



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO

Los procesos internos y la evaluación de desempeño de los
trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Vallenas Lozano, Katia Elizabeth (orcid.org/0000-0002-6228-4630)

ASESOR:

Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado especialmente a mi familia, por su inmenso apoyo y confianza en mí. Incluso en las peores circunstancias, jamás me abandonaron.

Agradecimiento

A Dios, la Virgen y al Padre Pío, porque siempre están conmigo y jamás me siento sola.

A mi madre, por su amor y su inconmensurable apoyo en cada aspecto de mi vida

A mi hermano, por ser mi cómplice y por su manera tan particular de animarme.

A mí misma, en reconocimiento a mi esfuerzo constante.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimiento	21
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	44
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Resumen de procesamiento de casos	21
Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos	21
Tabla 3. Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos De procesos internos y evaluación de desempeño	22
Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos	25
Tabla 5. Estadística de fiabilidad	25
Tabla 6. Prueba de confiabilidad	25
Tabla 7. Resumen de procesamiento de casos	26
Tabla 8. Estadística de fiabilidad	26
Tabla 9. Prueba de confiabilidad	26
Tabla 10. Prueba de correlación de Rho Spearman (procesos internos Y evaluación de desempeño)	30
Tabla 11. Prueba de correlación de Rho Spearman (relaciones interpersonales y procesos internos)	31
Tabla 12. Prueba de correlación de Rho Spearman (cooperación y procesos internos)	32
Tabla 13. Prueba de correlación de Rho Spearman (eficiencia y procesos internos)	33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de procesos internos percibidos por los trabajadores	27
Figura 5: Nivel de evaluación de desempeño percibida por los trabajadores	28
Figura 3. Nivel de las dimensiones de la variable 1	29
Figura 4. Nivel de dimensiones de la variable 2	29

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: Los procesos internos y la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022. Se realizó con el objetivo en determinar la relación existente entre los procesos internos en la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores, 2022.

Se realizó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por un total de 60 trabajadores de una empresa turística ubicada en el distrito de Miraflores. La técnica usada fue la encuesta aplicada a través de un cuestionario como instrumento para la recolección de datos.

La validez de los instrumentos que se utilizó fue a través de juicio de expertos, que procedieron su revisión y aprobación respectiva. De la misma manera la confiabilidad fue calculada a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual dio como resultado 0.861 para el cuestionario de procesos internos y de 0.835 para el cuestionario de evaluación de desempeño.

Como resultado se da demostrado que, si existe relación directa entre procesos internos y evaluación de desempeño, con una correlación positiva alta ($Rho=0.769$ y $p\text{-valor}<0.05$)

Palabras clave: Procesos internos, desempeño laboral, manual.

Abstract

In the present research work entitled: The internal processes and the performance evaluation of the workers of a tourist company, Miraflores – 2022. The study was carried out with the objective of determining the relationship between the internal processes in the performance evaluation of the workers of a tourist company, Miraflores, 2022.

A quantitative approach, basic type, non-experimental cross-sectional design was carried out. The population was made up of a total of 60 workers from a tourist company located in the district of Miraflores. The technique used was the survey applied through a questionnaire as an instrument for data collection.

The validity of the instruments used was through expert judgment, which proceeded with their respective review and approval. In the same way, reliability was calculated through Cronbach's Alpha Coefficient, which resulted in 0.861 for the internal processes questionnaire and 0.835 for the performance evaluation questionnaire.

As a result, it is shown that, if there is a direct relationship between internal processes and performance evaluation, with a high positive correlation ($Rho=0.769$ and $p\text{-value}<0.05$)

Keywords: Internal processes, job performance, handbook.

I. Introducción

Desde siempre e incluso en la actualidad, ha sido más que necesario que todo el sector empresarial cuente con un adecuado conocimiento e identificación de sus propios procesos internos y así a su vez, los colaboradores y personal involucrado, se puedan conducir y guiar a través de ellos. Al respecto, Saldarriaga (2021) señaló que un manual de procedimientos es una herramienta primordial para todo tipo de empresa, ya que, si está diseñada y planteada de manera óptima, traerá consigo muchas utilidades para el correcto cumplimiento de los estándares.

En relación a lo referido, en la empresa turística de la cual se aborda el presente informe, se observó desde un tiempo atrás cierta disconformidad y malestar en los trabajadores de la empresa en relación a algunos de los procedimientos que se desarrollan internamente. A modo de reflexión sobre el particular, Espinoza (2019) destacó, una cultura de labores inspiradora, que motive a los trabajadores a brindar lo mejor de sí mismos, adicional a un plan de desarrollo y carrera atractivo, serán un “plus” en la decisión de ingresar y permanecer en una organización.

De igual manera se debería enfatizar, uno de los aspectos más apremiantes que viene sucediendo, es el hecho de que en la empresa el manual de procesos internos aparte de ser existente, referente a un grato entorno laboral, Del Carpio (2018) reflexionó, para que una empresa sea exitosa, se debe advertir que sea un grato entorno de labores para los colaboradores e involucrados, estas condiciones optimizarán un correcto manejo del personal.

Así pues, sale a flote que la empresa no prioriza a sus propios colaboradores al momento de darle oportunidades de crecimiento laboral, esto mediante la promoción interna y prefieren en su lugar adquirir nuevos talentos foráneos; incluso en muchas ocasiones estos colaboradores que ya se encuentran laborando reúnen las competencias requeridas, tienen la experiencia y se encuentran calificados para el puesto. Aquí se hace evidente que la empresa toma la decisión de no brindar ese voto de confianza.

Posteriormente a los múltiples procesos de convocatoria y al llegar los resultados finales y siendo estos negativos para el trabajador, el efecto que recae es devastador; los cuales a su vez podrían tener un notable impacto. Al respecto, Espinoza (2019) destacó, una cultura de labores inspiradora, que motive a los trabajadores a brindar lo mejor de sí mismos sería un “plus” en la decisión de ingresar y permanecer en una organización.

Nuevamente, Espinoza (2019) reiteró que el desempeño laboral es un proceso, es extremadamente importante para el éxito total de cualquier organización que la aspira a alcanzar. De manera equitativa el candidato debe ser fiel cumplidor de los requisitos y no sólo “juzgarlos” por determinados factores, como por ejemplo su tiempo de permanencia laborando en la compañía. Sobre ello, Greenham (2019) mencionó que, aspirar a ocupar nuevos cargos y responsabilidades es una de las razones principales por las que un colaborador decide permanecer laborando.

En cuanto a la justificación teórica, de acuerdo a Summa (2022) refiere que los procesos internos apuntan a la estandarización de la mejora continua, de ese modo se busca que las empresas planifiquen certeramente la gestión de sus recursos. Apoyando esta última idea, Ramos (2018) puntualizó, que un manual de funciones es una herramienta vital requerida por toda empresa, la cual permitirá el sostenimiento de sus recursos y el control de sus procesos a través de una puesta en valor de las pautas y normativas de cada empresa con respecto al giro de actividades que desarrollo.

Por otro lado, para desarrollar la justificación práctica, se resaltó previamente la importancia del problema descrito, la cual ha permitido conocer la magnitud del mismo y sus implicancias dentro del núcleo laboral, el cual afecta directamente al desempeño y a la valoración de la misma en los trabajadores de la empresa turística en mención. Al respecto, Euroinnova Business School (2020) apuntó, la importancia de la administración en el rubro turístico, radica en que permite que el sector funcione de forma acertada.

En cuanto a la justificación metodológica, según Fernández Bedoya (2020). Es preciso resaltar que, para la presente investigación, se realizó un análisis muy detallado de las variables a través del uso de indicadores, de la mano de una adecuada metodología, como es el caso del tipo, nivel, diseño, así como los procedimientos de recolección y análisis de la información obtenidos; lo que permitió conocer la impresión de las variables, procesos internos y evaluación de desempeño.

Además, Bertoldi (2020) en su trabajo de investigación destacó que las entrevistas y las reuniones están basadas en las relaciones interpersonales, ya que permiten poner especial atención en lo que acontece. Ahora bien, al tratar de la justificación epistemológica se puede referir que el presente trabajo al abordar puntos como, los procesos internos, además del desempeño laboral, se consideraron factores que condicionan su conceptualización. En referencia a la importancia de la justificación epistemológica, Hurtado y Rivera (2006) opinaron que resulta necesaria e indispensable, pues apoya sus bases en teorías filosóficas, que son necesarias para defender el paradigma propuesto en el trabajo de investigación.

Finalmente se procede a plantear el problema general a través de la siguiente interrogante: ¿De qué manera se relacionan los procesos internos y la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022? De acuerdo al problema general, a su vez, se extraerá los problemas específicos: 1. ¿De qué manera se relacionan los procesos internos y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022? 2. ¿De qué manera se relacionan los procesos internos y la cooperación de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022? 3. ¿De qué manera se relacionan los procesos internos y la eficiencia de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022?

Por tales motivos, el presente proyecto de investigación encuentra su justificación y su relevancia en que permitirá obtener el conocimiento, la percepción y el sentir que tienen los trabajadores de la empresa turística, referente al manejo de sus procesos internos y cómo éstos inciden en la evaluación de su desempeño.

Es entonces, que se plantea a su vez como objetivo general, el siguiente enunciado: Determinar la relación existente entre los procesos internos y la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Para lo cual, a partir del objetivo principal, se procederá a plantear los objetivos específicos: 1. Determinar la relación existente entre los procesos internos y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores- 2022. 2.- Determinar la relación existente entre procesos internos y la cooperación de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022. 3.- Determinar la relación existente entre los procesos internos y la eficiencia de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Ahora bien, en cuanto a la hipótesis general se plantea que: Los procesos internos influyen en la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022. Entonces, a partir de ello se proponen las siguientes hipótesis específicas: 1. Los procesos internos influyen y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022. 2. Los procesos internos influyen y la cooperación de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022. 3. ¿Los procesos internos influyen y la eficiencia de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022?

II. Marco Teórico

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional, Sarmiento (2020), en su tesis realizada, consideró prudente estudiar las distintas variables entrelazadas, que permitan dentro del límite de las restricciones, poder denotar el pronóstico del clima organizacional en la impresión de la calidad de servicio del consumidor interno en una institución pública y fue decisivo en su declaración, aduciendo que los resultados acertaron de manera directa y positiva, sentenciando que el clima organizacional predice el cómo se percibe la calidad del servicio brindado por el usuario interno; especialmente dentro de las dimensiones de adhesión, confianza; así como las que tienen menos probabilidad como lo son el reconocimiento y la equidad.

Así también, Arias, Lazo y Quintana (2019), llevaron a cabo el estudio de la correspondencia entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales, para ello y con el propósito de valorar el impacto de la variable uno sobre la variable dos. Para la obtención de resultados, se procedió a la evaluación de 73 colaboradores de una empresa privada, usando la escala de Likert. Se obtuvieron resultados finales que evidencian claramente la validez de las relaciones moderadas y verdaderas entre las variables, además que el clima organizacional a través de la magnitud de estándares, tiene un poder de pronóstico sobre las relaciones interpersonales en el centro laboral.

De igual manera, Chapiama (2022) en su tesis consignó como meta principal establecer la relación entre el control interno y la estrategia logística en una Municipalidad Provincial, para ello se tomó una muestra y población de 37 trabajadores y al aplicarles el cuestionario, de los datos concluyentes se logró establecer que el control interno en la Municipalidad es regular, debido a que en limitadas oportunidades existe la certeza que en todos los niveles jerárquicos existe un compromiso. Finalmente, las diligencias de control raras veces se llevan a cabo conforme a los objetivos previamente impuestos en la empresa. Entonces, recapitulando, se concluyó que realmente hay una relación importante y reveladora entre el control interno y el proceso logístico en una Municipalidad Provincial de Loreto, información apoyada por una correlación de 0.882.

En otro caso, Martínez (2017) en su trabajo de tesis resolvió, establecer el nivel de la gestión en los procesos internos en la realización presupuestaria de la Unidad del Hospital Cayetano Heredia, se especifica la gestión de los procesos internos como primacía dentro de los procesos, también fue sumamente importante tomar en cuenta que los procesos de los servicios ofrecidos aportan mejoría en el referente del servicio de salud y tecnología que satisfacen a los consumidores con su calidad de servicio, a su vez permite que la gestión de procesos sea eficiente y vaya acorde con su infraestructura. Finalmente, el resultado determinó en conjunto con el propósito general, que indica que el nivel de la gestión de los procesos internos en la realización del presupuesto, que los trabajadores siempre brindan la iniciativa requerida para la puesta en práctica de los tiempos en gestión administrativa para el proceso interno y en donde se demuestra la existencia de un compromiso de los trabajadores administrativos en referencia al desarrollo de los procesos de gestión.

Y para López (2018), en su tesis, desarrolló su análisis en mención el autor busca explicar que, en el presente proyecto, el problema fue identificado como el deficiente nivel de desarrollo de funciones de los obreros de las Pymes textiles dedicadas al rubro de medias en Perú. Además, este informe se ha direccionado al objetivo de ofrecer un modelo de gestión y así acrecentar la realización laboral de los trabajadores en Pymes textiles a nivel nacional, los cuales incluirán aspectos de planeación, organización, dirección y control de los recursos, las actividades y los procesos de las pequeñas y medianas empresas textiles. El desarrollo laboral abarca el desempeño de los trabajadores, dicha labor debe incluirse en el contexto de las propósitos, objetivos y cometidos de las Mypes textiles peruanas.

Es por ello, que, en el presente informe, se tomó en consideración los siguientes precedentes internacionales, tal es el caso de Cuenca y Verazzi (2020) en la que refirieron que el diálogo interno está toma una gran notoriedad en las compañías y sumándolos a principios como; moral, transparencia, viabilidad, compromiso y colaboración, están imponiendo una nueva corriente. Ya que se trata de un nuevo panorama en la que las áreas de la empresa potencien su comunicación interna y así lograr ser realmente estratégicos.

