

RELACIÓN DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KA'LINSON PERU SAC 2019

RELATIONSHIP BETWEEN THE ORGANIZATIONAL PROCESSED AND THE WORK PERFORMANCE OF THE EMPLOYEES OF KA'LINSON COMPANY PERU SAC 2019

Dola Evili Veramendi Guerrero



Fecha de recepción: 9/05/2021

Fecha de aprobación: 30/06/2021

DOI: <https://doi.org/10.26495/re.v5i1.1849>

RESUMEN

La actual pesquisa ha tenido como objetivo general determinar la relación entre los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores en empresa KA'LINSON PERU S.A.C. 2019; en cuanto a la investigación realizada es del tipo no experimental, el diseño empleado fue transeccional o transversal, correlacional – casuales. La muestra estuvo constituida con 29 colaboradores en empresa KA'LINSON PERU S.A.C. 2019 (total de colaboradores). En la recolección de información se empleó como instrumento la variable 1 y 2; así mismo para procesar la información, se empleó un paquete estadístico SPSS (versión 21); permitiéndonos demostrar el nivel de relación entre las variables estudiadas. Así mismo el resultado, para la hipótesis general se pudo observar la correlación del Chi - Cuadrado calculado ($X^2_0 = 54.03$) es mayor que, el Chi - Cuadrado crítico ($X^2_{cr} = 12.59$) se rechaza la hipótesis nula H_0 , se acepta la hipótesis alternativa H_1 ; por lo tanto se ha cumplido con el objetivo planteado; en conclusión, sí existe relación directa entre el procesos organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa KA'LINSON PERU S.A.C. 2019

Palabra clave: *Procesos, Procesos estratégicos, Procesos operativos, Desempeño laboral.*

ABSTRACT

The current research has had the general objective of determining the relationship between organizational processes and the work performance of employees at KA'LINSON PERU S.A.C. 2019; Regarding the research carried out, it is of the non-experimental type, the design used was transeccional or transversal, correlational - casual. The sample consisted of 29 collaborators in the company KA'LINSON PERU S.A.C. 2019 (total collaborators). Variables 1 and 2 were used as an instrument for data collection; Likewise, to process the information, a statistical package SPSS (version 21) was used; allowing us to demonstrate the level of relationship between the variables studied. Likewise, the result, for the general hypothesis, it was possible to observe the correlation of the calculated Chi - Square ($X^2_0 = 54.03$) is greater than, the critical Chi - Square ($X^2_{cr} = 12.59$) the null hypothesis H_0 is rejected, the hypothesis is accepted alternative H_1 ; therefore I know the objective set has been met; In conclusion, there is a direct relationship between the organizational process and the work performance of the employees of the company KA'LINSON PERU S.A.C. 2019

Keyword: *organizational processes, strategic processes, operational processes, work performance.*

1. Introducción

REV. Epistemia. Vol. 5 Núm.1 (2021). Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ka'linson Perú S.A.C. 2019 Rev. Epistemia, 5(1).

KA'LINSON PERU S.A.C es una organización peruana, que se encuentra actualmente en el mercado desde hace 19 años, como una organización especialista en la confección, venta y reparto de equipos para seguridad industrial, es una empresa familiar – mediana, con numero de RUC: 204240804418, inicia operaciones el 01 de abril de 1999, con Clasificación Industrial Uniforme (CIIU) 51906; la situación problemática que se presenta en la empresa KA'LINSON PERU S.A.C. tiene que ver con los procesos organizacionales, y como estos impactan en el desempeño laboral, cada área cuenta con sus procesos operacionales, pero lamentablemente no se están realizando adecuadamente y están ocasionando demoras para la atención a sus cliente externo y a sus cliente interno; a la vez que genera desgaste emocional y físico en los colaboradores generando rotación del talento humano; los colaboradores están acostumbrados a realizar los procesos demasiados largos y aún se resisten a los cambios; durante 19 años esta misma situación se ha realizado con cada uno de los colaboradores que ingresaron durante este tiempo, no hubo una etapa donde se trató de implantar el proceso y realmente realizarlo, por ello la costumbre de trabajar en desorden es el día a día de la organización.

