



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Administración de procesos y evaluación de competencias del Área de Almacén de
Productos Terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Bach. Pastor Sánchez, Lourdes Janeth (ORCID 0000-0002-1036-1737)

ASESORA:

Mgtr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por darme salud y bendición para lograr mis objetivos y metas.

A mis padres Jorge y Julia; mis hermanos Consuelo, Herberth y Ricardo y a mi tío Daniel por el apoyo incondicional, sus consejos, valores y la motivación que me brindan para seguir adelante.

Agradecimiento

Infinitamente doy gracias a Dios por fortalecerme y guiarme siempre en el camino; su inmenso amor que me sostiene para cumplir mis sueños.

A mi asesora Mgtr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi por su enseñanza y apoyo. A mis maestros de la universidad Mgtr. Teresa Gonzáles Moncada y Mgtr. Benito Larroche Cueto por su valioso tiempo y enseñanzas que contribuyeron en mi formación académica.

A mis compañeros y seres queridos que me brindaron su ayuda y por compartir gratos momentos de alegría.

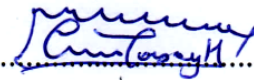
El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por don(ña) LOURDES GABRIELA PASTOR SÁNCHEZ cuyo título es:
"Administración de procesos y evaluación de competencias del Área de Admisión de Productos Terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) ATORCE (letras).

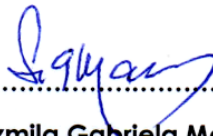
Los Olivos, 18 de julio de 2019



.....
Dr. Juan Manuel Vasquez Espinoza
PRESIDENTE



.....
Mgr. Hector Chico Tasayco
SECRETARIO



.....
Mgr. Luzmila Gabriela Maurtua Gurmendi
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Pastor Sánchez Lourdes Janeth con DNI N° 46193396, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de Julio de 2019



.....
Pastor Sánchez Lourdes Janeth
DNI N° 46193396

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable de administración de procesos	15
Tabla 2. Operacionalización de la variable de evaluación de competencias	16
Tabla 3. Validación del instrumento de las variables	17
Tabla 4. Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad	18
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de la variable de administración de procesos	18
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la variable de evaluación de competencias	18
Tabla 7. Pruebas de normalidad hipótesis general	20
Tabla 8. Pruebas de normalidad hipótesis específica 1	21
Tabla 9. Pruebas de normalidad hipótesis específica 2	21
Tabla 10. Pruebas de normalidad hipótesis específica 3	22
Tabla 11. Pruebas de normalidad hipótesis específica 4	22
Tabla 12. Correlaciones hipótesis general	23
Tabla 13. Cuadro de coeficiente e interpretación de correlación	24
Tabla 14. Correlaciones hipótesis específica 1	25
Tabla 15. Correlaciones hipótesis específica 2	26
Tabla 16. Correlaciones hipótesis específica 3	27
Tabla 17. Correlaciones hipótesis específica 4	28
Tabla 18. Frecuencia de administración de procesos	40
Tabla 19. Frecuencia de estrategias de procesos	41
Tabla 20. Frecuencia de análisis de procesos	42
Tabla 21. Frecuencia de calidad y desempeño	43
Tabla 22. Frecuencia de administración de restricciones	44
Tabla 23. Frecuencia de evaluación de competencias	45
Tabla 24. Frecuencia de pruebas situacionales	46
Tabla 25. Frecuencia de pruebas profesionales	47
Tabla 26. Frecuencia de entrevista de competencias	48
Tabla 27. Frecuencia ítem 1	49
Tabla 28. Frecuencia ítem 2	50
Tabla 29. Frecuencia ítem 3	51
Tabla 30. Frecuencia ítem 4	52
Tabla 31. Frecuencia ítem 5	53
Tabla 32. Frecuencia ítem 6	54
Tabla 33. Frecuencia ítem 7	55
Tabla 34. Frecuencia ítem 8	56
Tabla 35. Frecuencia ítem 9	57
Tabla 36. Frecuencia ítem 10	58
Tabla 37. Frecuencia ítem 11	59
Tabla 38. Frecuencia ítem 12	60
Tabla 39. Frecuencia ítem 13	61
Tabla 40. Frecuencia ítem 14	62
Tabla 41. Frecuencia ítem 15	63
Tabla 42. Frecuencia ítem 16	64
Tabla 43. Frecuencia ítem 17	65
Tabla 44. Frecuencia ítem 18	66

Tabla 45. Frecuencia ítem 19	67
Tabla 46. Frecuencia ítem 20	68
Tabla 47. Frecuencia ítem 21	69
Tabla 48. Frecuencia ítem 22	70
Tabla 49. Frecuencia ítem 23	71
Tabla 50. Frecuencia ítem 24	72
Tabla 51. Frecuencia ítem 25	73
Tabla 52. Frecuencia ítem 26	74
Tabla 53. Frecuencia ítem 27	75
Tabla 54. Frecuencia ítem 28	76
Tabla 55. Frecuencia ítem 29	77
Tabla 56. Frecuencia ítem 30	78

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gráfico de barras porcentual de administración de procesos	40
Figura 2. Gráfico de barras porcentual de estrategias de procesos	41
Figura 3. Gráfico de barras porcentual de análisis de procesos	42
Figura 4. Gráfico de barras porcentual de calidad y desempeño	43
Figura 5. Gráfico de barras porcentual de administración de restricciones	44
Figura 6. Gráfico de barras porcentual de evaluación de competencias	45
Figura 7. Gráfico de barras porcentual de pruebas situacionales	46
Figura 8. Gráfico de barras porcentual de pruebas profesionales	47
Figura 9. Gráfico de barras porcentual de entrevista de competencias	48
Figura 10. Gráfico de barras porcentual ítem 1	49
Figura 11. Gráfico de barras porcentual ítem 2	50
Figura 12. Gráfico de barras porcentual ítem 3	51
Figura 13. Gráfico de barras porcentual ítem 4	52
Figura 14. Gráfico de barras porcentual ítem 5	53
Figura 15. Gráfico de barras porcentual ítem 6	54
Figura 16. Gráfico de barras porcentual ítem 7	55
Figura 17. Gráfico de barras porcentual ítem 8	56
Figura 18. Gráfico de barras porcentual ítem 9	57
Figura 19. Gráfico de barras porcentual ítem 10	58
Figura 20. Gráfico de barras porcentual ítem 11	59
Figura 21. Gráfico de barras porcentual ítem 12	60
Figura 22. Gráfico de barras porcentual ítem 13	61
Figura 23. Gráfico de barras porcentual ítem 14	62
Figura 24. Gráfico de barras porcentual ítem 15	63
Figura 25. Gráfico de barras porcentual ítem 16	64
Figura 26. Gráfico de barras porcentual ítem 17	65
Figura 27. Gráfico de barras porcentual ítem 18	66
Figura 28. Gráfico de barras porcentual ítem 19	67
Figura 29. Gráfico de barras porcentual ítem 20	68
Figura 30. Gráfico de barras porcentual ítem 21	69
Figura 31. Gráfico de barras porcentual ítem 22	70
Figura 32. Gráfico de barras porcentual ítem 23	71
Figura 33. Gráfico de barras porcentual ítem 24	72
Figura 34. Gráfico de barras porcentual ítem 25	73
Figura 35. Gráfico de barras porcentual ítem 26	74
Figura 36. Gráfico de barras porcentual ítem 27	75
Figura 37. Gráfico de barras porcentual ítem 28	76
Figura 38. Gráfico de barras porcentual ítem 29	77
Figura 39. Gráfico de barras porcentual ítem 30	78