Se muestra además con claridad el camino seguido por la gestión del diálogo interno y se abordan aspectos como la dimensión estratégica de la comunicación interna, su relación con sus objetivos trazados, su contribución a la cultura corporativa empresarial y la mensuración de los resultados obtenidos, que es uno de los temas puntuales en la gestión de la comunicación interna.

También, según Miles, González y Mandirla (2018), tesis en la cual se tuvo como objetivo principal, el poder destacar qué praxis de gestión del alto: desempeño poseen mayor repercusión en los resultados, comerciales y que conlleva como evidencia que, indistintamente del país de origen, de las particularidades del directorio de la empresa, además las prácticas asociadas a la transformación continua que, de la mano con la renovación, presentarán: un mayor impacto en los resultados. Finalmente se constata que, si bien cuanto más se destaca una práctica y se le implementa con los recursos necesarios para su funcionamiento, los resultados estarán significativamente relacionados al avance en la implementación reforzando lo vital de la capacidad de ejecución.

De igual manera en su artículo Restrepo (2022) indicó, que la puesta en práctica de los procedimientos de gestión propias de una empresa implica también a que se incorporan prácticas de autocontrol en las mismas sobre su propia gestión y poseer un adecuado control interno ejercido en los términos implantados por la compañía, se establezcan procesos que permitan alcanzar un fin, entre los que se encuentra el logro de objetivos, cuyo proceder en el que se materialice debe ser consecuentes con los objetivos empresariales. Un correcto sistema de control interno debe asegurar en gran medida que la organización cumpla sus objetivos.

Asimismo, Tamayo (2020), en su tesis, realizó el estudio para tener una visión más óptima sobre las competencias del mundo laboral actual, el cual, a su vez, implican también recibir la necesidad de valorar dentro de su apropiada medida los procesos primordiales de la comunicación interna en una compañía, como factor indispensable para alcanzar los objetivos empresariales, para de esa manera ser competitivos frente a los competidores del mismo rubro empresarial.

Y se llega a la apreciación final que en la observación general que se desea hacer va enfocada principalmente a trabajar y mejorar la comunicación interna en la empresa.

Además, Domínguez, et. Al. (2021) en su artículo refirieron, que la industria turística en particular, se considera como una gran generadora de empleo en México y el mundo. Además, es necesario destacar también el gran rol que acompañan a las condiciones laborales que preponderan en la industria turística, ya que no satisfacen la calidad de vida esperada por los trabajadores. Por esa y varias razones inmersas a las condiciones laborales, el estudio apunta como objetivo el distinguir la influencia de los empleos turísticos en la calidad de la vida Laboral de los trabajadores de la industria turística en México y como las implicancias de dichas condiciones laborales a la que se ven sometidos los colaboradores, pueden repercutir sobre ellos y su posterior desenvolvimiento laboral en la prestación de sus servicios.

Ahora bien, al hablar de antecedentes a nivel local se puede empezar citando a Rivera (2020) quién indicó que su tesis se había realizado con la única intención de incorporar las herramientas de gestión necesarias para así poder medir el desempeño del personal. Para lograrlo, se basó en actividades esenciales como la actualización de los perfiles de puestos; propuesta que por supuesto fue acompañada de un presupuesto para mejoras de gestión y la sistematización de la información que se tiene con las áreas previamente señaladas. El objetivo que se apostó llegar, fue la mejora y enriquecimiento de los procesos de evaluación y gestión en áreas claves y para llevarlo a cabo, se usó la información recopilada de entrevistas realizadas al gerente general y al jefe del área comercial, reforzando la data también con encuestas a los ejecutivos de ventas acerca de la evaluación del desempeño de los trabajadores, así como los indicadores de gestión.

Seguidamente, se citó también a un par de autoras locales, como es el caso de Montebanco y Urbina (2021) quienes en la tesis de investigación que llevaron a cabo, hicieron mención a la línea de carrera, desarrollo de personal y el compromiso organizacional en trabajadores de una franquicia de comida chino-peruana, por la empresa en estudio.

Siendo el caso que, en el restaurante aludido, no hubo definida una línea de carrera ni un plan de desarrollo del personal al que éstos se pudiesen acoger, esto por el lado teórico, sin embargo, a nivel práctico si existen casos de ascensos o línea de carrera progresiva. Por lo tanto, cabe destacar que, en el Perú, gran parte de las empresas que cuentan con una línea de carrera, se basan en la evaluación de desempeño para conocer el desempeño de sus trabajadores.

A continuación, la autora Moncada (2021) en su tesis refirió que, en las Fuerzas Policiales, así como otras entidades, existen problemas internos que repercuten significativamente, ahora bien, la presente investigación describió a la comunicación interna y su implicancia en el desempeño del cuerpo policial del área de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú. En dónde se buscará conocer la repercusión de la comunicación íntima y dentro de la compañía, de forma y carácter vertical, además de castrense como lo es la Policía, de igual manera se conocerá diferentes factores que presuntamente explicarán cómo mejorar la comunicación interna y por consiguiente el desenvolvimiento laboral mediante un manejo de la comunicación constante, en donde se pueda concientizar a todo el personal policial, mediante estrategias que permitan que cada personal pueda desempeñarse adecuadamente.

Posteriormente, de acuerdo a Grey (2021), en su tesis desarrollada, apuntó que el principal cometido de la investigación fue establecer la conexión, entre la motivación y el crecimiento laboral en los trabajadores de una empresa eléctrica en tiempos de coronavirus. Se condujo una investigación de carácter básica, nivel y alcance descriptivo – correlacional, en la que su población estuvo compuesta por 80 colaboradores. Se evidenció que la motivación fue predominantemente alta y el desempeño laboral fue alto. Se concluyó que la motivación tuvo una relación efectiva y elocuente con el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa eléctrica en tiempos Covid-19.

Finalmente, Cuadros (2017) en su trabajo de tesis, expuso que su objetivo fue establecer la relación existente entre la variable valores éticos y el desenvolvimiento en el trabajo del equipo administrativo de una entidad hospitalaria. El diseño de investigación fue básico, no experimental, en cuya población incluyó a 100 trabajadores.

Para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario y así determinar la correlación existente de los valores éticos y el nivel del desempeño en el trabajo.

En cuanto a las teorías base, en el marco de la primera variable, los procesos internos, de acuerdo a Ramos (2018) se definió como una herramienta de trabajo que dota de un total de normas y tareas que deben realizar todos los colaboradores de la entidad que desarrollan actividades específicas, la producción debe estar basada en referencia a los respectivos técnicos, sistemas, normas y que resumen las guías y orientaciones para desarrollar el trabajo cotidiano. Nuevamente Ramos (2018) destacó las ventajas de optar con manuales de procesos, son de reforzar a las diferentes prestezas que se realizan de manera habitual en la empresa, a su vez permite que se efectúe una supervisión ordenada y exhaustiva de las obligaciones y además porque es un indicador de diálogo muy útil y concluyente ya que detalla de forma propia los puntos a seguir para la culminación de las funciones, procesos asignados; así como de las situaciones que puedan surgir en la compañía. En cuanto a un enfoque más preciso para la definición de un manual de procesos y procedimientos, Stagnaro, Camblong y Nicolini (2020) apuntaron; que puede conceptualizarse como un conjunto de tratamientos y pasos que aspiran a describir la sucesión de pasos necesarios para concretar una determinada actividad, entendiendo ésta a su vez como una totalidad de tareas que deben realizarse de una determinada forma y orden establecido.

Ahora bien, como segunda variable, se destacó que la evaluación de desempeño es aquel rendimiento que se evalúa en los colaboradores en función a las actividades o funciones diarias que se puedan desempeñar y evaluar un resultado óptimo, caso contrario, perjudicial (Robbins y Coulter, 2017).

Al respecto también de la evaluación del desempeño laboral, Pérez (2019) señaló, que se comprenden como aquellas actos y conductas observadas en los colaboradores, que a su vez son relevantes porque sirven de apoyo para alcanzar los objetivos organizacionales y que son medidos en referencia a las competencias demostradas por cada trabajador y el grado de contribución que aporta a su centro laboral.

Por ello Pérez (2019), resaltó además la importancia de someter el desempeño laboral a evaluación constante, para que toda empresa conozca los resultados del trabajo de sus colaboradores de manera periódica

En cuanto a la primera dimensión, el control interno, es el proceso en el que se asienta el estilo de gestión con el que la empresa será administrada (Serrano, et al. 2018). Y en otro comentario, Pereyra (2019) señaló que el control interno en el tiempo actual va en tendencia a una mayor automatización de sus procesos, ya que se encuentra involucrado en sistemas operativos integrados o también conocidos con su denominación en inglés Enterprise Resource Planning o Planificando los recursos de la empresa, las cuales en el proceso de su implementación deben considerar cumplir con el precepto básico del control interno: la segregación de funciones. Es necesario también señalar que existen dos tipos de control interno en el ámbito empresarial; el puntual, que es ejercido por todas y cada una de las áreas de la empresa en el día a día, supervisando el cumplimiento de las tareas encomendadas y el control periódico es desarrollado únicamente por el área de auditoría interna, bajo un cronograma de revisiones autorizadas por la dirección general. (Pereira, 2019).

Al hacer referencia a la segunda dimensión, la comunicación interna, hace referencia al grupo de actividades efectuadas por una empresa para la creación y sostenimiento de buenas relaciones entre los miembros (Oyarvide, et al.2017). Además, según Bermúdez (2016), la comunicación interna es entendida como la permuta de mensajes entre las personas integrantes de una empresa y tiene tres formas de entenderse, como un desarrollo social fundamental; entendida a su vez como una disciplina, la cual se traduce como un campo de conocimientos humanos que da forma a la sucesión de la comunicación en la empresa. La cual es finalmente entendida como un grupo determinado de técnicas y actividades que propicia metodologías de agilización de la comunicación desarrollada por los miembros de la empresa.

En la tercera dimensión, se entiende a las condiciones laborales; como aquella cláusula que tiene influencia ya sea negativa o positiva en la salud del trabajador (Asenso, 2021).

En ese sentido, otra connotación de las condiciones laborales son cualquiera de las características alrededor del lugar del trabajo, que tendría influencia en el aspecto físico y social del personal. (Ocsa y Huayra, 2017).

En referencia a la cuarta dimensión, las relaciones interpersonales son las conductas sociales necesarias requeridas para desarrollar competentemente un deber de carácter interpersonal (Montés, 2017). Para precisar el término de las relaciones interpersonales, Oviedo y Pastrana (2020) lo definieron como el conjunto de relación que tienen los seres humanos entre sí; la cual se clasifica en positiva, cuando se propicia un clima laboral de confianza entre los colaboradores, llegando a reducir los posibles conflictos y la negativa, cuando en el área laboral se desarrollan sentimientos que generan descontento de los miembros del equipo. Es igualmente necesario concluir, que las relaciones interpersonales están orientadas por factores internos como la personalidad y los valores propios de la persona y de los factores externos como las condiciones del trabajo y el tiempo libre.

Para concretar el concepto de las relaciones interpersonales, Vargas (2018) apostilló que el término hace especial enfoque al acuerdo mutuo de comunicación del colaborador con sus compañeros de trabajo y demás trabajadores de la compañía.

La cooperación como quinta dimensión, según Martínez y Briones (2020) estableció que resalta por sobre otros indicadores, ya que permite conseguir propósitos y esto es vital a su vez porque permite dar respuesta a una necesidad surgida en una empresa. De igual manera se la destacó también, porque el espacio común que ofrece la cooperación, permite que los miembros de la empresa, puedan compartir sus conocimientos, habilidades y procesos productivos como capacidades y recursos. (Martínez y Briones, 2020). Para conseguir los objetivos de la cooperación, fue fundamental que los socios se reflejen como una unidad y se tracen actividades, recursos o capacidades; de esa manera pudieron explotar sus ventajas competitivas recíprocas, alinearon sus intereses, pero sin descuidar sus independencias como sub unidades y áreas autónomas pertenecientes a una misma entidad empresarial. (Sánchez de Pablo y Jiménez, 2020).

Y como última dimensión se tiene a la eficiencia, que se definió como la capacidad de poder lograr las metas trazadas, definidas; haciendo uso de la menor cantidad de recursos posibles. (Robles, 2020).

Para Rojas, Jaimes y Valencia (2018), la eficiencia se entendió como una competencia administrativa de ofrecer el máximo resultado posible, haciendo uso del mínimo recurso, esfuerzo y tiempo; visto de otro modo, no se consideró más que una prudente usanza de los recursos disponibles en la generación de los mejores resultados posibles.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

Ahora bien, al hacer referencia a la metodología utilizada en el trabajo en desarrollo, se aplicó un tipo de investigación cuantitativa, tipología que según Hernández, Fernández y Baptista (2016) consideraron a una investigación de este carácter ya que el conocimiento fue objetivo en todo momento. Para la empresa turística abordada en el presente trabajo de investigación, se afirma que el tema de investigación planteado inicialmente es la consecuencia de la realidad observada desde su interior, la cual plantea a su vez la ausencia de un manual de procesos del cual la compañía pueda regirse, lo que a posterioridad trajo una serie de consecuencias altamente perceptibles para los trabajadores, motivo por el cual la autora del presente informe pudo relatar con amplitud de detalle como esta carencia continuó incidiendo en ese aspecto.

Motivo por el cual, para desarrollar esta investigación, se decidió optar por el camino cuantitativo, ya que fue necesario poder comprender los patrones, frecuencias y correlaciones que se consiguieron a partir de la recaudación de datos mediante el uso del instrumento del cuestionario, mismos que fueron elaborados minuciosamente a través del uso de Google forms, con un contenido de 30 enunciados, para luego ser enviados a los correos electrónicos de los 60 colaboradores, para lo cual también se tuvo que pedir autorización de la gerencia, para que permita el envío de forma general a todos los correos corporativos al mismo momento y también de un pequeño espacio de alrededor de 10 minutos para el respectivo llenado de los mismos, posterior a lo cual la gerencia deshabilitó el permiso de envío masivo para la autora del presente trabajo; ya que dicha potestad solo la maneja esa área y la de gestión humana.