La actual pesquisa tuvo como objetivo estudiar la relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa KA'LINSON PERU S.A.C. En tal sentido nos realizamos las siguientes preguntas ¿Cómo se relacionan los procesos organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores en la empresa KA'LINSON PERU S.A.C 2019?, considerando como problemas específicos ¿Cómo se relacionan los procesos organizacionales estratégicos y el desempeño laboral en los trabajadores en la empresa KA'LINSON PERU S.A.C 2019?, ¿Cómo se relacionan los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la organización KA'LINSON PERU S.A.C 2019?, ¿Cómo se relacionan los procesos organizacionales de apoyo y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización KA'LINSON PERU S.A.C 2019?, y ¿Cómo se relacionan los procesos organizacionales administrativos y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización KA'LINSON PERU S.A.C 2019?.

El estudio de investigación es importante, ya que nos ayudará a identificar de qué modo se relacionan los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los trabajadores en empresa KA'LINSON PERU S.A.C 2019, determinar las dimensiones que se relacionan con los tipos de procesos organizacionales nos permitirá mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de la organización KA'LINSON PERU S.A.C, en tal forma que sus trabajadores puedan ordenar sus actividades eficientemente, así la empresa podrá crecer como organización, y esta a su vez sirva de ejemplo para otras empresas familiares.

Según Hitpass (2017) menciona a los procesos que se realizan dentro de una organización, cómo disciplina que se relaciona con tecnología y metodologías, cuyo objetivo es mejorar el desempeño, logrando eficiencia y la eficacia de nuestros trabajadores (p.16).

Louffat (2017) los términos que se emplean en la administración moderna son procesos organizacionales, el cual ha evolucionado con el transcurrir de los tiempos mencionando como los modelos organizacionales basados en procesos; así también nos mencionó que, los procesos organizacionales son un conglomerado de funciones continuas e integradas que generan valor tanto para el cliente interno como externo, transformado un producto o servicio; la sugerencia de los modelos organizacionales basados fundamentalmente en “como” se realizan las actividades y las funciones, al tiempo que protege su habilidad o conocimiento del colaborador. La mencionada estructura se centra en organizaciones encerradas en sí mismas con excesos en los niveles jerárquicos, centralizados y burocráticos (p. 3).

Perez (2012) definió los procesos como secuencia de trabajos repetitivos cuyo producto final tiene un valor intrínseco para el cliente y usuario, considera el calor como todo aquello que se estima o aprecia para el que lo recibe considerando a los clientes, personas, proveedores, accionistas y la misma sociedad; considera los procesos organizacionales como actividades en secuencia de manera predeterminada, trabajos conectados y repetitivos de una manera sistematizada (p. 52).

La actual pesquisa pretende dar a conocer la relación existente de los procesos organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa KA'LINSON PERU S.A.C 2019, ya que impacta significativamente en el productividad y calidad del servicio brindado; conocer e implementar los procesos organizacionales adecuados y necesarios dentro de la empresa KA'LINSON PERU S.A.C 2019 logrará un impacto optimo del desempeño de los trabajadores ya que ayudará a mantener un clima laboral favorable para el progreso del rendimiento y rentabilidad de la organización. Sin duda alguna; los beneficios que se obtendrán con la presente investigación servirán a las pequeñas empresas, empresas familiares, PYMES, etc., como modelo que le proporcionará datos e instrumento necesario para la mejorar en sus procesos dentro de cada área, y a su vez minimizar los riegos, evitando la duplicidad de funciones o de las tareas que los colaboradores realizan dentro de sus organizaciones.

2. Material y Métodos

En la actual pesquisa es, no experimental; según Hernández, Fernández y Batista (2014) no se va a manipular ninguna variable independiente para obtener resultado de la variable dependiente, ya que los estudios que se han realizados muestran a las variables como se encuentran actualmente. Para la investigación se aplicó, diseño investigación transversal, se recolectaron información en un solo tiempo y un solo momento, así mismo se aplicó diseño transversal que se dividen en tres, exploratorio, descriptivo y correlacionales-casuales; en ese sentido para esta investigación se empleó el diseño correlacional-casual, ya que explica el vínculo que existe entre las variables (p. 155).