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

La metodología de tipo investigación básica, de diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo. Asimismo, la población estuvo conformada por 30 trabajadores con una muestra censal. Para la recolección de los datos, se realizó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario que consta de preguntas cerradas con una escala de medición de tipo Likert, lo cual, fue validado por un juicio de expertos indicando que si es aplicable para la investigación. Para el procesamiento de datos se utilizó el Programa IBM software estadístico SPSS v.25 con la finalidad de analizar e interpretar los resultados.

Finalmente, el resultado de la investigación concluye que si existe relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; con una correlación de Rho de Spearman de 0,969 representando una correlación positiva muy alta y una significancia de 0,000 menor a 0,05 siendo altamente significativo.

Palabras Claves: administración de procesos, evaluación de competencias y procedimientos.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the relationship between the administration of processes and the evaluation of competencies of the area of warehouse of finished products in a Pharmaceutical Laboratory. Lima, 2018.

The methodology of type basic investigation, of not experimental design of cross section, descriptive correlational level, with a quantitative approach. Likewise, the population consisted of 30 workers with a census sample. For the data collection the survey technique was carried out and the instrument was the questionnaire that consists of closed questions with a Likert-type measurement scale, which was validated by an expert judgment indicating that it is applicable for the investigation. For data processing, the IBM statistical software SPSS v.25 program was used to analyze and interpret the results.

Finally, the result of the investigation concludes that there is a relationship between the administration of processes and the evaluation of competencies in the warehouse area of finished products in a Pharmaceutical Laboratory. Lima, 2018; with a Spearman's Rho correlation of 0.969 representing a very high positive correlation and a significance of 0.000 less than 0.05 being highly significant.

Keywords: process management, evaluation of competences and procedures.

I. INTRODUCCIÓN

La industria farmacéutica es hoy en día uno de los sectores económicos más rentables e influyentes del mundo; dedicadas al descubrimiento, desarrollo, fabricación y comercialización de medicamentos para prevenir y tratar enfermedades; lo cual, es muy importante, pues está relacionada a la mejora de la calidad de vida de la población.

La administración remota desde nuestros orígenes, ya que desde nuestra existencia el hombre tuvo que planificar, procurar para satisfacer sus necesidades primordiales buscando los medios para cubrir sus carencias; es por ello; que así, es como nace la administración, a través de sus errores, en tal sentido, llegó a obtener sus conclusiones sobre cómo organizarse para producir todo aquello que le hacía falta creando una técnica; sin embargo, esta técnica se nutría de mejoras con el pasar de los años donde en base a la experiencia, el individuo construía todo aquello que producía. En efecto, se observaron las conductas y actos administrativos, así como organización, trabajo en equipo y liderazgo. Por ende, la administración funciona como un sistema, pues toma lo mejor de cada escenario y cada aportación para desarrollar e implementar la mejora continua y así caminar juntos colaborador, empresa y ambiente externo en una misma visión, por ello, la administración de las organizaciones es vital porque es el proceso que lleva a cabo eficientemente las actividades y el desempeño de los colaboradores de forma eficaz y fructífero.

En el contexto internacional, Saldarriaga (2014) refiere a la administración como ciencia es joven; sin embargo, aún se discute si puede ser considerada como una ciencia, disciplina o como un arte. En la actualidad se está revaluando y reconstruyendo que el ser humano pueda surgir como protagonista. Además, sitúa a la administración como una praxis de conocimiento para ser un escenario de aprendizaje y experiencia vital de los miembros de la organización; por tal razón, el ser humano se encuentra en el centro de la administración y es la que determina el procedimiento en la organización. En tal sentido, se reconoce que la persona es vital para el proceso administrativo, no como una herramienta para la producción sino como creador del acontecer organizacional.

El enfoque por competencias surge en el sector productivo, concretamente en el ámbito de la capacitación; sin embargo, los primeros países que empezaron a utilizar el concepto de competencias son aquellos que se encuentran afiliados a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2018); fundada en 1961 agrupa a 37 países miembros a fin de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de

las personas alrededor del mundo. La competencia se plantea como alternativa para el diseño curricular y el desarrollo del proceso de aprendizaje se considera el desarrollo de competencias como un saber hacer en la práctica, pero motivado en un aprendizaje que se transfiere a situaciones de la vida real y la solución de problemas. No obstante, es una herramienta que permite observar cómo se comportan los países de acuerdo con la importancia que hacen posible una vida mejor.

El Global Líder en Información Farmacéutica (2018) menciona que la entidad Merck & Co es una de las principales farmacéuticas e influyentes del mundo situada en Estados Unidos, tiene años laborando en el rubro e invirtiendo millones de dólares anuales en la investigación y desarrollo de nuevos productos, asimismo, en su fabricación y comercialización. En efecto, para perseverar su estándar, asiduamente optimiza sus procesos y el rendimiento laboral con técnicas innovadoras.

En el contexto nacional, Llique y Beyá (2015) manifiestan se debe fomentar una mayor utilización de la responsabilidad social empresarial a fin que se tome en consideración que un trabajador motivado, leal, comprometido y estable tiene una mayor productividad y genera a la larga un valor agregado a la empresa.

La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (Digemid, 2017) presentaron el ranking de las veinte empresas con menor cantidad de observaciones en sus expedientes para registro sanitario de productos farmacéuticos, presidida por el Viceministro de Salud Pública, Juan Arroyo. A dichas empresas se les entregó un reconocimiento y una constancia de trámites resueltos con el fin de sensibilizar a los administrados en la presentación eficiente de sus expedientes y mayor celeridad en los procesos logrando la obtención del registro sanitario; destacó a las empresas AC Farma, Albis S.A., Droguería La Victoria S.A.C., Farminustria S.A., Hersil S.A., IQ Farma, Medifarma S.A., OQ Pharma S.A.C., Perulab S.A., entre otros.