En cuanto al tipo de diseño de investigación, Nieto (2018) puntualizó que fue básica ya que propició enriquecer los conocimientos a partir de las teorías de la clasificación de la pirámide de las necesidades de Maslow y refirió también que conduce a un conjunto de respuestas tentativas a partir de la gran cantidad de información a manejar.

Ahora, en referencia a su diseño, fue no experimental, ya que no existió en ningún momento alguna manipulación de las variables (Dzul, 2017), así lo confirma también, ya que el presente estudio se concreta por la observación de los fenómenos tal cual se llevaron a cabo, es decir se plasmó la realidad tal cual fue observada en su ambiente natural, sin intervención alguna; mismo procedimiento se dio en los resultados pues se obtuvieron de manera neutral, ya que no se buscó inclinarlos hacia un punto específico de pensamiento, reflexión o idea, que permitiese el beneficio de ciertos enunciados sobre otros; los trabajadores hicieron uso de sus propias capacidades de reflexión y discernimiento. Lo que la afirmación previa sugiere, es que no hay intervención alguna con tal de acelerar los procesos o direccionarlos hasta el objetivo a estudiar deseado. En el caso de la empresa turística, se estudiaron las variables al natural, pues lo que se buscó fue obtener los resultados más impecables y próximos a la realidad posible, sin ningún tipo de alteración que incline la balanza hacia determinado lado por conveniencia o cualquier otra índole circunstancial. Y además porque fue el estudio de un problema detectado en un momento y periodo específico, en la empresa, también se analizó y desarrolló en ese periodo consignado de tiempo.

A su vez el estudio se desarrolló con un corte transversal, lo que según Rodríguez y Mendivelso (2018), no es más que un estudio observacional que es susceptible a tener propósito, lo cual en la empresa turística obedece a la frecuencia en la cual se desarrollan situaciones que podrían o no ser reiterativas y que están directamente direccionadas en los trabajadores, para lo cual se usó un instrumento que permita recabar dicha información pero de manera que esas respuestas, queden representadas estadísticamente y fue con el apoyo de los formularios de Google Forms aplicados a los trabajadores de la empresa turística que se pudo volver una realidad.

En referencia al tipo de investigación empleada, fue de diseño correlacional, ya que se halló la relación estrecha que sostienen las variables entre sí y también cada una de ellas con sus respectivas dimensiones, por supuesto que en algunas fueron en mayor porcentaje que otras, como por ejemplo el caso de la variable procesos internos con su dimensión procesos internos y la segunda variable evaluación de desempeño con su dimensión relaciones interpersonales.

En ese sentido, Ferreira (s.f) lo confirmó como, aquella que está dirigida a hallar el nivel de relación existente entre dos o más de dos variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización

En cuanto al tema de las variables en un trabajo de investigación, simbolizan una teoría sumamente importante dentro del proyecto, ya que esos conceptos a su vez forman enunciados de manera particular, a los que se procede a llamar hipótesis.

Para conceptualizarlas, Villasís y Miranda (2016) opinaron que las variables dentro de un estudio, lo conforman todo aquello que se puede medir, la información y datos recolectados que tienen por finalidad, responder las preguntas de la investigación, mismas que se encuentran en los objetivos. La elección de las mismas es vital para desarrollar un óptimo trabajo de investigación. Además, se debe precisar la operacionalización de variables facilita confeccionar herramientas a disposición, de esa manera facilita proporcionar un correcto análisis exponiendo cada una de sus dimensiones con sus correspondientes teorías (Reguant y Martínez-Olmo, 2016).

En el presente informe, los procesos internos fueron trabajados como la primera variable, misma de la cual se consignó su definición conceptual, que de acuerdo a Quiroa (2021) puntualizó, que los procesos internos son entendidos como una combinación de tareas y recursos relacionados con llevar un eficiente control sobre el desenvolvimiento del colaborador en su puesto laboral.

De igual manera, son utilizados como herramientas que permiten el alcance de objetivos empresariales, razón por la cual los procesos internos deberían ser revisados también de manera periódica, de esta manera el logro de los objetivos se lograría de manera consistente. Finalmente, Mendoza, Boza y Vega de La Cruz (2018) puntualizaron que, para diagnosticar la credibilidad de los procesos internos en una entidad turística, ésta debe basarse en sus procesos claves.

En cuanto a la evaluación de desempeño, se la consideró como la segunda variable dentro de la presente investigación, misma de la cual se consignó su definición conceptual, que de acuerdo a Lorrén (2018), se entendió como, la observación detallada de aquellos comportamientos adecuados enfocados a los propósitos organizacionales.

Y de acuerdo con el menester de mejorar aún más el rendimiento laboral, Álvarez, et al. (2018) refirieron que, en orden de fortalecer la competitividad, se debe optar por sistemas de adaptación e innovación tecnológica y así favorecer una mejora continua de capacidades, cualidades y destrezas que señalará la diferencia entre cada uno de los trabajadores.

Siendo así, la evaluación del desempeño laboral, se encuentra orientado a los instrumentos para obtención de mejora de resultados, con el fin de alcanzar el óptimo desempeño en los colaboradores en la institución en la que laboran y cuentan con objetivos y metas establecidas. Todo ello, con el fin de perfeccionar los vínculos laborales entre todos los miembros de la empresa.

En cuanto a la definición operacional de la variable evaluación de desempeño en los trabajadores; Ramos, Barrada, Fernández del Rio y Koopmans (2019) aseguraron que el indicador llamado, Cuestionario individual del desenvolvimiento laboral o más sabido y destacado por sus siglas en inglés IWPQ, es el procedimiento más adecuado de medida, pero con especial énfasis en el comportamiento del trabajador frente a su empresa.

3.3 Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población, se la comprende como el conjunto de componentes que corresponden a la misma esfera en la cual se desarrolla un trabajo de investigación. Siendo ese el caso, para el presente trabajo de investigación que se cuenta con una población de 60 trabajadores en la empresa turística ubicada en Miraflores. Más concretamente en una transitadísima y concurrida avenida del corazón del distrito miraflorentino, en un séptimo piso de un edificio comercial, para ser más específicos.

Ahora, dicha población de investigación la conformarán los 60 colaboradores de la empresa, los cuales ejercen como ejecutivos de cuentas para las divisiones de Europa, USA -Canadá, Asia y cuyas edades fluctúan entre los 28 a 50 años. Al respecto de la población, Díaz (2017) sostuvo que representa al conjunto de individuos que tienen como características a las variables que se desean estudiar.

La clase de población de estudio realizado en el presente trabajo es de población infinita, debido a que se plantea realizar el estudio en diferentes áreas de la empresa. El criterio de selección será el de inclusión, pues se reunirán las características necesarias en los colaboradores de las áreas que forman parte de la población a estudiar.

En cuanto a la muestra, se tomó en cuenta a 60 trabajadores ya mencionados de la empresa turística ubicada en Miraflores, ya que son los convenientes y sus áreas de trabajo, entre las que se hallan como ya se refirió, el área comercial, que fue justamente el área de donde se tomó la muestra, pues era la más idónea para recolectar la información del tema concerniente planteado y desarrollado en el presente proyecto de investigación. Para puntualizar la definición de la muestra, Toledo (s.f) señaló que puede ser conceptualizada como una sub área de la población, ya que, para seleccionarla, primero hay que delimitar las características concretas de la población. En este caso, al contar con una población poco generosa, se consideró a la totalidad de los trabajadores, motivo por el que se consideró un muestreo censal, con un total de 60 trabajadores.

Y en referencia al muestreo, UNIR (2021) destacó que es un conjunto de técnicas estadísticas que consisten en el análisis y el logro de conclusiones acerca de un específico tema de un subgrupo reducido de elementos o muestra, para sobreentender a todo el conjunto de elementos de interés, la población.

Puntualizar además que, para el presente trabajo, se consideró el total de la población perteneciente a la empresa turística ubicada en Miraflores, llevando a cabo un muestreo censal de 60 trabajadores, inmersos directamente en las responsabilidades propias de sus obligaciones de la empresa.

Así también es imperativo puntualizar que no se ha tomado en cuenta criterio alguno para la inmersión o discriminación en la selección. Al ser una población reducida, se llevará a cabo una muestra censal para adquirir el total de los datos. Finalmente es imprescindible mencionar, que al ser este un estudio de carácter censal, no hubo necesidad de aplicar algún tipo de muestreo, motivo por el que no se le puede determinar como probabilístico o no probabilístico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos

Para teorizar la importancia de llevar a cabo este paso, Hernández y Duana (2020) apuntaron, que llevar a cabo este paso está direccionado a la creación de los medios idóneos para la mensuración, para lo cual los datos consignados en el trabajo deben representar un dato real y verídico, que debe ser susceptible a ser advertido por la interpretación de manera directa o indirecta, donde la data empírica es mensurable. Lo cual es sumamente importante para un trabajo de investigación y por lo tanto no se debe omitir bajo ninguna circunstancia.

La técnica usada para el presente proyecto de investigación fue la encuesta, misma que se les practicó a los 60 trabajadores de la empresa turística en el lapso de varios días, ya que por la carga laboral que cada área maneja, se tuvo que optar por diversas maneras y momentos para poder recolectar la información. Las encuestas se utilizaron como soporte y refuerzo en la obtención de los datos obtenidos por parte de los colaboradores del área receptiva, la cual es el área de ventas y reservas, área de Gestión del Talento Humano y supervisores.

En lo concerniente a ellas, se desarrollaron y diseñaron enunciados que se trabajaron utilizando tecnología como el Google Forms (formularios) los cuales posteriormente fueron enviados al correo electrónico de los participantes.

Por supuesto, cabe resaltar que los participantes fueron previamente advertidos de la realización del estudio, mismo para el cual se requirió su cooperación, con esa consigna, se mostraron predispuestos a prestar su apoyo y plasmar sus opiniones, sentir e impresiones con referencia al tema en dichos documentos.

Un punto a recalcar es que insistieron en que no se divulgue su identidad o si habían o no participado en el llenado de las encuestas, motivo por el cual no se usaron los correos corporativos, sino los personales de cada trabajador, según refirieron se sentirían más seguros de brindar sus opiniones completamente honestas sin ningún tipo de reserva.

Por lo cual, se puede mencionar que las respuestas vertidas en los cuestionarios, representarían una información completamente verídica y muy sincera por su parte. Al respecto del instrumento, se ha empleado como método de recopilación de información un cuestionario, el que se basó en plasmar una determinada cantidad de enunciados en referencia a las variables y seis dimensiones que fueron analizadas en la presente investigación. Destacando el uso de las encuestas como un instrumento, Muñoz Giraldo et al. (2001) sostuvo, que la investigación de carácter cuantitativo recurre al uso principalmente de las encuestas, entrevistas y observación entre otros.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, estas se pueden definir según Marroquín (2017) en un instrumento que arroja resultados confiables y coherentes, ya que, al ser aplicada a un mismo sujeto y objeto, los resultados son iguales. Por lo cual, en orden de verificarlo y ponerlo a prueba, se realizó en primera instancia la comprobación de su confiabilidad a través de una prueba piloto, en la cual participaron 17 agentes, todos ellos inmersos en el rubro turístico. Se demostró que incluso con la prueba piloto, se obtiene un alto nivel de confiabilidad y que, por lo tanto, puede ser usada a su vez con la muestra total del presente proyecto de investigación.

A continuación, se evidencia, el uso del instrumento en mención para poner a prueba su confiabilidad, de igual manera se visualizan los resultados que brindó en base a los 17 participantes que desarrollaron una prueba inicial

Tabla 1: Procesos internos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluida	0	,0
	Total	17	100,0

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

Tabla 2: Evaluación de desempeño

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluida	0	,0
	Total	17	100,0

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

Además del instrumento, su validez se considera dentro del presente trabajo, a través de un cuestionario, es decir, luego de seleccionar las variables, se evaluó si las preguntas realizadas en realidad midieron las variables. Por consiguiente, para la validez del cuestionario como instrumento aplicado en la presente investigación, contó con la opinión de 03 expertos para la respectiva verificación, quienes evaluaron concienzudamente el instrumento, verificando cada enunciado planteado, así como la conexión que guarda con la presente investigación aplicada a las dos variables analizadas y a partir de las cuales de los cuales se determinó que el instrumento es válido.

Al respecto de la validación por juicio de expertos, Robles y Rojas (2016) estacaron que es una manera de dar conformidad sumamente importante para corroborar la confiabilidad de un trabajo de investigación.

A su vez también se entiende por un juicio emitido por profesionales con amplia experiencia en el asunto, que son avalados por otros conocedores sumamente calificados y que por lo tanto pueden y tienen la potestad de emitir valoraciones según sea requerido.

Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos de los instrumentos de procesos internos.

N.	Experto	Grado de aplicabilidad	Aplicabilidad
1.	Gustavo Ernesto Zárate Ruiz	Maestro	Aplicable
2.	William Héctor Burgos Torres	Maestro	Aplicable
3.	María Luz Alvarado Pastor	Maestro	Aplicable

Ficha técnica se considera en anexos

Como se observa, se ha referido los instrumentos desarrollados en el trabajo de investigación en curso al juicio de profesionales expertos en el rubro, los cuales previa evaluación y sometimiento a juicio crítico, han determinado su validez.

3.5 Procedimientos

Durante la realización de la presente investigación se determinaron las siguientes maneras de recopilación de data: En referencia a la encuesta como método, se aplicó el cuestionario, constituido por 30 preguntas, repartidas en 13 preguntas para la primera variable y 17 preguntas para la segunda variable. De igual manera para cada enunciado se presentaron 05 opciones de respuesta, absolutamente todas configuradas en la escala de Likert, dichas opciones fueron clasificadas en dos tipos de opciones de respuesta, la primera como alternativas de ocurrencia, con las escalas de Likert de: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. Y la segunda con alternativas de opinión como: 1) Muy en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indiferente, 4) De acuerdo y 5) Muy de acuerdo.