Dimensiones V1 y V2:

Tabla 1. Dimensiones V1 PROCESOS ORGANIZACIONALES

Dimensiones	Ítems	Nivele/ Rango
1 (Estratégicos)	1 - 22	3 Adecuado (82 - 110) 2 Regular (52 - 81)
2 (Operativos)	23 - 35	3 Adecuado (49 - 65) 2 Regular (31 - 48)
3 (De apoyo)	36 - 44	3 Adecuado (33 - 45) 2 Regular (21 - 32) 1 Inadecuado (9 - 20)
4 (Administrativo)	45 - 58	3 Adecuado (52 - 70) 2 Regular (33 - 51) 1 Inadecuado (14 - 32)

Fuente. Elaboración propia

Cuadro 2. Dimensiones V2 DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Ítems	Nivele/ Rango
1 (Liderazgo)	1 - 14	3 Adecuado (52 - 70) 2 Regular (33 - 51) 1 Inadecuado (14 - 32)
2 (Desenvolvimiento)	15 - 24	3 Adecuado (38 - 51) 2 Regular (24 - 37) 1 Inadecuado (10 - 23)
3 (Eficacia)	25 - 44	3 Adecuado (74 - 100) 2 Regular (47 - 73) 1 Inadecuado (20 - 46)

Fuente. Elaboración propia

Validez del instrumento

Escurra (1988) En la validez para el instrumento se empleó el coeficiente V de Aiken; un método lógico que permite validar un material evaluativo, pudiendo ser calculado sobre las valoraciones de N jueces expertos; la V de Aiken brinda valores de 0 y 1 (dicotómicas), donde el valor 1 es la mayor magnitud; o puede obtener valores del 0 al 5 (politómicas). Para nuestro trabajo de investigación calculamos para respuestas dicotómicas; para ello se aplicó la siguiente formula (p. 106).

El instrumento de medición para las variables Procesos organizacionales fue evaluados por criterio de jueces expertos en la materia, los cuales contaron de seis especialistas, así mismo se aplicó la V de Aiken para validar el material evaluativo, obteniendo el total en coeficiente validez $0.966 > 0.700$; indicándonos que posee una adecuada validez para investigación.

$$V = \frac{S}{N(C-1)}$$

Descripción:

S= Sumatoria.

si= Valor Indicado por el Juez asignado.

N= Número de Jueces.

C= Número Escala de Valoración.

Cuadro 3. Validez variable procesos organizacionales

VARIABLE 1	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
------------	-------------	------------	----------	-------

1	Dimensión Estratégicos	0.962	0.977	0.924	0.955
2	Dimensión Operativos	1.000	1.000	0.962	0.987
3	Dimensión de Apoyo	1.000	1.000	0.963	0.988
4	Dimensión Administrativos	0.964	0.976	0.905	0.948
	Variable 1 general	0.977	0.986	0.934	0.966

Fuente. Elaboración propia

Cuadro 4. Validez de la variable desempeño organizacional

	VARIABLE 2	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
1	Dimensión Liderazgo	0.964	0.964	0.964	0.964
2	Dimensión Desempeño	0.967	0.967	0.950	0.961
3	Dimensión Eficiencia	0.983	0.992	0.967	0.981
	Variable 2 general	0.973	0.977	0.962	0.971

Fuente. Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento

Para analizar la fiabilidad y coherencia de la escala tipo Likert que se empleó en el cuestionario, se realizó a través del estadístico Alfa de Cronbach, que facilitó estimar si el instrumento aplicado era fiable (Silva, Brain, 2006; George, Mallery 2003 como se citó en Sánchez 2019).

