Servicios Funerarios del Perú definidos sus procesos operativos o misionales que son necesarios para brindar servicios?					
3	¿Considera que la empresa incluye la descripción de la secuencia lógica de las actividades que conforme el proceso?					
4	¿La empresa lleva fichas técnicas y diagramas de los procesos revisados y aprobados por quien hizo el proceso?					
5	¿Considera que cada proceso tiene una determinada secuencia e interacción con la entidad?					
6	¿Se realiza un análisis previo a la conformidad del responsable de la materia en gestión por procesos en la empresa sobre aspectos técnicos contenidos de la presente Norma Técnica?					

7	¿La empresa brinda capacitaciones para un mejor desarrollo de cada actividad?					
Dimensión: Procesos estratégicos						
8	¿Considera que la empresa define las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la empresa?					
9	¿La empresa asegura la provisión de los recursos necesarios para el cumplimiento y que incluyen procesos destinado al seguimiento, evaluación y mejora?					
10	¿La empresa selecciona los indicadores sobre lo que se realizara el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos?					
11	¿Cree que la empresa compara los resultados obtenidos de la medición y el seguimiento contra las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos?					
Dimensión: Procesos de soporte o de apoyo						
12	¿Considera que la empresa identifica y selecciona aquellos problemas cuya solución tenga impacto en los siguientes aspectos de la gestión?					
13	¿La empresa analiza e identifica las causas que dan origen al problema seleccionado verificando de manera objetiva la correspondencia entrega las causas y el efecto?					
14	¿La selección de la solución que sea factible de implementar y que se considere efectiva para la eliminación o minimización del problema es parte de la empresa?					

Instrumento para medir variable desempeño laboral

Marque con una "X" aquel casillero que responda a su parecer, sobre las alternativas de su preferencia, atendiendo a las opiniones que usted tiene respecto a cada una

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEM	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	Dimensión: Competencia					
1	¿El personal propone ideas de solución frente a las dificultades que surgen dentro de la empresa?					
2	¿El personal propone ideas para mejorar las funciones desarrolladas dentro de la empresa?					
3	¿El personal se muestra comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la empresa?					
4	¿El personal de la empresa desarrolla sus funciones de manera óptima?					
5	¿El personal respeta el manual de normas establecidas por la empresa?					
6	¿El personal cumple con los horarios de trabajo de manera puntual?					
	Dimensión: Productividad					
7	¿Las funciones desarrolladas por el trabajador superan las expectativas, contribuyendo así en el logro de los objetivos?					
8	¿Se siente satisfecho con la labor desarrollada por el colaborador?					
9	¿Cuán seguido los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio que le brinda el colaborador?					
10	¿El colaborador cumple responsablemente los trabajos encomendados?					
11	¿El trabajador de la empresa cumple con las actividades planificadas para el cumplimiento de					

	los objetivos?					
12	¿El trabajador mantiene una adecuada relación con sus compañeros de trabajo?					
13	¿El trabajador se muestra respetuoso frente a sus compañeros y superiores?					
Dimensión: Motivación						
14	¿El personal demuestra disposición de trabajo en equipo?					
15	¿El personal se muestra colaborativo y predispuesto a ayudar a sus compañeros de trabajo?					
16	¿El personal pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones que se les brinda?					
17	¿El personal muestra mejoras en sus funciones después de cada capacitación que recibe?					

Anexo 4: Validación por expertos

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS				
NOMBRE DEL JUEZ	MAURO TRIGOZO PAREDES			
PROFESION	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN			
TITULO Y GRADO ACADÉMICO	LICENCIADO Y MAGISTER EN EDUCACIÓN			
ESPECIALIDAD	METÓDICO			
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
CARGO	DOCENTE			
TITULO DE LA INVESTIGACION				
Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú S.A.C, S/L				
NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Carrasco Vallejo, Milagros María			
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA			
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, S/L.			
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO				
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES				
<ul style="list-style-type: none"> Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables 				
INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA				
Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones				
Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			

15	X			
16	X			
17	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

EL INSTRUMENTO RESPONDE A LAS EXIGENCIAS PLANTEADAS EN LAS DIMENSIONES E INDICADORES.