El cuestionario permitió obtener respuestas en relación al tema de la investigación, Los procesos internos y la evaluación de desempeño en los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Inicialmente se identificó la problemática dentro de la empresa turística y a partir de ello, se procedió a escoger las variables a estudiar que conformarán parte del tema o título de la investigación.

Posterior a ello, se consultó, seleccionó y adaptó los instrumentos de colecta de datos, los mismos que serán recopilados. Y en orden de llevar a cabo el trabajo a continuación descrito y desarrollado se coordinará con la jefe del área de Gestión del Talento Humano de la empresa turística con el propósito de que puedan facilitar a la autora del informe la data, como correos electrónicos y números celulares de los colaboradores, de esa manera se podrá confirmar y reafirmar la información obtenida.

3.6 Métodos del análisis de datos

En la presente investigación se llevará a cabo bajo la herramienta de la estadística descriptiva, ya que se presentará mediante tablas y gráficos, acompañadas a su vez de sus respectivas interpretaciones a través de la estadística inferencial, la cual se obtendrá con el uso del programa SPSS VERSIÓN 25, en la que se ha volcado toda la información estadística recolectada a través de las encuesta realizadas, a su vez se ha hecho el conteo y las sumatorias, primero por cada dimensión de las variables, de cada una de las variables propiamente y finalmente la sumatoria de cada una de las variables con sus respectivas dimensiones; lo que permitió por consiguiente realizar la prueba del baremación en la herramienta Excel, con esos datos también se obtuvo los valores de rangos, que permitió el correcto proceso de los datos en el programa del SSPS ya mencionado.

En referencia a la importancia del SPSS, se debe puntualizar que es un software popular, usado para registrar la captura y análisis de datos para instaurar tablas y gráficas con data sumamente compleja, además es ampliamente reconocido por su suficiencia al trabajar con grandes volúmenes de datos.

Para especificar el procedimiento efectuado en el programa SSPS, se efectuaron determinados gráficos mediante un análisis descriptivo con datos previamente obtenidos.

Sobre todo, es vital su uso para realizar trabajos que implican manejo de data, especialmente dirigida a la población estudiantil en el tratamiento de información para trabajos de grado, como es el caso del presente en desarrollo.

Al respecto el uso de tecnologías en el campo del aprendizaje de maestrías, Medina (2019) refirió, es importante subrayar la importancia en el uso permanente de las tecnologías de manera significativa, como una innovación en el área académica, destacando no solo su potencial, sino también el de los usuarios quienes son los encargados de determinar el uso que le darán, reforzando así su potencial y aplicándolo a los diferentes ámbitos académicos.

3.7 Aspectos éticos

Según Hernández., Fernández y Baptista (2014) serían, responsabilidad eficaz para la usanza de medios en cada etapa; honestidad: obrando con transparencia y confidencialidad, salvaguardando, además el buen honor y principios de la empresa.

La información que se recogió fue anónima y con libertad de fuente, su utilización fue enfocada al carácter de estudio. Los datos son inquebrantables e incorruptibles, además mantendrán su originalidad dentro del trabajo mismo.

De igual manera, en lo que respecta a los resultados se procuró y determinó la veracidad de los mismos, evitando omitir o falsear los resultados, actuando con la debida sinceridad y honestidad.

Finalmente se debe apostillar que dentro del presente trabajo y se respetó la autoría de todos los literatos mencionados en todas de las citas consignadas a lo largo del desarrollo del mismo. (Fernández, et al.).

IV. RESULTADOS

A partir de la recopilación y obtención de data el trabajo de investigación en curso, se procedió a realizar su interpretación con la ayuda del programa SSPS versión 25, la cual nos proveyó la estadística mostrada a continuación:

Variable 1: Procesos internos

Tabla 4: Extracto del proceso de ocurrencia

	N	%
Casos		
Válido	60	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	60	100,0

a. La erradicación por listado se forma en base a las variables del método.

Tabla 5: Estadística de credibilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	13

Tabla 6: Test de credibilidad

Alfa de Cronbach	,861
Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	,861
Número de componentes	13

En el cuadro 1 y 3, se constata que el computo del test del coeficiente de Alfa de Cronbach produjo ,861 señalando que la herramienta tiene un nivel óptimo para ser replicado en el ejemplar investigado.

Variable 7: Evaluación de desempeño

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Tabla 8: Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	17

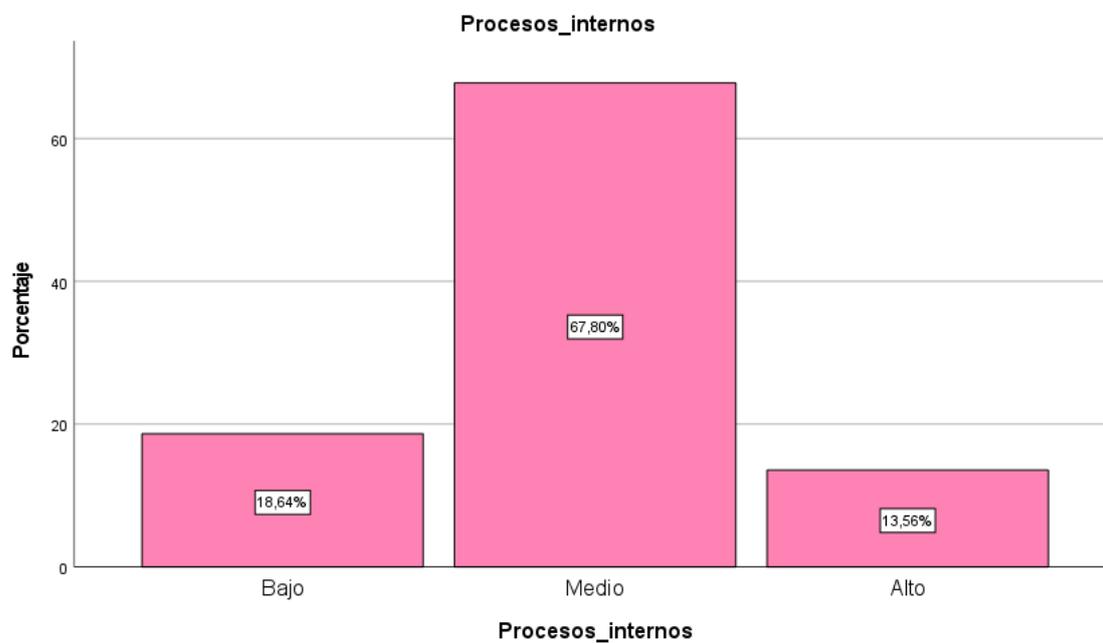
Tabla 9: Test de fiabilidad

Alfa de Cronbach	,835
Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	,835
Número de elementos	17

En la tabla 4 y 6, se verifica que el cálculo de la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach resultó ,835 indicando que el instrumento replicado en este estudio es muy fidedigno.

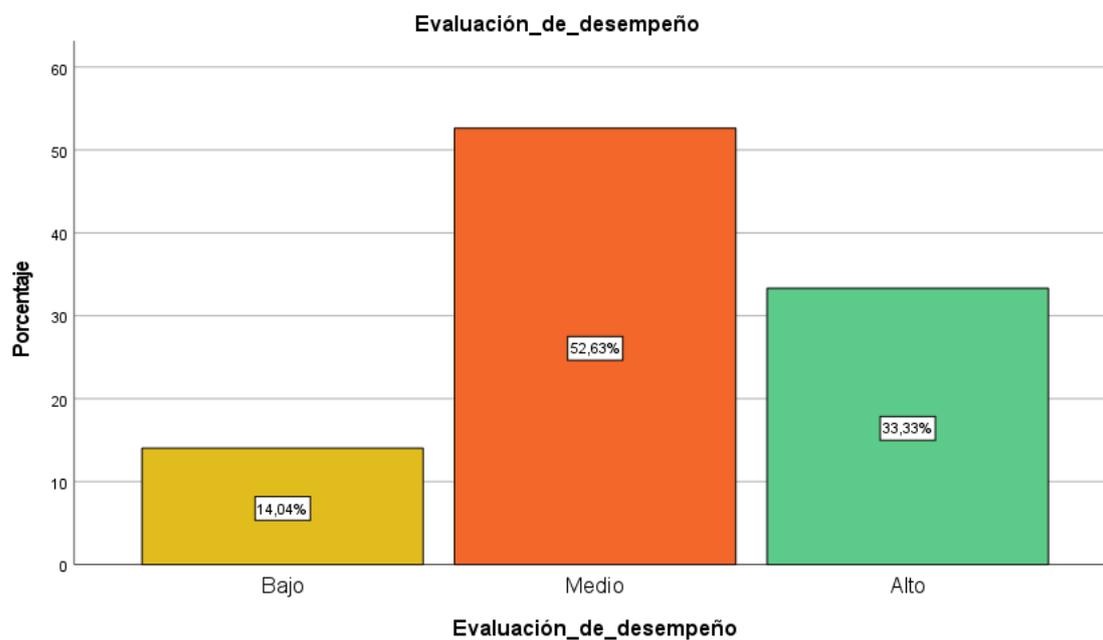
Análisis descriptivo

Figura 1: Nivel de Procesos Internos percibidos por los trabajadores



En la figura 1, se muestran los valores de los procesos internos inferidos por los trabajadores y se contempla que el 67,80% abarca un nivel medio, un 18,6% representa un nivel bajo y el 13,6% observa que se pone en práctica un nivel alto. Estas respuestas demuestran que representan un nivel intermedio en relación a los procesos internos

Figura 2: Nivel de evaluación de desempeño percibido por los trabajadores



En la Tabla 14 y Figura 2, se muestran los niveles de la evaluación de desempeño percibido por los trabajadores y se observa que el 52.63 % representa un nivel medio, un 33.33% representa un nivel alto y el 14.04 % destaca que se desarrolla un nivel bajo. Estas respuestas demuestran que representan un nivel medio en relación a la evaluación de desempeño.

Figura 3: Dimensiones de la variable procesos internos

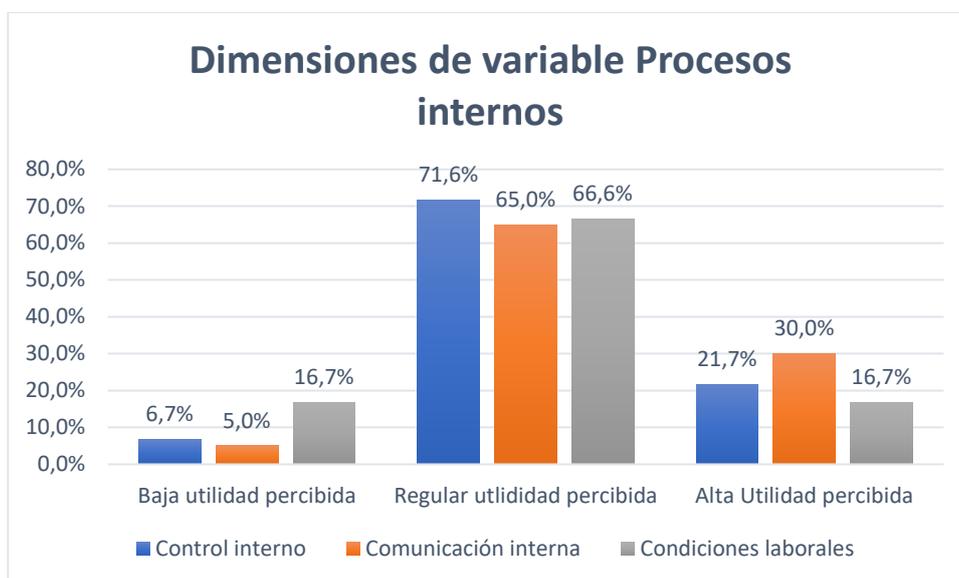
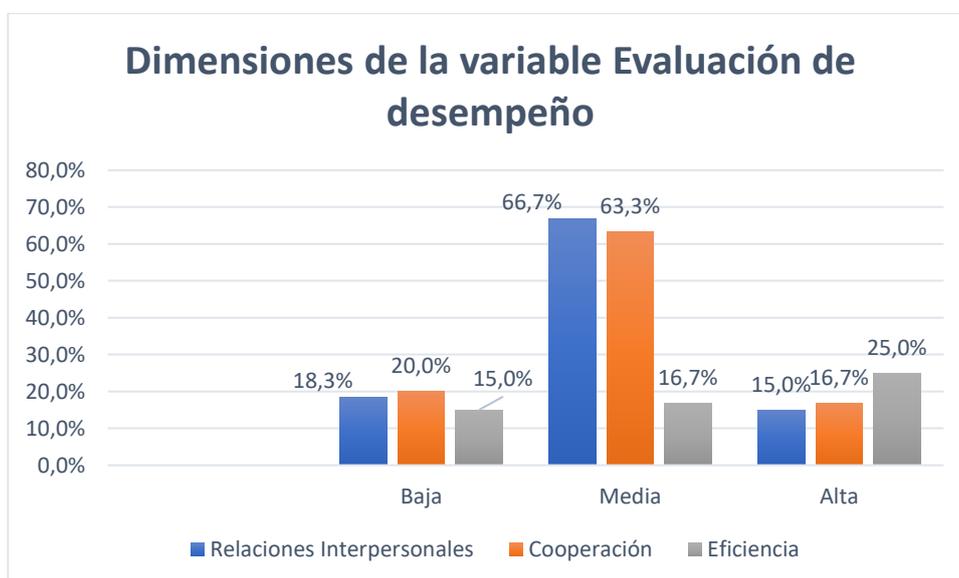


Figura 4: Dimensiones de la variable evaluación de desempeño



En las figuras 3 y 4, se presentan las dimensiones de las variables procesos internos y evaluación de desempeño percibidos por los trabajadores.