Variable Procesos Organizacionales

Cuadro 5. Estadísticos de Fiabilidad del instrumento procesos organizacionales

Alfa de Cronbach	N°
,924	58

Fuente. Elaboración Propia

Variable Desempeño Laboral

Cuadro 6. Estadísticos fiabilidad en desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N°
,838	44

Fuente. Elaboración propia

3. Resultados

V1. Variable procesos organizacionales

Cuadro 7. Tabla de frecuencia variable 1 procesos organizacionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	1	3,4%
	Regular	19	65,5%
	Adecuado	9	31,0%
	Total	29	100,0%

Fuente. Elaboración propia

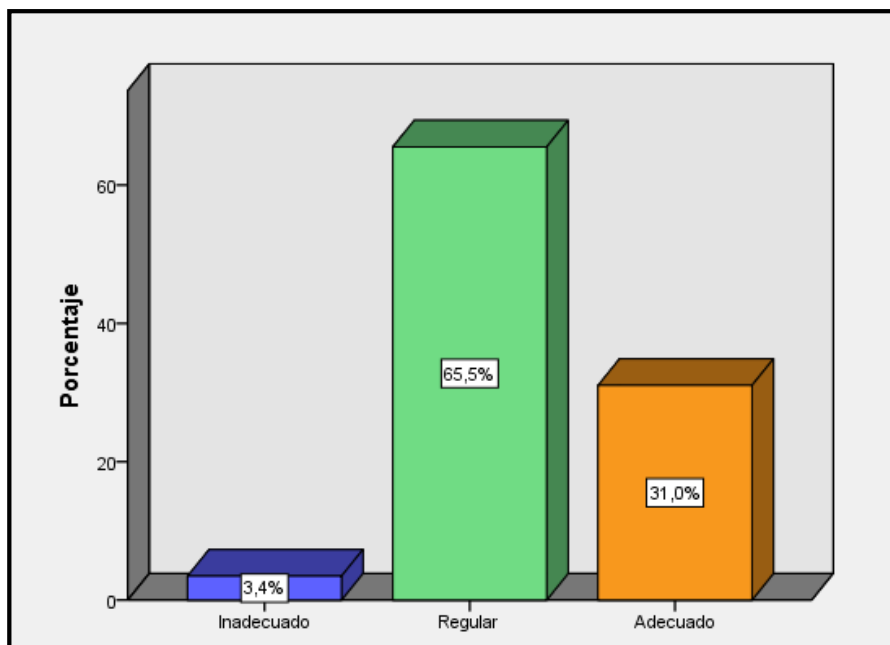


Figura 1. Frecuencia V1 procesos organizacionales

Fuente. Elaboración propia

Según; Cuadro 7 y la figura 1, podemos concluir que del total de colaboradores encuestados, el 65,5% consideró que los procesos organizacionales de la empresa KA'LINSON PERU SAC se encuentran en un nivel regular, el 31,0% considera que es adecuado y, el 3,4% indicó que los procesos organizacionales son inadecuados en la empresa KA'LINSON PERU SAC, por tanto, se puede decir, la mayoría de los trabajadores creen que los procesos organizacionales en KA'LINSON PERU SAC 2019, se encuentran en un nivel regular.

V2. Variable desempeño laboral

Cuadro 8. Tabla de frecuencia V2 desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Inadecuado	1	3,4
	Regular	26	89,7
	Adecuado	2	6,9
	Total	29	100,0