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2018) presentan el Programa para la Evaluación Internacional de las Competencias de los Adultos es una prueba que mide las destrezas básicas, permitiendo observar cómo las personas adultas participan en la vida social y económica, así como la manera en que utilizan sus habilidades laborales. La primera etapa de la evaluación se desarrolló entre noviembre y diciembre del 2017, la entrevista fue realizada por un representante de INEI que consistía en preguntas sobre educación, experiencia laboral, el uso de la tecnología, entre otros; con la finalidad de implementar

estrategias para la mejora de las competencias de la fuerza laboral, políticas y estrategias para la educación, capacitación laboral y que la economía prospere.

En el contexto local, situada en la ciudad de Lima respectivamente en un Laboratorio Farmacéutico. El cliente siempre espera que el producto que se le entrega sea el correcto, sin daños y en el tiempo establecido; por lo tanto; el área de almacén constituye una herramienta vital para la satisfacción del cliente. Sin embargo, la mayoría de las organizaciones en la administración de Almacenes de Productos Terminados no emplean herramientas y tecnologías que les ayuden a mejorar la administración de sus procesos y a elevar su productividad.

La problemática que afronta la empresa se centra en las actividades operativas del personal, así como la clasificación y organización del stock, error en el empaque y retrasos en las entregas de los productos trayendo como consecuencia principalmente el déficit en la administración de procesos, esto implica la falta de mejorar e implementar los procedimientos en el área que permitan cumplir una serie de pasos a seguir que se fijan desde un inicio a fin con la finalidad de obtener los mejores resultados.

Los procedimientos operativos estándar (P.O.E.) son documentos que contienen instrucciones paso a paso por escrito se emplea para diversas operaciones que se deben realizar en un lugar determinado y aplicables a diferentes productos que describen en forma detallada; sin embargo, los trabajos funcionales son realizadas desorganizadamente porque existen falencias en los procedimientos, la inducción en los procesos de trabajo, supervisión, pérdida de tiempo y bajo nivel en la satisfacción del cliente.

El presente trabajo de investigación plantea la administración de procesos y la evaluación de competencias para optimizar la eficiencia operativa del personal se debe mejorar e implementar los procedimientos. Asimismo, determinar las competencias de los colaboradores, por ende, conocer sus puntos fuertes y débiles mediante la evaluación de competencias que permitirá a la empresa tomar decisiones oportunas ya sea al designar un nuevo puesto, incremento de remuneración, entre otros.

Internacionalmente, Galvis y González (2014) sostienen que los procesos deben estar formalmente identificados y documentados, como un sistema establecido dentro de la cultura y política de la organización. Todo proceso que se haya diseñado es vital que se proceda a evaluar, a fin de identificar si ciertos procesos están funcionando bien o no con el objetivo de mejorar y desarrollar alternativas. Por ello, es importante que las actividades en la organización requieren administrarse de la mejor manera. No obstante, emplear el método

del caso permite que los participantes en la actividad observen la situación paso a paso; de modo que, puedan detectar, analizar el problema que se les presenta y brindar las soluciones al respecto.

Llanes et al. (2014) las empresas deben estar preparadas para enfrentarse a los cambios, sin que afecte la calidad de sus productos o servicios. Para lograrlo es imprescindible optimizar el sistema de procesos vinculado a satisfacer al cliente. Asimismo, los autores destacan que cada uno de los procesos no sea más importante que el otro sino todos por igual funcionan con integración. Se emplearon los métodos teóricos, empíricos, bibliométrico y estadísticos. Finalmente, la gestión integrada por procesos se caracteriza por mejorar la integración del sistema organizacional para alcanzar los objetivos mediante el proceso de la administración.

Vera (2016) con la siguiente metodología tipo de investigación aplicada, descriptivo, teniendo como población 27 participantes cuya muestra fue censal. De acuerdo a los resultados obtenidos, la empresa capacita de forma continua a sus colaboradores orientando a brindar un buen servicio a los clientes. Por ende, se logró determinar que los empleados se encuentran capacitados en función de competencias y el desempeño en las actividades. Finalmente, las competencias se enfocan en un modelo conductismo, es decir, que las competencias son definidas a partir de los empleados, lo que resulta, identificar la iniciativa, resistencia al cambio y principalmente el liderazgo, por ello, las organizaciones deben comprender la importancia que un alto grado de gestión en las competencias optimiza el desempeño laboral.

Amendaño y Beltrán (2014) con la siguiente metodología descriptivo, cuantitativo, tipo básica, cualitativo, no experimental, teniendo como población 50 encuestados, del mismo modo, la muestra aplica a la totalidad de lo mencionado. Por consiguiente, se determinó que los empleados no reciben ningún tipo de compensaciones, en efecto, el recurso humano se encuentra con un bajo grado de motivación, de igual manera, existen falencias en la comunicación entre jefes y subordinados, lo cual, genera un bajo vínculo de confianza en el momento de trabajar en equipo.

Acosta y González (2015) aluden el propósito fue identificar las oportunidades para mejorar los procesos que puedan contribuir al desarrollo e implementación en la organización. El proceso metodológico fue exploratorio, descriptivo, no experimental. Las prácticas se basan en el conocimiento de la persona para encontrar la manera de hacer las cosas, ya sea en base a su experiencia, error y conocimiento adquirido que generan nuevas

alternativas de ser mejorado. Por ende, la gestión del conocimiento se presenta como una oportunidad, para optimizar la ejecución de los procesos, alineando los objetivos, aumentar los resultados organizativos y reducir errores operacionales.

Rodríguez et al. (2013) manifiestan que el aprendizaje desempeña un papel importante permitiéndole a la organización innovar productos o servicios y entregar mayor valor a los consumidores. Para tal efecto, se realizaron 16 entrevistas, lo cual, se logró determinar el tipo de innovación que desarrolla la empresa, el primero presenta la innovación en los procesos administrativos y actividades operativas, el segundo a la creación de nuevos productos o servicios y finalmente el tercero se enfocan en la mejora continua. Por lo tanto, la innovación está directamente vinculada a los beneficios competitivos, es crucial para la organización ya que están facultadas en ofrecer e innovar nuevos productos o servicios para satisfacer las necesidades de sus clientes y beneficiarse de las nuevas oportunidades de mercado. Asimismo, es primordial capacitar a los empleados, puesto que, genera la innovación organizativa y procesos en los servicios ya que tienen el contacto directo con los clientes, lo que resulta, la innovación en el proceso.

Torres et al. (2018) indican que la competitividad empresarial demanda contar con personal apto. La evaluación de competencias laborales constituye una actividad de gran importancia para lograr una adecuada gestión. En este trabajo se propuso un modelo de evaluación de competencias laborales a partir de evidencias que se analiza las tareas de los colaboradores. La propuesta fue realizada sobre Xedro-GESPRO que permite definir e indicar la situación real de la evaluación de competencia en el sistema. Dicha herramienta facilitó identificar la situación logrando reasignar al personal a otro puesto de trabajo. Asimismo, mejoró el desarrollo organizacional, la planificación y seguimiento de los cronogramas de ejecución. En efecto, esta herramienta es utilizada por varias organizaciones altamente desarrollada.