Prueba de correlación de Rho Spearman

Ho: No hay nexo directo entre procesos internos y evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Hi: Si hay nexo directo entre procesos internos y evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Tabla 10. Test de correlación de Rho Spearman (Procesos internos y Evaluación de desempeño)

		Procesos internos	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Procesos internos	Coeficiente de correlación	,769**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	60
		Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación
	Evaluación de desempeño	Sig. (bilateral)	<,001
		N	60

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

En la Tabla 10 se puede apreciar la relación elevada (Rho= 0,769); además de elocuente ($p < 0,05$). Motivo por el cual se declina la hipótesis nula y se toma la hipótesis adicional la cual indica que, si existe nexo directo de procesos internos y evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Validación de la hipótesis específica 1

Ho: No hay nexo directo de las relaciones interpersonales y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Hi: Existe nexo directo entre las relaciones interpersonales y los procesos internos trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Tabla 11. Test de correlación de Rho Spearman (Relaciones interpersonales y Procesos Internos)

		Relaciones interpersonales	Procesos internos
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,755**
		N	60
	Procesos internos	Coeficiente de correlación	,755**
	Sig. (bilateral)	<,001	1,000
	N	60	60

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

En la Tabla 11 se puede apreciar la relación elevada (Rho= 0,755); así como también significativa ($p < 0,05$). Motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna el cual indica que, si existe relación directa entre las relaciones interpersonales y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Validación de la hipótesis específica 2

Ho: No hay nexo directo entre la cooperación y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Hi: Si hay nexo directo entre la cooperación y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Tabla 12. Test de correlación de Rho Spearman (Cooperación y Procesos Internos)

		Cooperación	Procesos internos
Rho de Spearman	Cooperación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Procesos internos	Coeficiente de correlación	,439**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	60

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

En la Tabla 12 se puede se puede apreciar la relación elevada (Rho= 0,439); así como también significativa ($p < 0,05$). Motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna el cual indica que, si existe relación directa entre la cooperación y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Validación de la hipótesis específica 3

Ho: No hay nexo directo entre la eficiencia y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Hi: Si hay relación directa entre la eficiencia y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

Tabla 13. Test de correlación de Rho Spearman (Eficiencia y Procesos Internos)

		Eficiencia	Procesos internos
Rho de Spearman	Eficiencia	1,000	,660**
	Coeficiente de correlación	.	<,001
	Sig. (bilateral)		
	N	60	60
Procesos internos	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
	Sig. (bilateral)	<,001	.
	N	60	60

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

En la Tabla 13 se puede apreciar la relación elevada (Rho= 0,660); así como también elocuente ($p < 0,05$). Motivo por el cual se deshecha la hipótesis nula y se toma la hipótesis alterna, la cual señala que, si hay nexo directo entre la eficiencia y los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.

V. DISCUSIÓN

Es importante mencionar que los procesos internos son parte fundamental de toda empresa y por ende, todo el sector empresarial debería contar con ellos, no solamente porque es vital, sino también porque tanto los empleadores como los trabajadores deben ser totalmente conscientes del rol fundamental que desempeña para ellos en su vida empresarial, además deberían saber también que el conocerlo y adaptarlo dentro de sus propios recursos les traería un gran cambio en su ámbito de trabajo. Es por esa razón, la importancia de tener un manual de procesos, el cual debe redactarse de acorde a los objetivos y necesidades que la compañía busca poder reforzar o ahondar aún más, de tal manera que todo y cada uno de los procesos que pudieran suscitarse, ya se hallan contemplados.

Y su elaboración y difusión no solo debe ser contemplado para determinadas circunstancias de necesidad, al contrario, el contar con un manual de procesos de manera permanente en una empresa y más aún el hecho que todos los colaboradores lo conozcan, contribuirán significativamente a la reducción de brechas e incluso a la incertidumbre que pudiera producirse ante una situación ajena que por sí sola sea generadora de dudas al respecto de cómo proceder. Con el manual de procesos, los colaboradores tendrían un referente sobre los procedimientos netos de la empresa; situación que no se identifica en la empresa turística del trabajo en mención.

Ahora bien, al respecto de que papel desempeñan en una empresa, según Quiroa (2021) opinó, que los procesos internos son los recursos por medio de los cuales la compañía dispone del aporte y productividad de sus colaboradores para procurar éxito, ya que además de los trabajadores, son parte y razón que conducen a las empresas a sus resultados deseados.

Para la presente investigación se planteó como objetivo general hallar el nexo existente entre los procesos internos y la evaluación de desempeño de los colaboradores de una empresa turística ubicada en el distrito de Miraflores. Para ello, inmediatamente después a la recolección a través de la aplicación de las encuestas, se realizó una evaluación estadística a través de la prueba de Rho de Spearman.

A través del cual se pudo obtener evidencia que existe correlación positiva alta de 0,769; así como también significativa ($p < 0,05$) entre las variables trabajadas, los procesos internos y la evaluación de desempeño. Esta data lograda, ha sido confirmada con los resultados logrados por las dos variables previamente mencionadas, donde se tuvo como resultado que los trabajadores de la empresa turística han considerado que los procesos internos se encuentran en un nivel medio presentando el valor de 67.80 %.

Estos resultados obtenidos guardan similitud con una de las investigaciones nacionales presentadas en este trabajo, como el de Chapiama (2021), el cual obtuvo un nivel de confianza del 95% demostrando una correlación directa y significativa de 0.082, y donde menciona que si hay un nexo de nivel importante entre el control interno y el proceso logístico.

Ahora bien, es necesario también comentar en cuanto a la evaluación de desempeño, este en muchos casos es el resultado reflejado de diversos tratamientos que se pueden dar en una compañía, ya que muchas veces es la consecuencia de los manejos que se suscitan en la empresa. En el caso de la investigación en curso, según Quispe (2020) destacó, la connotación de la evaluación del desempeño como, práctica que debiera ser constante en cuanto a evaluar a los trabajadores, mediante un procedimiento de verificación y valoración en la forma en la que un colaborador o un conjunto de ellos, desempeñan sus obligaciones laborales; de igual manera, es necesario que la administración en alianza con el área de gestión humana de la empresa, diseñen estrategias y procedimientos de evaluación dinámicos que puedan detectar cuando se produce un menor rendimiento y contraste cuando se da uno mayor, de ese modo se trabajará sobre aquellas deficiencias, permitiendo replicar las temporadas de gran rendimiento.

En el caso de la empresa turística, se observa que la evaluación del desempeño, está relacionada con el manejo de los procesos internos, las cuales, en el caso del presente trabajo, representan las dos principales variables de estudio. Este enunciado encuentra su validez en los resultados obtenidos previamente, mediante la prueba de Rho de Spearman, en la que se evidencia existe correlación positiva alta de 0,769; y significativa de ($p < 0,05$) entre las variables trabajadas, los procesos internos y la evaluación de desempeño.

Y en cuanto a la variable, evaluación de desempeño también se encuentra en un nivel medio, ya que el 71.67 % de los colaboradores así lo perciben.

Dados estos resultados presentados, estos guardan similitud con una de las investigaciones nacionales presentadas en este trabajo, de investigación como el de López (2018), en el cual el autor identificó el carente nivel de desempeño por parte de los colaboradores obreros en una empresa textil debido a situaciones internas en la compañía, tal y como se planteó en el caso desarrollado por la autora del presente informe; y para el cual planteó direccionar objetivos para ofertar un patrón de gestión; que propicie acrecentar el desempeño laboral de los trabajadores, para lo cual deberá incluirse metas y objetivos que apoyen las direcciones tomadas en beneficio de su incremento.

En ese aspecto, se debe recalcar que la evaluación de desempeño en una empresa, no tiene por finalidad la evaluación en sí, ya que sólo es un camino formal para observar la evolución del desempeño del trabajador en sí y calificarlo respecto a su desempeño previo en relación a los estándares que se esperan. (Dressler, 2016).

Continuando, en cuanto al primer objetivo específico, que son procesos internos y relaciones interpersonales, ya que se definió previamente a los procesos internos, se procederá a conceptualizar a las relaciones interpersonales, los cuales según Valencia y Ventura (2020) se entienden como la conducta del colaborador en la indagación de los objetivos fijados, ello representa la planeación individual para el logro de propósitos.

En la empresa turística donde se desarrolla el trabajo de investigación, se percibió a través de la estadística realizada que efectivamente existe una relación entre los componentes del primer objetivo específico, los procesos internos y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una compañía turística ubicada en el distrito de Miraflores.

Este enunciado encuentra su validez en los resultados obtenidos previamente a través de Rho de Spearman, en la que se evidencia existe correlación positiva alta de 0,755; así como también significativa ($p < 0,05$) del primer objetivo específico ya trabajada, las relaciones interpersonales y los procesos internos.

Y en cuanto al nivel de evaluación de desempeño, está se encuentra en un nivel medio con un 66.67%, siendo esta la percepción de los colaboradores.

De acuerdo a estos resultados presentados estos guardan similitud con el trabajo presentado por Salazar (2018) en el cual se desarrolló con el objetivo de hallar la relación existente entre las relaciones interpersonales y la performance laboral según la información recopilada de los colaboradores y cuya finalidad fue el de analizar e identificar la información, que permita proponer acciones que permitan el mejoramiento en la gestión de la entidad de la cual se elabora la investigación en curso. Con este estudio se pretendió demostrar que el tipo de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en la empresa, es el óptimo y se relaciona con factores iguales a los de la dimensión desarrollada por la autora, tales como: cooperación y motivación, pues con ello se evidencia que se encuentra relacionada

Continuando, en cuanto al segundo objetivo específico, que son procesos internos y cooperación, ya que se hizo referencia previamente a los procesos internos, se procederá a definir la cooperación, la cual según Sánchez de Pablo y Jiménez (2020) se consideró como un acuerdo entre los trabajadores, que unen y comparten parte de sus capacidades y recursos, logrando una interrelación, con objeto de acrecentar sus ventajas competitivas en el ámbito laboral. Por ello es necesaria la creación de sinergias para alcanzar resultados más innovadores, ya que un grupo de colaboradores trabajando en unión, representa más que cada colaborador laborando por su cuenta.

En el caso de la empresa turística donde se desarrolla el trabajo de investigación, se percibió a través de la estadística realizada que efectivamente existe una relación entre los componentes del segundo objetivo específico. Esto se puede afirmar, ya que se constata su validez en los resultados obtenidos previamente mediante la prueba de Rho de Spearman, en la que se evidencia existe correlación positiva moderada de 0,439, como significativa ($p < 0,05$). Y en cuanto al nivel de evaluación de desempeño, está se encuentra en un nivel moderado con un 63.33%, siendo esta la percepción de los colaboradores.

De acuerdo a estos resultados presentados estos guardan similitud con el trabajo presentado por Martínez y Briones (s.f) quienes refirieron que el aprendizaje en las empresas es primordial, ya que involucra pasar de la información en conocimiento mediante el uso de diversos ítems, de las cuales sobresale la cooperación, la que a su vez se apoya en recursos facilitadores como la formación, experiencia previa; todo ello propicia que la cooperación de la mano de la cultura empresarial progrese. Por lo que el trabajo desarrollado por los autores, propone dos objetivos claramente señalados: instituir y mensurar un índice de cooperación y corroborar el predominio de los factores facilitadores de la cooperación.

Por otra parte, Díaz, Gómez y Rodríguez (2019) precisaron que es menester precisar que, en la actualidad las empresas buscan desarrollarse, apoyándose en el accionar individual de sus trabajadores y por tanto, la cooperación es un eje fundamental que permite el acceso compartido a recursos y capacidades.

Al abordar el tercer objetivo específico fue el de determinar los procesos internos y la eficiencia en los trabajadores de una empresa turística. Ya que se hizo referencia previamente a los procesos internos, se procedió a definir la eficiencia, la cual según Gestión (2020), no es más que la relación entre los recursos usados en el logro de un determinado proyecto o por el contrario para obtener los mismos objetivos, pero con la menor cantidad de uso de dichos recursos.

Para el continuo progreso del presente trabajo de investigación, se obtuvo a través de la estadística realizada que efectivamente existe una relación entre los componentes del segundo objetivo específico. Esto se puede afirmar, ya que se constata su validez en los resultados obtenidos previamente a través de la prueba de Rho de Spearman en la que se evidencia existe correlación positiva moderada de 0,660); así como también significativa ($p < 0,05$) del segundo objetivo específico ya trabajada, la cooperación y los procesos internos. Y en cuanto al nivel de evaluación de desempeño, está se encuentra en un nivel medio de 66.67 %, siendo esta la percepción de los colaboradores en cuanto al objetivo planteado.

En referencia a los resultados presentados, ellos guardan similitud con el trabajo presentado por Pumallaya y Salas (2019) en la cual determinaron resolver en qué forma el rediseño de procesos en la compañía buscó incrementar la eficiencia. De lo referido se desencadenó la hipótesis que al ejecutar el rediseño de procesos dentro la entidad aumenta la productividad en al menos 15%, data obtenida en los test realizados antes de la realización de este. Entonces, en primera instancia se reconocieron los trámites de producción y administración llevados a cabo durante el momento del estudio y las circunstancias que cada uno de ellos simbolizan, por ello se hizo la recopilación de data y, lo que conllevará a un óptimo entendimiento del proceder de los sucesos ejecutados en la organización. Lo que desencadenará en permitir el rediseño de ellos generando una mejoría en la eficiencia, reflejado en la deducción del porcentaje de tiempo infructífero en los procesos y el rendimiento.

De igual manera, se puede mencionar que con el afán de mejorar el rendimiento y la eficacia en una compañía, el control interno juega uno de los roles estelares, por ejemplo y de acuerdo al artículo nacional presentada en el presente trabajo de investigación por Restrepo (2022) en el cual indicó, que la puesta en práctica de los recursos de dirección propias de una empresa implica también a que se incorporen prácticas de autocontrol en las mismas sobre su propia gestión, de esa manera se podrá poseer un adecuado control interno ejercido en los propios términos implantados por la compañía y se establezcan procesos realistas que permitan alcanzar un fin, entre los que se encuentra el logro de objetivos, de manera conjunta, cuyo proceder en el que se materialice debe ser consecuentes con los objetivos empresariales.