Fuente. Elaboración propia

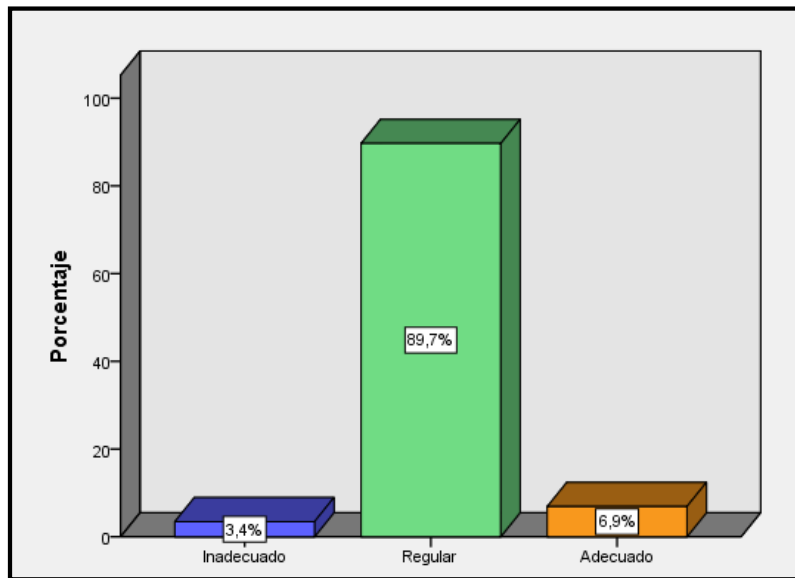


Figura 2. Frecuencia de la variable 2 desempeño laboral

Fuente. Elaboración propia

Según; Cuadro 8 y la figura 2, se observó que del 100% en los colaboradores encuestados, el 89,7% considera el desempeño laboral como regular, el 6,9% indicó que éste es adecuado y, el 3,4% manifestó que el desempeño laboral en organización KA'LINSON PERU SAC es inadecuado, por tanto, se puede considerar que, la mayor cantidad de colaboradores encuestados consideran al desempeño laboral en la organización KA'LINSON PERU SAC es regular.

4. Discusión

En la actual investigación se realizó la investigación que existe entre los procesos organizacionales y el desempeño laboral en los colaboradores de KA'LINSON PERU SAC 2019; donde se diseñó dos instrumentos para medir las variables estudiadas; la variable 1 y la variable 2; al aplicar el instrumento en mención se realizó la validación mediante juicio de experto y sometido al coeficiente V de Aiken; para la confiabilidad se aplicó en escala de coeficiente de Alfa de Cronbach, donde se obtuvo el valor de 0,922 de confiabilidad (excelente) para la primera variable, y para la segunda variable se obtuvo una confiabilidad de 0,899 (buena); por tanto, se concluyó que las herramientas aplicadas son confiables. Asimismo, cada variable fue dimensionada, para la variable procesos organizacionales se consideraron las dimensiones de procesos estratégicos, operativos, de apoyo y administrativos, para la variable desempeño laboral se consideraron las dimensiones de liderazgo, desenvolvimiento y eficacia. Con el trabajo de campo que se realizó se ha obtenido como resultado para la primera variable que el 65.5% de los colaboradores encuestados consideran que, los procesos organizacionales en la organización KA'LINSON PERU SAC son

regulares, mientras que el 31,0% considera que estos procesos son adecuados y el 3,4% indicó que son inadecuados; En relación con los procesos organizacionales estratégicos muestran que el 62,1% de encuestados consideran como regular, mientras que el 34,5% considera que estos se encuentran en un nivel adecuado y solo el 3,4% piensa que los procesos organizacionales estratégicos son inadecuados; por otra parte, con respecto a los procesos organizacionales operativos el 69,0% consideró que éstos se encuentran en un nivel adecuado, así mismo el 31,0% consideró que los procesos organizacionales operativos se realizan de forma regular; en cuanto a los procesos organizacionales de apoyo, el 51,7% consideró que estos procesos son adecuados, mientras que el 48,3% consideró que estos procesos son adecuados, mientras que el 46,3% consideró que éstos se llevan a cabo de forma regular; Finalmente el 65,5% de encuestados consideró que los procesos organizacionales administrativos se realizan de forma regular, el 27,6% indicó que los procesos administrativos son adecuados, y el 6,9% consideró que éstos son inadecuados.

5. Conclusiones

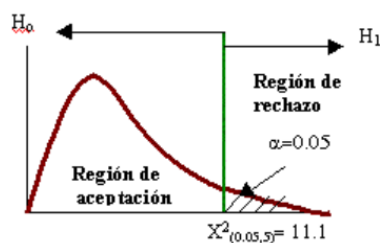
Prueba de hipótesis general

Primer paso: Formulación de hipótesis

H1: Existe relación directa entre los procesos organizacionales y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa KA'LINSON PERU SAC 2019.