Flores (2015) con la siguiente metodología cuantitativo, científico, descriptivo, asimismo, se ejecutó las técnicas de entrevista, encuestas y observación. Finalmente, a través de los resultados se determinó las debilidades en el proceso administrativo y que no existe un sistema motivacional en la organización, lo que resulta el bajo rendimiento del personal.

Pum (2018) alude que la evaluación del desempeño permite cuantificar los niveles de competencias laborales del trabajador en su puesto de trabajo cuyo objetivo fue identificar la incidencia de las competencias laborales en la evaluación del desempeño del personal. Se ejecutó el método no experimental y tipo básica. Se llegó a la conclusión que los 22

encuestados tienen altos niveles de competencias, lo que resulta, que los trabajadores poseen la capacidad de ejecutar las técnicas, así como la habilidad, rapidez, calidad y emplean las herramientas para mejorar sus procesos. En efecto, el autor recomienda implementar un programa de capacitación sobre las competencias para que se refuercen e involucren a los trabajadores en los procesos de mejora y desarrollo laboral.

Ríos y Herrera (2017) la evaluación por competencias mejora las actividades operativas del personal. En tal sentido, las evaluaciones basadas en la competencia se presentan como oportunidades y conocer cuáles son las debilidades del colaborador. Finalmente, la evaluación es un procedimiento, práctica y proceso formativo para el desarrollo de competencias, lo cual, para construir una concepción integral se requiere la necesidad de crear e implementar como una forma de evidenciar los conocimientos de los trabajadores, con el fin de promover un enfoque más participativo y democrático en el sistema de evaluación.

Dos Santos y Tadeu (2018) señalan que las organizaciones deben ser ágiles, creativos, eficaces y deben tener competencias y personas capaces de desarrollarse de manera efectiva para manejar los rápidos cambios en el mundo globalizado. No obstante, es vital que las instituciones educativas se integren con las empresas para que juntas, proporcionen más capacitación y experiencia, en efecto, mejorará las competencias de los colaboradores, lo que resulta, profesionales más calificados que sean capaces de brindar soluciones y resolver los problemas de la industria. Por ende, se realizó una encuesta a 46 empresas de la industria manufacturera. Los resultados obtenidos del análisis del cuestionario han demostrado que las empresas sí reconocen la importancia de las competencias y habilidades en el entorno industrial.

Vásquez y Zenea (2017) sostienen que las competencias laborales constituyen una herramienta valiosa para la gestión integral del personal, constituye una guía de trabajo que indica cómo ejecutarlo. Se utilizaron métodos teóricos, empíricos, además de técnicas tales como: entrevistas, encuestas, observación, análisis documental y consulta a expertos. En tal sentido, las competencias son conductas laborales que permiten gestionar de forma efectiva los procesos en las organizaciones logrando en la manera de ejecutar las actividades que conduzcan al correcto cumplimiento de la misión. Sin embargo, se identificaron como principales problemáticas la insuficiencia de los documentos organizacionales, deficiencias en la gestión de capital humano y el escaso dominio del término competencias laborales.

Díaz (2016) alude que las compañías industriales deben enfocarse en los modelos de administración buscando la satisfacción de sus clientes, la mejora de sus procesos y una cultura de liderazgo. Este proyecto se basó en el método analítico, sintético, cuantitativo y cualitativo. Se obtuvo como resultado que la administración basada en la calidad y operaciones permite mejorar la posición que tiene la industria en los mercados. Concluye, que la administración depende del desempeño operativo y la productividad, con el fin de incrementar la competitividad en las industrias.

Contreras y Medina (2018) rediseñaron los procesos administrativos para reducir el tiempo de permanencia de los usuarios en la lista de espera. Se diseñó un estudio transversal, para ello se invitó al personal a un espacio de conversación que permitió el trabajo en equipo y brindar mejoras propuestas. En tal sentido, se identificaron las falencias en el proceso administrativo, asimismo, mediante la metodología de rediseño de procesos se logró una propuesta que implicó la definición de diagramas de flujo para reducir el tiempo de espera entre las distintas etapas del proceso. Finalmente, la gestión por procesos, a través de flujos definidos permite evaluar el cómo se realizan las actividades para ir descartando acciones numerosas que no agregan valor al objetivo, también detectar oportunidades de mejora y modificar aquellos objetivos que son inadecuados.

En el Perú, Donayre (2017) con la siguiente metodología descriptivo, no experimental, cuantitativo, teniendo como población a 57 encuestados, la muestra aplica a la totalidad de lo mencionado. En tal sentido, es fundamental que la organización gestione propuestas de mejora del proceso de control administrativo, a fin de minimizar las consecuencias negativas y realizar la supervisión, logrando establecer las medidas correctivas y toma de decisiones adecuadas. Respecto a las competencias laborales los encuestados manifestaron que no se realizan la evaluación de competencias al personal. Sin embargo, es vital implementar líneas de carrera o que se realicen cursos de actualización ya que son de gran interés y motivará al personal, por ende, es clave para lograr los objetivos establecidos.

Vargas (2018) con la siguiente metodología descriptivo, no experimental, se empleó una muestra censal de 30 participantes, asimismo, se ejecutó la encuesta y cuestionario. Concluye, el control como una pieza crucial en los procesos administrativos, lo que resulta, que la gestión de la compañía alcance sus objetivos, así como también los planes operativos, lo cual, debe ser monitoreado constantemente para conocer si ciertos procesos administrativos están funcionando bien y a la vez confirmar su cumplimiento, de lo contrario

desarrollar las debilidades y aplicar las decisiones correctas a la situación. Por ello, es vital confortar el control, a través, de las supervisiones, trabajando en conjunto con los colaboradores logrando que las actividades sean fructíferas. Asimismo, es importante brindar las capacitaciones a los colaboradores, de modo que, ayudará a conocer y seguir los procesos adecuadamente, así se sentirán comprometidos para el desarrollo de sus actividades.

Meza (2015) se basó en el método descriptivo, cuantitativo, no experimental, la población conformada de 85 participantes. Se determinó que existen falencias en el desempeño laboral del área administrativa no se concretan satisfactoriamente las actividades de trabajo, por ello, es importante la evaluación de competencias para conocer las conductas laborales, a fin de promover la habilidad, metas organizacionales y satisfacer las necesidades del trabajador en base al logro de sus objetivos.