Para ello, un correcto sistema de control interno, implantado de manera eficiente y de la mano con la colaboración de todos los equipos, debe asegurar en gran medida a un correcto funcionamiento interno, que repercute no solo en las operaciones, sino también que se extienda hacia los trabajadores, pues sobre ellos recae la responsabilidad principal de acondicionar que la organización pueda proseguir con la consecución de sus objetivos.

Así pues, en cuanto a todos los lineamientos mencionados previamente, que participan de forma directa o indirecta en el desarrollo de las dos variables principales, es menester agregar que uno de los fines prácticos, fue el de determinar el grado de relación que ambas podían generar con las dimensiones correspondientes y que al final, se desencadenaría en el desempeño laboral.

Por esa razón se procede a citar a Rivera (2020) en cuyo trabajo de tesis, indicó que la había realizado con la única intención de incorporar las herramientas de gestión necesarias para así poder medir el desempeño del personal en su centro de trabajo. Y con el fin de lograrlo, se basó en actividades esenciales como la actualización de los perfiles de puestos. El objetivo al que se pretendió llegar, fue la mejora y enriquecimiento de los procesos de evaluación y gestión en áreas claves y para llevarlo a cabo, se usó la información recopilada de entrevistas realizadas al gerente general y al jefe del área comercial, reforzando la data también con encuestas a los ejecutivos de ventas acerca de la evaluación del desempeño de los trabajadores, así como los indicadores de gestión que permitan y avalen dicho progreso.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se ha podido concluir que, si existe relación entre los procesos internos en la evaluación de desempeño de los colaboradores de una compañía turística, ya que se ha obtenido una correlación positiva alta y significativa mediante el test de Rho Spearman un coeficiente de 0,769. Por lo que se determinó que los trabajadores laboran enfocando esfuerzos, lo que permite el cumplimiento de sus indicadores, son avalados mediante el instrumento de desempeño

SEGUNDA: Se concluye que existe influencia entre los procesos internos y las relaciones interpersonales de los colaboradores de una compañía turística. Se demostró además que existe una correlación positiva alta mediante el test de Rho de Spearman un coeficiente de 0,755. Lo que evidencia que contar con trabajadores motivados, contribuirá en el crecimiento de la empresa.

TERCERO: Se concluye que existe relación entre los procesos internos y la cooperación de los trabajadores de una empresa turística. Se logró demostrar que, si existe una correlación positiva moderada mediante el uso de la prueba de Rho de Spearman, con un coeficiente de 0,439. Lo que refiere que poseer trabajadores bien integrados, contribuye notablemente en la adhesión laboral.

CUARTA: Se pudo concluir que existe relación entre los procesos internos y la eficiencia de los trabajadores de una empresa turística. Se logró demostrar la correlación positiva alta mediante el test de Rho de Spearman, con un coeficiente de 0,660. Lo que denota que la eficiencia está ligada a la manera en la que se desarrollan los procesos internos.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere que el jefe del equipo de talento humano de la compañía, pueda reimplantar las estrategias de reintegración como se desarrollaba antes de inicio de la pandemia, ello se daría de manera trimestral y se enfocaría en recuperar la unión laboral y propiciará la unión de esfuerzos, permitiendo a la empresa tener en sus colaboradores a sus principales aliados y sumamente motivados, persiguiendo los mismos objetivos empresariales, todo ello es viable a ser implementado.

SEGUNDA: Se sugiere que los supervisores de área receptiva en alianza con la de talento humano puedan implementar breves actividades de dinámicas de integración de manera quincenal por áreas como forma de competencia para desarrollar las relaciones interpersonales entre los miembros de cada área y establecer así un récord del desempeño gradual como herramienta para elevar el clima laboral empresarial, lo cual representa una alternativa viable de ejecución.

TERCERA: Se propone que el nivel de cooperación y aporte de los trabajadores hacia la empresa sea monitoreado de forma mensual por parte del área gerencial en coordinación con los supervisores del área receptiva, para conocer cuál es el nivel de contribución que generan, aplicándose así estrategias de mejora como los feedbacks que corrijan errores e incrementen la productividad, ello representa una alternativa viable de ejecución.

CUARTA: Se sugiere que la eficiencia en los trabajadores sea reforzada de manera trimestral, por parte del área de Gestión Humana y los supervisores del área receptiva, a través de la constante verificación del cumplimiento de la asignación de responsabilidades individuales y de trabajo en equipo, de manera que se refleje la precisión del cumplimiento de las labores, desde ambas perspectivas, lo cual representa una alternativa viable de ejecución.

QUINTA: Se sugiere finalmente, que tomando en cuenta los puntos previamente expuestos, gerencia general pueda disponer la ejecución e implementación de un manual de procesos internos, que obedezca al indicador de mejora de la calidad y esta pueda ser finalmente adaptada en la empresa; lo cual representa una alternativa viable de ejecución, sujeto a evaluación.

REFERENCIAS

- Acosta, J. (2017). *Trabajo en equipo*. Alfaomega Grupo Editor. <https://cutt.ly/ULhLEHP>
- Álvarez. B., Alfonso, D. e Indacochea, B. (2018). Labor Performance: A social problem of science. *Revista Didasc@lia: D&E*, Vol. IX (Número 2),1-12. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-EIDesempenoLaboral-6596591.pdf>
- Alzeban, A, (2019). The relationship between internal control and internal audit recommendations. <https://cutt.ly/XLhLCR1>
- Arias, W., Lazo, J. y Quintana, ¿S. (2018) Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial data*. Vol XXI. UNMSM. <https://cutt.ly/XLA7muQ>
- Asenjo, K. (2021). *Influencia de las condiciones laborales en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa inversiones Muya SAC – 2021*. <https://cutt.ly/rLhLbnm>
- Bermúdez, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones. Trabajo para optar el grado de máster en RRHH*. <https://cutt.ly/uLDwMyT>
- Bertoldi, C (2020). Reuniones efectivas. Trabajo de investigación para optar por el título de Licenciatura en Administración. Universidad Nacional de Cuyo. <https://cutt.ly/bLhZDuq>
- Chapiama, E. (2021). Control interno y proceso logístico en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2021. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. <https://cutt.ly/8LSpbel>
- Cuadros, E. (2017). Valores éticos y desempeño laboral del personal administrativo de la oficina de atención al público del Seguro Social de Salud en Jesús María, 2016. <https://cutt.ly/gLhZKVP>

- Cuenca, J. y Verazzi, L (2020). *Comunicación interna total. Estrategia, practica y casos*. Revista latina de comunicación social, Editorial: UOC, Barcelona.
- Del Carpio, R. (2018) *Clima Organizacional y Motivación Laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Cusco*, 2018. <https://cutt.ly/3LhZNzh>
- Díaz, M. (2017). *Población, muestra y muestreo*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. <https://cutt.ly/eLhLiJg>
- Díaz, M., Gómez, J. y Rodríguez, G. (2019). *Culture of Business Cooperation and Generation of Sustainable Advantages: an Analysis in the Accounting Services Sector in the City of Barranquilla*. *Revista Internacional de cooperación y desarrollo*. file:///C:/Users/user/Downloads/blanco-1-4.-rev-int-de-coop-2019-1-art-4-cultura-de-cooperacion-empresarial.pdf
- Domínguez, K., Vargas, E., Zizumbo, L. y Velásquez, J. (2021). *Tourism Jobs and Quality of Work-Life. A Perception from the Hotel Industry Workers*. *Cuadernos de Administración*. Vol XXXVII. Universidad del Valle. <https://cutt.ly/GLA0wwE>
- Dessler, G. (2016). *Administración de Recursos Humanos Enfoque Latinoamericano*. Naucalpan de Juarez, Estado de Mexico: Pearson Educacion de Mexico, S.A. <https://cutt.ly/QZrICbE>
- Drew (2020). *El flujo de información y la comunicación interna de tu empresa*. <https://cutt.ly/WLhLyeu>
- Enríquez, M. y Calderón, J. (2017). *El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador*. <https://cutt.ly/CLhLeT6>
- Ferreira, A. (s.f). *Sistema de interacción familiar asociado a la autoestima de menores en situación de abandono moral o prostitución*. <https://cutt.ly/fLhK2Sw>

- Fundación Manantial (2021). La supervisión, una herramienta para reflexionar sobre nuestro trabajo. <https://cutt.ly/uLhLzHE>
- Gestión (2022). La diferencia entre gestión y eficacia. <https://cutt.ly/0ZyEYFA>
- Grey, T. (2021). Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Electro Regsa en tiempos covid-19, 2021
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. <https://cutt.ly/dLhKN7k>
- Huamán, V. y Solano, R. (2017). *Influencia de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la corporación Aceros Arequipa, durante el segundo trimestre, Arequipa 2017*. Universidad Nacional de San Agustín. <https://cutt.ly/NLhKXD3>
- Hurtado, E. y Rivera, F. (2006). *El requerimiento del marco epistemológico en una tesis de post grado*. Gestión en el Tercer Milenio: Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM, Vol. IX (Número 17).
- Martínez, I. y Briones, A. ((2020). *La cooperación como una herramienta de aprendizaje. Una aproximación empírica*. <https://cutt.ly/6LGIApC>
- Martins, J. (2020). *Introducción a la gestión del trabajo*. Blog Asana. <https://cutt.ly/VLhKJWd>
- Martins, L. (2021). *¿Cómo delegar eficazmente?: 10 consejos para gerentes*. <https://cutt.ly/SLhKFqq>
- Martínez, G. (2016). *Gestión de procesos internos en la ejecución del presupuesto de la unidad ejecutora del Hospital Cayetano Heredia, 2016*. <https://cutt.ly/sLSkX1X>
- Medina, L. (2019). *Aplicación del software SPSS en el proceso de enseñanza - aprendizaje de estadística en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. Universidad de San Martín de Porres*. <https://cutt.ly/gLhKAyd>

- Mendoza, E., Boza, A. y Vega de La Cruz, L. (2018) *Diagnosis of the reliability of the internal control in a tourism entity through its key processes*
- Moncada, S. (2021). *La comunicación interna y su influencia en el desempeño laboral del personal policial en el área de investigación de lavado de activos de la Policía Nacional del Perú en la ciudad de Lima, en el periodo 2016 – 2018.*
- Monteblanco, Z. y Urbina, K. (2021). *Línea de carrera, desarrollo de personal y compromiso organizacional en colaboradores de una franquicia de comida chino-peruana*
- Montes, F. (2017). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Blog Visión Industrial. <https://cutt.ly/JLhKYAD>
- Neneve, M., Carlos, Dos Santos, R., De Campos Melo, H. (2020) *The perspectives of institutional and resources dependence in the strategic process of organizational adaptation: an empirical study in a family-run business.*
- Pereira, C. (2017). *Resolución y manejo de conflictos*. Ensayo de Seminario de Grado. Universidad Militar Nueva Granada. <https://cutt.ly/PLhKWAg>
- Pereira, C (2019). *Control interno en las empresas su aplicación y efectividad*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://cutt.ly/WLS5dN6>
- Pumayalla, A. y Salas, M. (2019). *Rediseño de procesos para mejorar la eficiencia de la empresa Nova Vives Hidroponía y Agricultura S.A.C.*
- Obeso, A (2020). *Nuevos modelos en la evaluación del rendimiento*. AdQualis HR Consultants
- Ocsa, C. y Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa 2017*. <https://cutt.ly/VLDtKeV>
- Online Tesis (2021). *Presupuesto de la Investigación*. Bastis Consultores. <https://cutt.ly/HLhKom8>

- Oviedo, A. y Pastrana, M. (2020). *Relaciones interpersonales de los funcionarios de la empresa Transporte Trasbordar S.A.S en la ciudad de Montería: Estado y recomendaciones desde la actividad Física*. Universidad de Córdoba. <https://cutt.ly/NLDu2sA>
- Oyarvide, H., Reyes, E. y Montaña, M. (2017). *Internal communication as an indispensable tool of business administration*. Revista Científica, Vol III (Número 4), 296 – 309. <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet>
- Pérez, A. (2019). *Evaluación del desempeño laboral*. <https://cutt.ly/TLS2Uke>
- Quispe, S. (2020). Importancia de la evaluación del desempeño laboral. Universidad Nacional del Altiplano. <https://cutt.ly/QZrICbE>
- Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Universidad Mayor de San Andrés. <https://cutt.ly/6LSVgfJ>
- Ramos, P., Barrada, J., Fernández del Río, E. y Koopmans, L. (2019) *Assessing job performance using brief self-report scales*. <https://cutt.ly/hLhJLWy>
- Reguant, M. y Martínez-Olmo, F. (2016). *Operacionalización de conceptos / variables*. Diposit Digital de la UB-Barcelona. <https://bit.ly/3nuVylb>
- Restrepo, M. (2022). *Caracterización y evaluación de la función preventiva del control interno en Colombia*. Revista Universitas.Vol. LXXI. Pontificia Universidad Javeriana. <https://cutt.ly/bLPBAIG>
- Rivera, J. (2020). *Implementación y mejora de herramientas de gestión para la medición del desempeño en el área comercial internacional de una empresa familiar del sector agroindustrial*. <https://cutt.ly/oLhJU8N>
- Robles. D. (2020). *Eficiencia y su importancia en una empresa*. Blog Mercado & Tendencias. <https://cutt.ly/eLhJbq5>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficiencia y eficacia en equipos de trabajo. Revista Espacios. Vol. XXXIX, (Número 6). <https://cutt.ly/MLGvkEe>