H0: No existe relación directa entre los procesos organizacionales y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa KA'LINSON PERU SAC 2019.

Segundo paso: Nivel de significancia 0.05, empleo de distribución Chi - Cuadrado X^2 (3 - 1) (4 - 1) gl y punto crítico.



$$X^2_{cr} = 12.59$$

Tercer paso: Regla de decisión

Rechazar H0; Sí y solo sí, el Chi - Cuadrado Calculado X^2_0 es mayor que, el Chi - Cuadrado crítico, $X^2_{cr} = 12.59$

Cuarto paso: Calculo Estadístico Chi - Cuadrado (X^2_0), utilizando el sistema SPSS 21.

Cuadro 9. Tabla contingencia procesos organizacionales*desempeño laboral

			Desempeño Laboral				Total
			Raras veces	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre	
Procesos Organizacionales	Raras veces	Recuento	2	0	0	0	2
		Frecuencia esperada	,1	,9	,9	,1	2,0
		% del total	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%
	Algunas veces	Recuento	0	13	1	0	14
		Frecuencia esperada	1,0	6,3	6,3	,5	14,0
		% del total	0,0%	44,8%	3,4%	0,0%	48,3%
	Frecuentemente	Recuento	0	0	12	1	13
		Frecuencia esperada	,9	5,8	5,8	,4	13,0
		% del total	0,0%	0,0%	41,4%	3,4%	44,8%
Total	Recuento	2	13	13	1	29	
	Frecuencia esperada	2,0	13,0	13,0	1,0	29,0	
	% del total	6,9%	44,8%	44,8%	3,4%	100,0%	

Fuente. Elaboración propia

Cuadro10. Prueba de Chi - Cuadrada de Pearson, Procesos Organizacionales y el Desempeño Laboral.

	Valor	gl	Sig. (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	54,029a	6	,000	
Razón de verosimilitudes	44,897	6	,000	
Asociación lineal por lineal	24,053	1	,000	
N de casos válidos	29			

Fuente. Elaboración propia

Estadístico Calculado $X^2 = 54.03$

Quinto paso: Conclusión

Ya que, el Chi - Cuadrado calcula ($X^2 = 54.03$); es mayor que, el Chi - Cuadrado crítico ($X^2_{cr} = 12.59$); por lo tanto rechazamos la hipótesis nula H_0 , aceptamos la hipótesis alternativa H_1 .

REV. Epistemia. Vol. 5 Núm.1 (2021). Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ka'linson Perú S.A.C. 2019 Rev. Epistemia, 5(1).

Podemos concluir que, sí existe relación directa con los procesos organizacionales y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa KA'LINSON PERU S.A.C 2019.

El presente estudio de procesos organizacionales y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa KA'LINSO PERU SAC 2019, se concluyó en la siguiente manera:

Según el análisis estadístico realizado en esta investigación, sí existe relación directa en los procesos organizacionales y el desempeño laboral en trabajadores de la empresa KA'LINSON PERU SAC 2019; siendo el Chi-cuadrado calculado de 54.03 mayor que el Chi-crítico 12.59; podemos concluir que fuera del rango 0 – 12.59 Sí existe relación entre las dos variables, por lo tanto, aceptamos la alternativa de la hipótesis.

6. Referencia

- Alles, M. (2006) *Desempeño por competencias evaluación de 360°*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=HYGSeoWISbYC&printsec>
- Anastasi, A. Urbina, S. (1998) *Tests Psicológicos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FV01zgFuk0cC&printsec>
- Armijo, J. (2015) Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149734>
- Atehortúa, F. Bustamante, R. Valencia, Jorge (2008) *Sistema de gestión integral una sola gestión, un solo equipo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=958714158X>
- Bertrand, D. (2001) *La Política de San Ignacio de Loyola El análisis social* Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8427125046>
- Blanch, J. Espuny, M. Gala, C. Artilles, A. (2003). *Teoría de las relaciones laborales. Fundamentos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8483183013>
- Borsic, Z. (2017) La Gestión del Talento Humano y la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de Educación Superior (Tesis de doctorado). Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/61735>
- Carbajal, K. (2017) Los regímenes laborales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Abancay 2017 (Tesis de maestra). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31382>
- Castañeda, A. (2019) Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur-Lima 2019 (Tesis de maestra). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39347>
- Chalco, S. (2015) Análisis y mejora en los procesos administrativo de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/978>
- Chalco, V. Maldonado, D. Pomasoncco, A. Rosales V. (2018) Mejora de la Gestión en la Empresa Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13785>