Rojas (2016) con la siguiente metodología cuantitativo, no experimental y teniendo como población 165 trabajadores, sin embargo, se tomó como muestra a 115 encuestados. Concluye, que el personal sea capacitado con la finalidad de obtener colaboradores que tengan capacidad de saber reaccionar y aplicar el procedimiento correcto. Asimismo, es primordial compartir experiencias, la misma que va potenciar esta competencia de trabajo en equipo a la capacidad de integración, capacidad para aprovechar los conocimientos, toma de decisiones y reconocimiento de liderazgo.

Chalco (2015) con la siguiente metodología de investigación aplicada, descriptivo, cuantitativo, además, para la obtención de los resultados se empleó observación directa, entrevista, revisión documental y el cuestionario. Se determinó que la mejora continua es una herramienta que permite reconstruir los procesos administrativos, por ende, es crucial que las entidades estén en constante actualización logrando que la organización sea más eficiente y competitiva. En efecto, la implantación de la administración de procesos en las organizaciones, se ha convertido en una necesidad que buscan la constante satisfacción de sus clientes, a la vez que persiguen una mejora de sus procesos.

Lozano (2018) con la siguiente metodología descriptivo, cuantitativo, teniendo como población 34 participantes, para tal efecto, se utilizó la encuesta y el cuestionario. El desempeño laboral no fue el correcto, puesto que, los resultados detallan que la mayor parte de los participantes presentan el déficit en actitudes de trabajo, participación en solución de problemas y trabajo en equipo. Por ello, la empresa debe realizar la capacitación constante, con el fin de tenerlos actualizados para el mejor manejo en el proceso administrativo.

Suaquita (2017) la finalidad fue analizar que competencias emprendedoras desarrollaron los estudiantes de administración y la participación de ideas de negocio. Se ejecutó el método descriptivo, cuantitativo, no experimental, teniendo como muestra a 56 encuestados. Para ello, se determinó que la competencia orientación al logro con 32% es la competencia que han desarrollado los estudiantes de administración que siempre buscan superarse como persona y mantiene vitalidad para desarrollar las actividades. Finalmente, es necesario implementar cursos con enfoques más prácticos y didácticos para que los estudiantes puedan vivir a ciencia propia las etapas de una creación de idea de negocio y consolidarlas una vez que los estudiantes concluyan sus estudios.

Rodríguez (2014) tuvo como objetivo elevar el desempeño laboral y mejorar la gestión de personal. Se ejecutó el método descriptivo, explicativa, no experimental, teniendo como población a 20 trabajadores de manera censal. Por ende, se realizó primero el análisis y descripción de los puestos de trabajo, luego se diseñaron los modelos por competencias según los cargos, después se evaluó el nivel de desempeño, lo que resulta, descubrir personas clave para la organización. Se determinó los problemas de los trabajadores, saber si se necesita contratar nuevo personal y encontrar personas para otras posiciones (rotación de puestos). Finalmente, se diseñó un programa de capacitación para el desarrollo de las capacidades optimizando las competencias laborales, además, por un mayor fortalecimiento a la empresa que su potencial se mantiene vigente y actualiza.

Ramos (2013) con la siguiente metodología nivel descriptivo, para tal efecto, empleó la revisión y análisis de material bibliográfico utilizando la técnica de subrayado y resumen, se realizaron consultas en impresos de normativas, libros y fuentes de consulta electrónica. En este sentido, concluye proponiendo 21 procedimientos operativos estándares (P.O.E.) para la implementación de buenas prácticas de almacenamiento en el almacén, por ende, esta documentación brinda un amplio conocimiento y fácil acceso para todos los colaboradores involucrados en cada tipo de operación y estar a la vanguardia para las autoridades sanitarias.

Orrego (2018) con la siguiente metodología descriptivo, explicativo, no experimental, de tipo investigación básica, cualitativo, teniendo como muestra a 60 encuestados, asimismo, se empleó la encuesta y el cuestionario. Por consiguiente, la estructura funcional es beneficioso para el desarrollo de la organización. Concluye, que se acepta la gestión por proceso misional, lo cual, refiere el valor agregado del servicio que impactan sobre la satisfacción al cliente, a fin de mejorar los servicios directos, obtener la línea de carrera y generar logros.

Gómez (2018) con la siguiente metodología descriptiva, no experimental, teniendo como muestra a 10 participantes, para tal efecto, se empleó análisis bibliográficos, manuales, registros, expedientes. En tal sentido, se determinó que es primordial establecer un equipo de trabajo especializado en administración de procesos con el propósito de diseñar, describir, de tal forma, que la organización adopte un sistema de organización en forma efectiva.

López et al. (2016) con la siguiente metodología descriptivo, no experimental. El propósito fue determinar las competencias laborales para la innovación que posee el personal de una empresa de software, para recolectar la información se invitó a 20 desarrolladores de una fábrica de software, a fin de conocer que los trabajadores poseen conocimiento, habilidades y actitudes. De acuerdo a los resultados, en cuanto al conocimiento se obtuvo que el 55% de los participantes poseen un nivel alto de competencias de innovación, a través de las experiencias y conocimientos adquiridos. Además, el 60% cuentan con altos niveles de competencias en habilidades para lograr el desempeño de sus trabajos buscan soluciones a los problemas. Finalmente, el equipo de trabajo es una variable fuerte para la actitud, se convierte en una ventaja competitiva. Sin embargo, se detectó las competencias de los trabajadores para contribuir el conocimiento, la calidad de los servicios y brindar soluciones a los problemas.

Gutiérrez (2017) con el procedimiento metodológico de tipo investigación aplicada, descriptivo, no experimental, cuantitativo, teniendo como muestra 53 participantes, para la obtención de los resultados se ejecutó la encuesta y el cuestionario. Finalmente, el proceso de gestión administrativa si se relaciona con el desempeño laboral. Asimismo, que una eficiente planificación va a resultar positivamente en el desempeño de los colaboradores mejorando ambos factores actitudinales y operativos.

Ccallo (2016) con la siguiente metodología cuantitativo, no experimental; para obtener los resultados se ejecutó la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario, teniendo como muestra 17 encuestados. Concluye, que la organización debe optimizar la gestión por competencias brindando talleres, fortalecer las relaciones entre los trabajadores y sus superiores. Además, es fundamental que la compañía de a conocer a los colaboradores sus planes estratégicos donde estén reflejados la misión, visión, objetivos y metas.

En el enfoque teórico de la administración de procesos Blandez (2014) sostiene que dentro de las compañías se organiza una serie de actividades que se fijan los procesos luego se gestiona y finalmente se verifica el cumplimiento. Por otro lado, Luna (2014) manifiesta que la función de la administración se concreta mediante el proceso administrativo, por ende,

un proceso es el conjunto de pasos necesarias para realizar una actividad, mientras que la administración está integrada por pasos, fases y elementos. También, Hernández (2012) alude que la administración de las organizaciones es el proceso de llevar a cabo eficientemente las actividades mediante el proceso de la administración.