- Salazar, S. (2018). *Relaciones Interpersonales y el Desempeño Laboral en la Oficina Registral del Reniec del Callao - 2017*. <https://cutt.ly/pZrX6iw>
- Sáenz, R. (s.f). Capítulo V – *Financiamiento. Estudio de prefactibilidad para la instalación de una planta de embutidos*. <https://cutt.ly/ALhJIN0>
- Saldarriaga, L. (2021). *Manual de procedimientos: qué es y cómo hacer uno*. <https://cutt.ly/vLhJdVi>
- Sánchez de Pablo, J. y Jiménez, P. (2020). La cooperación empresarial como estrategia de crecimiento: Motivos de su formación, ventajas e inconvenientes.
- Summa Revista (2022). *¿Cómo las empresas pueden mejorar sus procesos internos en este año?* <https://cutt.ly/PLSZALh>
- Stagnaro, D., Camblong, J. y Nicolini, J. (2020). El manual de procedimientos: ¿quién, ¿qué, ¿cómo y cuándo? <https://cutt.ly/4LS1vUb>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. y Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Revista Espacios*, Vol XXIX (Número 3). <https://cutt.ly/NLhJpyb>
- Toledo, N. (s.f). Población y muestra. Técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas. Universidad Autónoma del Estado de México. <https://cutt.ly/8LhHZmo>
- UNIR Revista (2021). Tipos de muestreo: los principales y sus características. <https://cutt.ly/OL1XKow>
- Universidad de Colima (s.f). *El presupuesto en un proyecto de investigación*. <https://cutt.ly/KLhHUtb>
- Valencia, S. y Ventura, S. (2020). *Sistema de evaluación de desempeño en el centro hipotecario de la empresa Interbank*. Universidad Tecnológica del Perú. <https://cutt.ly/MZrCEIa>

Vargas, P. (2018). Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa Servicios Fastco del Perú. <https://cutt.ly/bLDiPAC>

Yuni, J., y Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, Vol 9 (Número 17), 1-3. <https://cutt.ly/MLhHW2M>

Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles	Escala de medición
Procesos Internos	Es una herramienta indispensable para la implementación del sistema de control interno, en este se deben incluir todas las actividades a realizar y establecer las responsabilidades de los funcionarios implicados para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Quiroa, 2021).	Se utilizará como instrumento el formato de evaluación de desempeño, el cual tendrá una valoración de 1 siendo el más bajo a 5 siendo el más alto	Control Interno	Gestión del trabajo	1-2	Siempre = 5 Casi siempre = 4 En ocasiones= 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Escala de Likert Ordinal
				Supervisión del trabajo	3-4		
			Comunicación interna	Flujo de comunicación	5,6		
				Políticas empresariales	7-8		
			Condiciones laborales	Seguridad en el trabajo	9-10		
				Clima laboral			
		11 -13					
Evaluación de desempeño	Es aquel rendimiento que se evalúa en los colaboradores en función a las actividades o funciones diarias que puedan desempeñar y evaluar un resultado óptimo o caso contrario, perjudicial. (Robbins y Coulter, 2017).	El compromiso de los trabajadores en la empresa con la cual se medirá a través del desarrollo de sus funciones.	Relaciones Interpersonales	Manejo de conflictos	14 -16	Siempre = 5 Casi siempre = 4 En ocasiones= 3 Casi nunca =2 Nunca = 1	Escala de Likert Ordinal
				Interacción laboral	17-18		
			Cooperación	Trabajo en equipo	19-21		
				Delegar funciones	22-24		
			Eficiencia	Calidad en el trabajo	25-26		
				Gestión del tiempo	27-28		
				Objetivos alcanzados	29-30		

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores			
			<i>Variable 1: Procesos internos</i>			
¿De qué manera se relacionan los procesos internos y la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores - 2022?	Determinar la relación existente entre los procesos internos y la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores - 2022.	Los procesos internos influyen en la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Control Interno	Gestión del trabajo	1	Escala de Likert
				Supervisión del trabajo	2	
			Comunicación interna	Flujo de comunicación	3	
				Políticas empresariales	4	
			Condiciones laborales	Seguridad en el trabajo	5	
Clima laboral	6					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	<i>Variable 2: Evaluación de desempeño</i>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<p>1. ¿De qué manera se relacionan los procesos internos y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores -2002?</p> <p>2. ¿De qué manera se relacionan los procesos internos y la cooperación de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores, 2019?</p> <p>3. ¿De qué manera se relacionan los procesos internos y la eficiencia de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores, 2019?</p>	<p>1. Determinar la relación existente entre los procesos internos y las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores- 2022.</p> <p>2.- Determinar la relación existente entre los procesos internos y la cooperación de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.</p> <p>3.- Determinar la influencia de los procesos internos y la eficiencia de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.</p>	<p>1. Los procesos internos influyen en las relaciones interpersonales de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.</p> <p>2. Los procesos internos influyen en la cooperación de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.</p> <p>3. Los procesos internos influyen en la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores – 2022.</p>	Relaciones Interpersonales	Manejo de conflictos	7	Escala de Likert
				Interacción laboral	8	
			Cooperación	Trabajo en equipo	9	
				Delegar funciones	10	
			Eficiencia	Calidad en el trabajo	11	
				Gestión del tiempo	12	
				Objetivos alcanzados	13	

Anexo 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: PROCESOS INTERNOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Control interno	Gestión del trabajo Supervisión del trabajo	Del 1 al 4	Escala de Likert
Comunicación interna	Flujo de comunicación Políticas empresariales	Del 5 al 8	Siempre Casi siempre En ocasiones Casi nunca Nunca
Condiciones laborales	Seguridad en el trabajo Clima laboral	Del 9 al 13	Nunca

Anexo 5: Operacionalización de la variable: Evaluación de desempeño

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Relaciones interpersonales	Manejo de conflictos Interacción laboral	Del 1 al 5	Escala de Likert
Cooperación	Trabajo en equipo Delegar funciones	Del 6 al 11	Siempre Casi siempre En ocasiones Casi nunca Nunca
Eficiencia	Calidad en el trabajo Gestión de tiempo Objetivos alcanzados	Del 12 al 17	Nunca

Anexo 6: CUESTIONARIO DE PROCESOS INTERNOS

Se ha diseñado el presente cuestionario con el propósito de conocer la percepción que usted tiene sobre los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística. Cada pregunta tiene cinco opciones:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre
 2) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas buenas ni malas. La información será de total reserva.

	DIMENSIÓN 1: CONTROL INTERNO	1	2	3	4	5
1	En la empresa se maneja una adecuada gestión del trabajo					
2	Los jefes y supervisores rigen sus obligaciones bajo una eficiente gestión del trabajo					
3	Los supervisores desempeñan cabalmente sus funciones en la empresa					
4	Sus labores en la empresa son sometidas a supervisión					
	DIMENSIÓN 2: COMUNICACIÓN INTERNA					
5	En la empresa se desarrolla un adecuado flujo de comunicación					
6	Existe un buen flujo comunicativo de los jefes y supervisores					
7	La empresa se rige fielmente a sus políticas empresariales					
8	Los propios trabajadores conocen sus políticas empresariales					
	DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES					

9	La empresa cuenta con los protocolos pertinentes de seguridad laboral					
10	Como trabajador percibe su ambiente laboral seguro					
11	La empresa cuenta con un agradable clima laboral					
12	El clima laboral se destaca por sobre otros beneficios					
13	Usted propicia un agradable clima laboral en su área de trabajo					

Muchas gracias por su participación.

Anexo 7: CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Se ha diseñado el presente cuestionario con el propósito de conocer la percepción que usted tiene sobre los procesos internos de los trabajadores de una empresa turística. Cada pregunta tiene cinco opciones:

- 1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre
 1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Indiferente 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas buenas ni malas. La información será de total reserva

DIMENSIÓN 4: RELACIONES INTERPERSONALES						
1	Al presentarse situaciones adversas en la empresa, los miembros poseen un certero manejo de los conflictos					
2	Usted tiene una adecuada capacidad de manejo de conflictos					
3	Un adecuado manejo de los conflictos propicia un continuo desarrollo					
4	Existe una óptima interacción entre todos los miembros de la empresa					
5	Usted mantiene una buena interacción con sus compañeros de área					
DIMENSIÓN 5: COOPERACIÓN						
6	Usted posee una buena predisposición para el trabajo en equipo					
7	Sus jefes inmediatos lideran un correcto trabajo en equipo					
8	Un cuestionable trabajo en equipo repercute en sus funciones laborales					
9	Los superiores inmediatos saben delegar funciones dentro del área de trabajo					

10	Se le ha delegado alguna labor adicional a las suyas					
11	Usted ha delegado su función por voluntad propia/ imposición					
	DIMENSIÓN 6: EFICIENCIA					
12	Desarrolla sus funciones ofreciendo siempre una óptima calidad en su trabajo					
13	Sus colegas se caracterizan por brindar calidad en su trabajo					
14	Cumple cabalmente sus obligaciones laborales dentro de un prudente marco de la gestión del tiempo					
15	La gestión del tiempo es una cualidad ampliamente valorada por sus clientes					
16	La empresa posee un plan estructurado para alcanzar sus objetivos en sus plazos propuestos					
17	Es importante para los trabajadores contribuir a alcanzar los objetivos de la empresa					

Gracias por su participación

Anexo 8: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha técnica del instrumento sobre Procesos Internos

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir los procesos internos

Autor: Elaborado por Katia Elizabeth Vallenas Lozano.

Administración: Individual

Forma de aplicación: 10 minutos

Población a la que se puede administrar: 60 colaboradores de una empresa turística.

Objetivo del instrumento: Valorar los procesos internos que se implementan en una empresa turística.

Ficha técnica del instrumento sobre evaluación de desempeño

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir la evaluación de desempeño

Autor: Elaborado por Katia Elizabeth Vallenas Lozano.

Administración: Individual

Forma de aplicación: 10 minutos

Población a la que se puede administrar: 60 colaboradores de una empresa turística.

Objetivo del instrumento: Valorar la evaluación de desempeño desarrollada en una empresa turística.

Anexo 9: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Control interno							
1	En la empresa se maneja una adecuada gestión del trabajo	x		x		x		
2	Los jefes y supervisores rigen sus obligaciones bajo una eficiente gestión del Trabajo	x		x		x		
3	Los supervisores desempeñan cabalmente sus funciones en la empresa	x		x		x		
4	Sus labores en la empresa son sometidas a supervisión	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la empresa se desarrolla un adecuado flujo de comunicación	x		x		x		
6	Existe un buen flujo comunicativo de los jefes y supervisores	x		x		x		
7	La empresa se rige fielmente a sus políticas empresariales	x		x		x		
8	Los propios trabajadores conocen sus políticas empresariales	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La empresa cuenta con los protocolos pertinentes de seguridad laboral	x		x		x		
10	Como trabajador percibe su ambiente laboral seguro	x		x		x		
11	La empresa cuenta con un agradable clima laboral	x		x		x		
12	El clima laboral se destaca por sobre otros	x		x		x		
13	Usted propicia un agradable clima laboral en su área de trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA y Gestión Pública

01 de Julio 2022



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulad

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

Firma del experto

Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

ORCID: 0000-0002-0565-0577

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones Interpersonales							
1	Al presentarse situaciones adversas en la empresa, los miembros poseen un certero manejo de los conflictos	x		x		x		
2	Usted tiene una adecuada capacidad de manejo de conflictos	x		x		x		
3	Un adecuado manejo de los conflictos propicia un continuo desarrollo	x		x		x		
4	Existe una óptima interacción entre todos los miembros de la empresa	x		x		x		
5	Usted mantiene una buena interacción con sus compañeros de área	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Usted posee una buena predisposición para el trabajo en equipo	x		x		x		
7	Sus jefes inmediatos lideran un correcto trabajo en equipo	x		x		x		
8	Un cuestionable trabajo en equipo repercute en sus funciones laborales	x		x		x		
9	Los superiores inmediatos saben delegar funciones dentro del área de trabajo	x		x		x		
10	Se le ha delegado alguna labor adicional a las suyas	x		x		x		
11	Usted ha delegado su función por voluntad propia/ imposición	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Desarrolla sus funciones ofreciendo siempre una óptima calidad en su trabajo	x		x		x		
13	Sus colegas se caracterizan por brindar calidad en su trabajo	x		x		x		
14	Cumple cabalmente sus obligaciones laborales dentro de un prudente marco de la gestión del tiempo	x		x		x		
15	La gestión del tiempo es una cualidad ampliamente valorada por sus clientes	x		x		x		
16	La empresa posee un plan estructurado para alcanzar sus objetivos en sus plazos propuestos	x		x		x		
17	Es importante para los trabajadores contribuir a alcanzar los objetivos de la empresa	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Gustavo Ernesto Zárate Ruiz** **DNI: 09870134**

✓ **Especialidad del validador: Mg. en Administración de Negocios – MBA y Gestión Pública** **01 de Julio 2022**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulad

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir



Firma del experto

Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

ORCID: 0000-0002-0565-0

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Control interno							
1	En la empresa turística se maneja una adecuada gestión del trabajo	x		x		x		
2	Los jefes y supervisores rigen sus obligaciones bajo una eficiente gestión del Trabajo	x		x		x		
3	Los supervisores desempeñan cabalmente sus funciones en la empresa	x		x		x		
4	Sus labores en la empresa son sometidas a supervisión	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la empresa se desarrolla un adecuado flujo de comunicación	x		x		x		
6	Existe un buen flujo comunicativo de los jefes y supervisores	x		x		x		
7	La empresa se rige fielmente a sus políticas empresariales	x		x		x		
8	Los propios trabajadores conocen sus políticas empresariales	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La empresa cuenta con los protocolos pertinentes de seguridad laboral	x		x		x		
10	Como trabajador percibe su ambiente laboral seguro	x		x		x		
11	La empresa cuenta con un agradable clima laboral	x		x		x		
12	El clima laboral se destaca por sobre otros	x		x		x		
13	Usted propicia un agradable clima laboral en su área de trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**



Apellidos y nombres del juez validador: Dr. William Héctor Burgos Torres DNI: 07472876