REV. Epistemia. Vol. 5 Núm.1 (2021). Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ka'linson Perú S.A.C. 2019 Rev. Epistemia, 5(1).

Chiavenato, I. (2001) *Administración Procesos Administrativos*. (3.ª ed.) Colombia: Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. (8.ª ed.) Colombia: Mc. Graw Hill

Escurra, L. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista De Psicología*, 6(1-2), 103 – 111. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555>

Fischman, D. (2019) La diferencia entre desempeño y potencial en la organización [Mensaje en un Blog]. Recuperado de <https://www.effectusfishman.com/articulos>

Freund, J. Simon, G. (1994) *Estadística elemental*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=iBJstkwFrYC&pg=PA260&dq>

Gajardo, P. (2014) Propuesta de un modelo estratégico de control de gestión aplicado a Deloitte (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/130009>

García, M. (1996) *Obras Completas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=xrjfEazrX0QC>

Gioya, P. Rivera, J (2008) – *Líderes + Liderazgo* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=RVhxAwAAQBAJ&printsec>

Hernandez, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación 2014*. (6.ª ed.) México: Mc. Graw Hill.

Heredia, J. (2001). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8480213701>

Leiva, D. (2016) Sesgo de escala de compromiso en la evaluación de desempeño (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/138625>

Lusthaus, Ch. Adrien, M. Anderson, G. Carden, F y Montalván, P. (2002) *Evaluación Organizacional Marco para mejorar el desempeño*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=0889369992>

Martínez, A. Cegarra, J. (2014). Gestión por procesos de negocio: organización horizontal. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496877892>

Ogosi, J. (2017) Rediseño de procesos organizacionales con bpm para desjudicializar expedientes administrativos en la Oficina de Normalización Previsional (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8569>

Pacheco, H. (2017) Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba (Tesis de doctorado) Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6880>

Pérez, J. (2012). Gestión por procesos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8473568540>

Real Academia Española. (2001) Diccionario de la lengua española (22.ª ed.). Recuperado de <https://www.rae.es/rae.html>

Robbins, S. Coulter, M (2005) *Administración* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702605555>

Robbins, S. Decenzo, D. (2002) *Fundamentos de Administración: conceptos esenciales y Aplicaciones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9702603234>

Rodríguez, J. (2011) *El modelo de gestión de recursos humanos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497882768>

Rodríguez. G. (2008) *Domine el coaching y potencie su empresa*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=u9Z96pV_dP4C&printsec

Sánchez, J. (2019) *Cadena de Valor e innovación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=3J6sDwAAQBAJ&pg=PA276&dq=>

REV. Epistemia. Vol. 5 Núm.1 (2021). Veramendi, D. (2021). Relación de los procesos organizacionales y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Ka'linson Perú S.A.C. 2019 Rev. Epistemia, 5(1).

Sánchez, M. (2014) *Administración 1 Serie integral por competencias* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=607744247X>

Silva, R. Braub, L, (2006) *Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=q0EzLNie4kYC&pg=PA66&dq>

Torres, Z. (2014) Teoría general de la Administración. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec>

Universidad Cesar Vallejo. (2017) *Manual de referencias Estilo APA*. Fondo Editorial Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Villavicencio, M. (2015) Efectos de una intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral (Tesis de doctorado) Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/92632>

Whetten, D. y Cameron, K (2004) *Desarrollo de habilidades directivas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books>

Xirau, R. (2000) *Introducción a la historia de la filosofía*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=mXT7d1PZzGgC>

Zans, A. (2017) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016 (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4744>