Teorías de evaluación de competencias Alejo et al. (2017) indican es una experiencia de aprendizaje y formación que se basa en la determinación de los logros y los aspectos a mejorar en una persona respecto a cierta competencia. Asimismo, Porret (2014) sostiene como un conjunto de conocimientos y capacidad, lo cual, deben reunirse dos cualidades básicas “conocimientos” basado en la formación y experiencia y “capacidades” comprenden el comportamiento que surgen del talento de la persona. Además, Alles (2015) manifiesta es el proceso mediante el cual se mide el desarrollo de los puestos de trabajo del colaborador, en función a sus conductas.

El enfoque conceptual, Krajewski et al. (2013) sostienen que la administración de procesos es una actividad que siempre está en curso, donde los mismos principios se aplican al elegir opciones, ya sea para crear un diseño o modificar uno ya existente; por ende, refieren una serie de pasos a seguir que se fijan desde un inicio a fin, con la finalidad de obtener los mejores resultados. Los procesos sostienen toda actividad de trabajo siendo una herramienta vital para optimizar los procesos, adecuada utilización de los recursos, integración en equipos de trabajo, vencer los obstáculos y determinar soluciones a los problemas. A continuación, las dimensiones de la administración de procesos con sus respectivos indicadores (1) Estrategias de procesos es un patrón de decisiones tomadas al administrar procesos, consiste encontrar un camino que guíe el proceso, las especificaciones de producto y otras relaciones administrativas logrando las prioridades competitivas. Indicadores estructura de procesos, participación del cliente y flexibilidad de recursos. (2) Análisis de procesos es la comprensión detallada del trabajo y como rediseñarlo, sin embargo, comienza identificando una nueva oportunidad de mejora y prevenir las falencias en el trabajo, para luego determinar la implantación del proceso revisado. Indicadores documentación del proceso, evaluación del desempeño y rediseño de procesos. (3) Calidad y desempeño es satisfacer a los usuarios mediante un desempeño excepcional de los procesos de la organización, lo cual, proporciona a sus clientes una satisfacción total. Indicadores satisfacción del cliente y participación de los empleados. (4) Administración de restricciones es un enfoque administrativo sistemático que se centra en administrar activamente esas

restricciones que impiden el progreso de una compañía hacia la meta de maximizar las ganancias y utilizar sus recursos con efectividad. Indicador proceso en línea.

Evaluación de competencias Pereda et al. (2014) indican son comportamientos que posee la persona en una situación concreta, que se centra en medir las capacidades del individuo. A continuación, las dimensiones de la evaluación de competencias con sus respectivos indicadores (1) Pruebas situacionales son pruebas en las que se coloca a los trabajadores ante una situación problemática en la que tendrán que poner en juego para resolverla, siendo precisa para la evaluación y desarrollo de las competencias. Indicadores elaboración de pruebas, juego de roles y método del caso. (2) Pruebas profesionales son pruebas en la que el trabajador debe realizar la tarea laboral real, de principio a fin, en las mismas condiciones en que se realiza el trabajo. Indicadores evaluación de personal y formación de personal. (3) Entrevista de competencias es un proceso de comunicación interpersonal que tiene como finalidad obtener la información necesaria que permite determinar si posee competencias para desarrollar un trabajo, conocer sus puntos fuertes y débiles. Indicadores análisis del perfil, nivel de desarrollo, recopilar información y toma de decisiones.

La investigación abordó la **problemática** orientada ¿Cuál es la relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?; seguido los **específicos** (1) ¿Cuál es la relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?; (2) ¿Cuál es la relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?; (3) ¿Cuál es la relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?; (4) ¿Cuál es la relación entre administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?

La **justificación teórica** contribuye a la validación teórica de los conocimientos adquiridos y a la ampliación de nuevos conocimientos. Los planteamientos teóricos expuestos permitirán una proposición de mejora en la administración de procesos y evaluación de competencias, siendo un aporte significativo que nos ayudará para la toma de

decisiones e incrementar nuestro nivel de productividad. Asimismo, la **justificación práctica** contribuirá analizar el problema ya que se busca dar una posible solución a la propuesta planteada que ayude a optimizar las actividades de trabajo, mejorar e implementar los procedimientos y organización. También, la **justificación metodológica** permitirá contestar la hipótesis planteada, mediante la elaboración del cuestionario las que serán destinadas a medir el criterio de los colaboradores de la empresa. Finalmente, la **justificación social** contribuirá analizar para mejorar los procesos que involucra a los trabajadores y clientes para la satisfacción de cada uno de ellos, a fin de conocer sus debilidades y fortalezas para tomar las acciones correctivas.

No obstante, se presentó la **hipótesis general** existe relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; seguido de los **específicos** (1) Existe relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; (2) Existe relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; (3) Existe relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; (4) Existe relación entre administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Se presentó el **objetivo general** determinar la relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; seguido de los **específicos** (1) Determinar la relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; (2) Determinar la relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; (3) Determinar la relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; (4) Determinar la relación entre administración de restricciones de la administración de

procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica porque trata de ampliar los conocimientos de la administración de procesos y la evaluación de competencias en un Laboratorio Farmacéutico. Hernández et al. (2010) aluden que a través de los trabajos teóricos se obtiene nuevos conocimientos, sin estar dirigida a una aplicación.

Asimismo, el diseño es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio, de corte transversal ya que la investigación se realizará en un tiempo determinado. Hernández et al. (2010) refieren que las variables no pueden ser manipuladas para observar su efecto sobre otras variables.

El nivel es descriptiva correlacional porque se describió las variables en su situación actual y la relación entre ellas.

Hernández et al. (2014) sostienen la descripción de dichas variables y la relación que existe entre dos o más variables.

El enfoque es cuantitativo. Sánchez y Reyes (2015) aluden los resultados se pueden medir de forma numérica mediante los estudios estadísticos que se emplean.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable de administración de procesos.

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala
Administración de Procesos	La administración de procesos es una actividad que siempre está en curso, donde los mismos principios se aplican al elegir opciones, ya sea para crear un diseño o modificar uno ya existente (Krajewski, Ritzman y Malhotra, 2013)	La administración de procesos considera las principales decisiones sobre procesos: estrategias de procesos, análisis de calidad y desempeño y administración de restricciones.	Estrategias de procesos	Estructura de procesos	1,2,3	Ordinal Tipo Likert
				Participación del cliente	4	
				Flexibilidad de recursos	5	
			Análisis de procesos	Documentación del proceso	6,7	
				Evaluación de desempeño	8,9	
				Rediseño de proceso	10	
			Calidad y desempeño	Satisfacción del cliente	11,12,13	
				Participación de los empleados	14	
			Administración de restricciones	Proceso en línea	15	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable de evaluación de competencias.