Especialidad del validador: Temático. - Administrador de Empresas

08 de Julio del 2022

Dr. William Héctor Burgos Torres

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulad

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones Interpersonales							
1	Al presentarse situaciones adversas en la empresa, los miembros poseen un certero manejo de los conflictos	x		x		x		
2	Usted tiene una adecuada capacidad de manejo de conflictos	x		x		x		
3	Un adecuado manejo de los conflictos propicia un continuo desarrollo	x		x		x		
4	Existe una óptima interacción entre todos los miembros de la empresa	x		x		x		
5	Usted mantiene una buena interacción con sus compañeros de área	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Usted posee una buena predisposición para el trabajo en equipo	x		x		x		
7	Sus jefes inmediatos lideran un correcto trabajo en equipo	x		x		x		
8	Un cuestionable trabajo en equipo repercute en sus funciones laborales	x		x		x		
9	Los superiores inmediatos saben delegar funciones dentro del área de trabajo	x		x		x		
10	Se le ha delegado alguna labor adicional a las suyas	x		x		x		
11	Usted ha delegado su función por voluntad propia/ imposición	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Desarrolla sus funciones ofreciendo siempre una óptima calidad en su trabajo	x		x		x		
13	Sus colegas se caracterizan por brindar calidad en su trabajo	x		x		x		
14	Cumple cabalmente sus obligaciones laborales dentro de un prudente marco de la gestión del tiempo	x		x		x		
15	La gestión del tiempo es una cualidad ampliamente valorada por sus clientes	x		x		x		
16	La empresa posee un plan estructurado para alcanzar sus objetivos en sus plazos propuestos	x		x		x		
17	Es importante para los trabajadores contribuir a alcanzar los objetivos de la empresa	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. William Héctor Burgos Torres DNI: 07472876

Especialidad del validador: Temático. - Administrador de Empresas

08 de Julio del 2022

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulad

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto

Dr. William Héctor Burgos Torres

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Control interno							
1	En la empresa turística se maneja una adecuada gestión del trabajo	x		x		x		
2	Los jefes y supervisores rigen sus obligaciones bajo una eficiente gestión del Trabajo	x		x		x		
3	Los supervisores desempeñan cabalmente sus funciones en la empresa	x		x		x		
4	Sus labores en la empresa son sometidas a supervisión	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Comunicación interna	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la empresa se desarrolla un adecuado flujo de comunicación	x		x		x		
6	Existe un buen flujo comunicativo de los jefes y supervisores	x		x		x		
7	La empresa se rige fielmente a sus políticas empresariales	x		x		x		
8	Los propios trabajadores conocen sus políticas empresariales	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Condiciones laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
9	La empresa cuenta con los protocolos pertinentes de seguridad laboral	x		x		x		
10	Como trabajador percibe su ambiente laboral seguro	x		x		x		
11	La empresa cuenta con un agradable clima laboral	x		x		x		
12	El clima laboral se destaca por sobre otros	x		x		x		
13	Usted propicia un agradable clima laboral en su área de trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Alvarado Pastor Mary Luz **DNI:** 08991399

Especialidad del validador: Estadístico Maestra en Gestión Pública **25 de julio del 2022**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del experto

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones Interpersonales							
1	Al presentarse situaciones adversas en la empresa, los miembros poseen un certero manejo de los conflictos	x		x		x		
2	Usted tiene una adecuada capacidad de manejo de conflictos	x		x		x		
3	Un adecuado manejo de los conflictos propicia un continuo desarrollo	x		x		x		
4	Existe una óptima interacción entre todos los miembros de la empresa	x		x		x		
5	Usted mantiene una buena interacción con sus compañeros de área	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Usted posee una buena predisposición para el trabajo en equipo	x		x		x		
7	Sus jefes inmediatos lideran un correcto trabajo en equipo	x		x		x		
8	Un cuestionable trabajo en equipo repercute en sus funciones laborales	x		x		x		
9	Los superiores inmediatos saben delegar funciones dentro del área de trabajo	x		x		x		
10	Se le ha delegado alguna labor adicional a las suyas	x		x		x		
11	Usted ha delegado su función por voluntad propia/ imposición	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Desarrolla sus funciones ofreciendo siempre una óptima calidad en su trabajo	x		x		x		
13	Sus colegas se caracterizan por brindar calidad en su trabajo	x		x		x		
14	Cumple cabalmente sus obligaciones laborales dentro de un prudente marco de la gestión del tiempo	x		x		x		
15	La gestión del tiempo es una cualidad ampliamente valorada por sus clientes	x		x		x		
16	La empresa posee un plan estructurado para alcanzar sus objetivos en sus plazos propuestos	x		x		x		
17	Es importante para los trabajadores contribuir a alcanzar los objetivos de la empresa	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Alvarado Pastor Mary Luz **DNI:** 08991399

Especialidad del validador: Estadístico Maestra en Gestión Pública **25 de julio del 2022**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mery Alvarado', with a long horizontal flourish extending to the right.

Firma del experto

Anexo 10: Confiabilidad DE LOS INSTRUMENTOS

*Sin título3 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



1 :	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	V1	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V2	D1_V2	D2_V2	V3_V2	
1	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	40	13	13	14	59	14	22	23
2	3	2	3	4	2	4	3	5	2	4	4	2	4	3	4	5	2	4	5	4	5	3	2	1	5	3	5	4	2	5	42	12	14	16	62	18	20	24	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	49	16	15	18	64	18	23	23	
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	47	13	16	18	68	21	22	25	
5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	51	16	16	19	65	19	21	25	
6	5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	1	5	5	2	5	5	4	5	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	53	20	12	21	72	21	21	30	
7	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	48	15	15	18	55	15	18	22	
8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	59	19	19	21	79	24	28	27	
9	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	59	18	19	22	77	23	27	27	
10	4	4	1	3	3	4	5	3	3	3	2	4	4	3	2	5	3	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	5	43	12	15	16	63	17	21	25
11	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	54	17	17	20	68	20	22	26	
12	4	5	2	5	4	4	4	4	4	2	4	2	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5	49	16	16	17	70	20	21	29
13	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	5	5	4	4	55	18	16	21	67	20	20	27	
14	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	56	19	17	20	67	20	22	25
15	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5	56	18	17	21	68	21	23	24	
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	63	20	19	24	80	25	27	28	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	64	20	20	24	74	23	21	30	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	1	4	5	4	4	4	5	52	16	16	20	69	22	21	26	
19	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	1	1	4	4	3	4	4	5	56	16	17	23	67	22	21	24	
20	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	56	17	17	22	72	21	27	24	
21	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	5	2	2	3	4	4	2	3	5	2	4	4	5	5	2	4	4	4	4	47	16	12	19	59	15	20	24
22	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	49	13	16	20	64	20	22	22
23	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	61	20	16	25	77	25	22	30	
24	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	51	17	16	18	64	20	20	24	
25	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5	61	19	18	24	78	23	27	28	
26	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	15	15	20	66	19	23	24	
27	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2	5	38	14	12	12	55	15	19	21	
28	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	53	17	16	20	72	20	26	26	
29	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	1	5	4	5	4	4	4	52	16	17	19	66	20	20	26	
30	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	49	15	15	19	64	20	22	22	

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	V1	D1_V1	D2_V1	D3_V1	V2_V2	D1_V2	D2_V2	V3_V2	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	53	16	16	21	70	21	24	25	
32	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	4	42	13	14	15	67	21	23	23
33	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	49	14	16	19	67	20	24	23
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65	20	20	25	85	25	30	30	
35	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	4	4	5	5	5	5	52	17	15	20	70	21	21	28	
36	3	4	3	3	1	3	1	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	3	3	5	5	5	5	2	4	3	5	35	13	7	15	61	13	24	24	
37	3	4	3	3	3	5	5	5	2	5	3	2	4	4	4	2	3	2	1	5	2	5	2	2	2	2	3	3	3	4	47	13	18	16	49	15	17	17	
38	4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3	2	2	2	3	4	2	4	5	2	3	3	3	2	2	3	4	4	42	15	11	16	50	13	19	18	
39	3	4	2	4	5	5	2	5	2	1	4	3	3	2	2	4	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5	4	43	13	17	13	64	16	25	23	
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	50	15	16	19	62	19	20	23	
41	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	51	17	16	18	68	21	22	25	
42	3	1	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	5	2	5	3	4	5	4	5	37	8	12	17	67	20	21	26	
43	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61	18	18	25	85	25	30	30	
44	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	4	5	5	55	18	17	20	73	21	24	28	
45	5	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4	55	17	17	21	70	20	24	26	
46	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	47	16	13	18	70	21	23	26	
47	3	2	3	5	4	2	3	2	4	4	4	2	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	2	4	43	13	11	19	65	18	22	25	
48	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	51	16	14	21	71	20	25	26	
49	2	2	2	2	5	5	2	2	2	5	2	2	4	2	2	4	2	4	5	1	5	1	3	1	5	2	4	4	2	3	37	8	14	15	50	14	16	20	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	50	16	16	18	68	21	21	26	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	53	16	16	21	65	20	21	24	
52	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	53	15	17	21	79	24	26	29	
53	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	3	5	51	17	16	18	71	20	26	25		
54	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	47	14	15	18	65	20	22	23	
55	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	50	17	16	17	65	21	21	23	
56	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	4	2	3	4	5	4	51	14	15	22	59	20	17	22	
57	4	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4	42	13	12	17	57	16	21	20	
58	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	54	17	16	21	69	20	24	25	
59	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	3	5	4	3	3	4	4	49	16	12	21	65	18	24	23	
60	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5	50	13	16	21	70	21	22	27	

Anexo 11: BASE DE DATOS

V1: PROCESOS INTERNOS												
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	3	2	4
3	2	3	4	2	4	3	5	2	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	5
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	2	1	5	4	5	5	1	5	5
3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
4	4	1	3	3	4	5	3	3	3	2	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	2	5	4	4	4	4	4	2	4	2	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	2	5
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	2	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	5
3	4	3	3	1	3	1	2	2	2	4	4	3
3	4	3	3	3	5	5	5	2	5	3	2	4
4	4	3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	3

V2: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	5	2	4	5	4	5	3	2	1	5	3	5	4	2	5
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	5
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4
2	5	5	4	5	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5
4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
3	2	5	3	4	5	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5
3	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5
4	5	5	4	5	5	5	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	1	4	5	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	5	5	4	1	1	4	4	3	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	4	4	2	3	5	2	4	4	5	5	2	4	4	4
3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	5	2	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	1	1	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	1	4	4	5	5	5	5
4	3	2	2	2	4	4	3	3	5	5	5	5	2	4	3	5
4	4	2	3	2	1	5	2	5	2	2	2	2	3	3	3	4
2	2	2	3	4	2	4	5	2	3	3	3	2	2	3	4	4
2	2	4	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	5	4	5	4

3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5
4	4	4	3	5	5	3	3	3	5	2	5	3	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5
4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	2	4
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
2	2	4	2	4	5	1	5	1	3	1	5	2	4	4	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5
4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	4	2	3	4	5	4
2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	2	4	5	4	5	2	5	3	5	4	3	3	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	5

Anexo 12: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cuestionario de proyecto de investigación

Consentimiento informado

Para el presente estudio, declaro que se me ha informado un proyecto de investigación en curso, para el cual es preciso su apoyo, respondiendo a la presente encuesta. Con su ayuda, se aportará una valiosa información para el continuo desarrollo de la misma y a su vez, su participación será de enorme contribución.

El presente cuestionario será llenado sabiendo que sus respuestas serán debidamente protegidas por la absoluta reserva.

Muchas gracias!

He entendido y acepto participar en el presente proyecto.

Si, acepto

No, acepto.

Anexo 13: COEFICIENTES DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Valor de Rho	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.1 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo 14: CONCEPTUALIZACIÓN DE INDICADORES

Gestión de trabajo Enfoque sistemático para coordinar los flujos de trabajo de una organización y para proporcionar la claridad que los equipos necesitan para alcanzar sus objetivos (Martins,2020).
Supervisión del trabajo Proceso en el que una persona cargada de conocimientos y experiencias, asume la responsabilidad de dirigir a otras. (Manantial,2021).
Flujo de comunicación Es el movimiento de instrucciones y comunicaciones dentro de una organización; pueden ser horizontal, diagonal y externa. (Drew, 2020).
Políticas empresariales Sistema estructurado y deliberado de principios que orientan la toma de decisiones de la empresa y que aspiran a lograr resultados racionales (Cuadros, 2017).
Seguridad en el trabajo Conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como resultado disminuir el riesgo de producirse accidentes laborales (Drew, 2020).
Clima laboral Un conjunto de características del lugar del trabajo, percibidas por los colaboradores y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta (Moncada. 2021).
Manejo de conflictos Habilidad socioemocional que permite enfrentar de manera constructiva, los conflictos, limitando los aspectos negativos e incrementando los positivos para lograr un máximo aprendizaje. (Pereira, 2017).
Interacción laboral Es la acción que se ejerce recíprocamente entre colaboradores, jefes, etc. (Huamán y Solano, 2019).
Trabajo en equipo Capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo (Acosta, 2017).
Delegar funciones Es la acción de redirigir tareas e iniciativas a otros miembros del equipo. (Martins, 2021).
Calidad en el trabajo Es el nivel de satisfacción relacionado con las actividades ejecutadas en el entorno corporativo. (Ramos, 2018).
Gestión del tiempo Es la forma en que cada uno organiza y planifica cuánto tiempo invierte en actividades específicas. (Martins, 2020).
Objetivos alcanzados Son los resultados deseados que se esperan alcanzar con la ejecución de una serie de actividades en la empresa.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Los procesos internos y la evaluación de desempeño de los trabajadores de una empresa turística, Miraflores - 2022", cuyo autor es VALLENAS LOZANO KATIA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 13 % 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 Completa 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, 09 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID 0000-0002-0565-0577	Firmado digitalmente por: GEZARATERU el 12-08- 2022 18:27:05

Código documento Trilce: TRI - 0404683