Observaciones:

EL INSTRUMENTO SI PUEDE SER APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN PLANTEADA



Lic. Mg. Mauro Triguero Paredes
RUC. CLAD N° 87138
Docente PFA-UCV

Firma/Sello del experto

CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS				
NOMBRE DEL JUEZ	MAURO TRIGOZO PAREDES			
PROFESION	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN			
TITULO Y GRADO ACADEMICO	LICENCIADO Y MAGISTER EN EDUCACIÓN			
ESPECIALIDAD	METÓDICO			
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
CARGO	DOCENTE			
TITULO DE LA INVESTIGACION				
Gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú S.A.C, S/L				
NOMBRE DE LOS TESISITAS	Carrasco Vallejo, Milagros María			
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA			
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y desempeño laboral en Integral Empresas Asociados de Servicios Funerarios del Perú SAC, S/L.			
INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO				
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES				
<ul style="list-style-type: none"> Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables 				
INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA				
Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones				
Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1.	X			
2.	X			
3.	X			
4.	X			
5.	X			
6.	X			
7.	X			
8.	X			
9.	X			
10.	X			
11.	X			
12.	X			
13.	X			
14.	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los ítems	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa

EL INSTRUMENTO RESPONDE A LAS EXIGENCIAS PLANTEADAS EN LAS DIMENSIONES E INDICADORES

Observaciones:

EL INSTRUMENTO SI PUEDE SER APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN PLANTEADA



Lic. Mg. Mauro Triguero Paredes
RUC. CLAD N° 87129
Docente PFA-UCV

Firma/Sello del experto

Anexo 5: Alfa de Cronbach

Gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido	0	0
	Total	19	100,0

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

Estadística de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,926		0,926	14

Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	19	100,0
	Excluido	0	0
	Total	19	100,0

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

Estadística de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	de	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,927		0,927	17

Anexo 6: Base de datos Excel

N°	GESTIÓN POR PROCESOS														DESEMPEÑO LABORAL																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	3	4	
2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
4	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	
8	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
12	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	5	5	4	4	4
16	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	5	5	5	4	3	
18	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	3	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Anexo 7: Pantallazo de SPSS v25

Visible: 47 de 47 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P11_A	
1	3	5	3	4	5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	3	
2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	5	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
6	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	
9	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	
10	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	
12	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
13	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	2	5	2	3	2	3	3	3	
15	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	
16	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
18	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
20																
21																
22																
23																
24																
25																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 8: Autorización de la empresa

Lima, 03 de mayo de 2021

Quien suscribe:

Señor.

Representante legal

**INTEGRAL EMPRESAS ASOCIADOS DE SERVICIOS
FUNERARIOS DEL PERU SAC**

AUTORIZA: Permiso para recojo de Información pertinente en función del proyecto de Investigación, denominado: **GESTION POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN INTEGRAL EMPRESAS ASOCIADOS DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL SAC, S.J.L.**

Por el presente, el que suscribe, señor: Cesar Adrián Huamán Baldoceda, representante legal de la empresa: INTEGRAL EMPRESAS ASOCIADOS DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL PERU S.A.C, a los alumnos: Milagros María, Carrasco Vallejo identificada con DNI N°46584911 y José Eduardo, Mendoza Yataco, identificado con DNI N°22313915 estudiantes de la escuela Profesional de Administración y autores del trabajo de Investigación denominado: **GESTION POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN INTEGRAL EMPRESAS ASOCIADOS DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL PERU S.A.C, S.J.L.** Al uso de dicha Información que conforma a la parte administrativa, contable, recurso humanos, entre otros que sean necesarios para el sustento del proyecto, siendo los datos a utilizar exclusivamente académicos en la elaboración de la tesis mencionada, enunciada líneas arriba de quienes los solicita se garantiza la absoluta confiabilidad de la Información solicitada.

Atentamente,


DNI - 21119766
CESAR ADRIAN HUAMAN BALDOCEDA
GERENTE GENERAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN INTEGRAL EMPRESAS ASOCIADOS DE SERVICIOS FUNERARIOS DEL PERÚ S.A.C., SJL", cuyos autores son CARRASCO VALLEJO MILAGROS MARIA, MENDOZA YATACO JOSE EDUARDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLANUEVA CALDERON JUAN AMILCAR DNI: 41400923 ORCID 0000-0002-0815-6443	Firmado digitalmente por: VCALDERONJ el 14-12- 2021 23:48:59

Código documento Trilce: TRI - 0224295