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Item	Escala
Evaluación de Competencias	La evaluación de competencias son comportamientos que posee la persona en una situación concreta, que se centra en medir las capacidades del individuo (Pereda, Berrocal y Alonso, 2014)	La evaluación de competencias posee sus principales técnicas: pruebas situacionales, pruebas profesionales y entrevista de competencias.	Pruebas situacionales	Elaboración de pruebas Juego roles Método del caso	16 17,18,19 20,21	Ordinal Tipo Likert
			Pruebas profesionales	Evaluación de personal Formación de personal	22,23 24,25	
			Entrevista de competencias	Análisis del perfil Nivel de desarrollo Recopilar información Toma de decisiones	26 27 28,29 30	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 30 colaboradores del área almacén de productos terminados de un Laboratorio Farmacéutico. Hernández et al. (2010) indican un conjunto de todos los elementos para llevar a cabo la investigación, por ende, los datos servirán para obtener los resultados.

La investigación no tiene muestra; puesto que, es censal, aplica a la cantidad total de la población. Hernández et al. (2014) aluden la muestra es parte del conjunto de la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta, a través de ello permitirá obtener la información de los encuestados.

El instrumento de recolección de datos estuvo basado en el cuestionario con una escala de tipo Likert, que consta de cinco preguntas cerradas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

La validez se desarrolló mediante el juicio de expertos, cuyo resultado fue pertinente, relevante y claro.

Tabla 3.

Validación del instrumento de las variables administración de procesos y evaluación de competencias.

Expertos	Instrumento	%
Mgtr. Jesús Barca Barrientos	Aplicable	80%
Dr. Bernardo Cojal Loli	Aplicable	80%
Dr. Pedro Costilla Castillo	Aplicable	75%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el resultado de la validación de los instrumentos indica que son aplicables porque existe pertinencia, claridad y coherencia.

Tabla 4.

Escala de valoración del coeficiente de confiabilidad.

Valores	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a los autores Arcos y Castro (2009)

Prueba de confiabilidad

Tabla 5.

Estadística de fiabilidad de la variable de administración de procesos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	15

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se aprecia el Alfa de Cronbach de 0,835 el resultado significa es bueno la confiabilidad, según la tabla 4.

Tabla 6.

Estadística de fiabilidad de la variable de evaluación de competencias.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	15

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: se aprecia el Alfa de Cronbach de 0,850 el resultado significa es bueno la confiabilidad, según la tabla 4.

2.5. Procedimiento

La recopilación de los datos se realizó mediante la técnica de encuesta, asimismo, para el procesamiento de los resultados se ejecutó el programa estadístico SPSS v.25 con la finalidad de analizar e interpretar los resultados.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo porque se va a contrastar las hipótesis. No obstante, se ejecutó el análisis e interpretación por medio de tablas y gráficos, a través del programa estadístico SPSS v.25; lo cual, se aprecia el resultado de los colaboradores del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

2.7. Aspectos éticos

La investigación cita a diversos autores respetando su propiedad e intelectual. Asimismo, se contó con la colaboración de los trabajadores encuestados, lo cual, se respeta la integridad y propiedad ética.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis inferencial

3.1.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general.

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Consideraciones sobre la población y sus representantes:

Kolmogorov-Smirnov : Población mayor a 50 personas.

Shapiro-Wilk : Población menor a 50 personas.

Tabla 7.

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	,177	30	,018	,923	30	,033
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	,197	30	,004	,919	30	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: los datos analizados muestran un comportamiento no normal porque la significancia es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

3.1.2. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 1.

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 8.

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrategias de procesos	,149	30	,087	,926	30	,037
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	,197	30	,004	,919	30	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: los datos analizados muestran un comportamiento no normal porque la significancia es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

3.1.3. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 2.

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 9.

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Análisis de procesos	,137	30	,159	,936	30	,072
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	,197	30	,004	,919	30	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: los datos analizados muestran un comportamiento no normal porque la significancia de la variable evaluación de competencias es 0,025; lo cual, es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

3.1.4. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 3.

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 10.

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad y desempeño	,157	30	,058	,905	30	,011
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	,197	30	,004	,919	30	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: los datos analizados muestran un comportamiento no normal porque la significancia es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

3.1.5. Prueba de normalidad para la hipótesis específica 4.

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 11.

Pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Administración de restricciones	,355	30	,000	,726	30	,000
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	,197	30	,004	,919	30	,025

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: los datos analizados muestran un comportamiento no normal porque la significancia es menor a 0,05 en la prueba de Shapiro-Wilk.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Hipótesis general

H0: No existe relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

H1: Existe relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Tabla 12.

Correlaciones

			ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
Rho de Spearman	ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,969**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	Coeficiente de correlación	,969**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se observa la correlación de Rho de Spearman de 0,969 representando una correlación positiva muy alta, según la tabla 13; y sig.=0,000 siendo altamente significativo; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1. Concluye, que la administración de procesos se relaciona con la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Tabla 13.

Cuadro de coeficiente e interpretación de correlación.

Coeficiente de Rho de Spearman	
De - 0.91 a - 1	= Correlación negativa muy alta
De - 0.71 a - 0.90	= Correlación negativa alta
De - 0.41 a - 0.70	= Correlación negativa moderada
De - 0.21 a - 0.40	= Correlación negativa baja
De - 0.00 a - 0.20	= Correlación negativa prácticamente nula
De + 0.00 a + 0.20	= Correlación positiva prácticamente nula
De + 0.21 a + 0.40	= Correlación positiva baja
De + 0.41 a + 0.70	= Correlación positiva moderada
De + 0.71 a + 0.90	= Correlación positiva alta
De + 0.91 a + 1	= Correlación positiva muy alta

Fuente: Elaborado en base al autor Bisquerra (2014)

3.2.2. Hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

H1: Existe relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Tabla 14.

Correlaciones

		Estrategias de procesos	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
Rho de Spearman	Estrategias de procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	Coeficiente de correlación	,857**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se aprecia la correlación de Rho de Spearman de 0,857 representando una correlación positiva alta, según la tabla 13; y sig.=0,000 siendo altamente significativo; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1. Concluye, que las estrategias de procesos de la administración de procesos se relacionan con la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

3.2.3. Hipótesis específica 2.

H0: No existe relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

H1: Existe relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Tabla 15.

Correlaciones

			Análisis de procesos	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
Rho de Spearman	Análisis de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se observa la correlación de Rho de Spearman de 0,821 representando una correlación positiva alta, según la tabla 13; y sig.=0,000 siendo altamente significativo; en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1. Concluye, que el análisis de procesos de la administración de procesos se relaciona con la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

3.2.4. Hipótesis específica 3.

H0: No existe relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

H1: Existe relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Tabla 16.

Correlaciones

		Calidad y desempeño	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
Rho de Spearman	Calidad y desempeño	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,800**
		N	30
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS		Coeficiente de correlación	,800**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se aprecia la correlación de Rho de Spearman de 0,800 representando una correlación positiva alta, según la tabla 13; y sig.=0,000 siendo altamente significativo; por ende, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1. Concluye, que la calidad y desempeño de la administración de procesos se relaciona con la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

3.2.5. Hipótesis específica 4.

H0: No existe relación entre administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

H1: Existe relación entre administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Tabla 17.

Correlaciones

		Administración de restricciones	EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS
Rho de Spearman	Administración de restricciones	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,610**
		N	,000
EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	Administración de restricciones	Coeficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

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

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

Interpretación: según los datos analizados se observa la correlación de Rho de Spearman de 0,610 representando una correlación positiva moderada, según la tabla 13; y sig.=0,000 siendo altamente significativo; en efecto, se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alterna H1. Concluye, que la administración de restricciones de la administración de procesos se relaciona con la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Donayre (2017) en su tesis *Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017*. El autor concluye que la organización debe gestionar propuestas de mejora del proceso de control administrativo, a fin de establecer las medidas correctivas y toma de decisiones adecuadas, asimismo, realizar la supervisión mientras se llevan a cabo las actividades de trabajo. Respecto a las competencias laborales los encuestados manifestaron que no se realizan la evaluación de competencias al personal; sin embargo, la empresa considera vital se realice los cursos de actualización y líneas de carrera llevando a cabo una evaluación de competencias periódicamente, ya que son de gran interés y motivará a los colaboradores.

En comparación a los resultados obtenidos se aprecia en la tabla 36 el 33,33% de los encuestados manifiestan que nunca el área de aseguramiento y calidad no viene rediseñando los procedimientos que permiten optimizar el desempeño del personal, estos datos reflejan las falencias de sistematizar y la recolección de datos con la finalidad de lograr cambios en la mejora del proceso. Asimismo, se aprecia en la tabla 46 el 46,67% de los participantes aluden que nunca la gerencia toma decisiones en base a las competencias laborales del trabajador, en asensos e incrementos salariales. Del mismo modo, se evidencia en la tabla 55 el 40,00% de los colaboradores sostienen que nunca el jefe de área recopila la información de las competencias de su equipo de trabajo y no se le da conocer los resultados. Concluye, que existen falencias en las estrategias de mejora de la administración de procesos y las competencias laborales. Asimismo, la organización toma decisiones incorrectas ya que no realizan un análisis respectivo.

Finalmente, el control administrativo es un proceso sistemático y que evalúa las actividades, en efecto, se coincide con el autor respecto a las estrategias y análisis basado en la administración de procesos; asimismo, en concordancia con las competencias laborales orientada a la evaluación de competencias, lo que resulta, que la gerencia y el jefe de área desconocen las conductas de sus colaboradores. Además, no establecen líneas de carrera entre otras compensaciones laborales.

Vargas (2018) en su tesis *Procesos administrativos y calidad de servicio en el área de emisión de la empresa Pacífico Seguros*. Concluye el control como una pieza crucial en los procesos administrativos, lo que resulta, que la gestión de la compañía alcance sus objetivos, así como también los planes operativos, lo cual, debe ser monitoreado constantemente para conocer si ciertos procesos administrativos están funcionando bien y a la vez confirmar su cumplimiento, de lo contrario desarrollar las debilidades y aplicar las decisiones correctas a la situación. La empresa considera confortar el control, a través, de las supervisiones, trabajando en conjunto con los colaboradores, logrando que las actividades diarias en las áreas de trabajo sean fructíferas. Asimismo, brindar las capacitaciones a los colaboradores, de modo que, ayudará a conocer y seguir los procesos adecuadamente, así se sentirán comprometidos para el desarrollo de sus actividades.

En comparación a los resultados de la investigación se aprecia en la tabla 27 el 36.67% de los encuestados manifiestan que nunca los procedimientos operativos estándar poseen una estructura de procesos adecuados, lo cual resulta la dificultad de comprender la información, estos datos reflejan que existen debilidades en los procesos administrativos porque los procedimientos no brindan una información clara que ayuden a los colaboradores a seguir los pasos correctamente. Del mismo modo, se observa en la tabla 38 el 36.67% de los participantes manifiestan que nunca los colaboradores se encuentran capacitados ante las consultas e informaciones al cliente. Asimismo, se evidencia en la tabla 39 el 60.00% de los trabajadores consideran que nunca se logra ejecutar la entrega de los productos en los plazos establecidos. Concluye, que existen debilidades de brindar capacitaciones y la administración de procesos, ya que las actividades operativas son realizadas desorganizadamente porque existen falencias en los procedimientos, que implica optimizar e implementar dichos documentos, en efecto, es una herramienta vital para optimizar la eficiencia operativa de los colaboradores, brindar un servicio más rápido y consistente e incrementar la productividad de la organización. La empresa debe supervisar, analizar la situación para luego determinar y establecer las estrategias en los procesos.

Finalmente, se coincide con el autor respecto a que se debe mejorar la administración de los procesos y brindar capacitaciones para seguir los procesos adecuadamente, que implica desarrollar las debilidades, optimizar las actividades de trabajo y satisfacer las

necesidades del cliente. Asimismo, supervisar, analizar la situación para establecer las decisiones al respecto.

Meza (2015) en su tesis *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de la empresa Electroperú, San Juan de Miraflores*. Concluye, que los colaboradores no están cumpliendo con sus actividades laborales a tiempo, no existe una buena comunicación entre directivos y subordinados, asimismo, los directivos son muy radicales en sus decisiones no les brindan a los trabajadores la oportunidad de opinar. Los colaboradores manifiestan que si la compañía tomara en cuenta sus capacidades tendrían un mayor grado en la ejecución en sus laborales. En efecto, el autor considera principalmente la gestión de competencias como una herramienta que conduce a conocer las conductas laborales y tomar las decisiones oportunas al respecto. Asimismo, incentivar ya que son de gran interés y motivará a los colaboradores a seguir desarrollando sus competencias.

Con respecto a los resultados se aprecia en la tabla 40 el 60,00% de los encuestados señalan que nunca el personal trabaja motivado porque la gerencia no recoge sus sugerencias de mejora en los procesos. Además, se aprecia en la tabla 44 el 63,33% de los colaboradores sostienen que nunca la empresa realiza actividades integradoras dentro del horario de trabajo. Asimismo, se observa en la tabla 52 el 33,33% de los participantes manifiestan que nunca el jefe de área realiza el análisis del perfil de los colaboradores para conocer sus destrezas y habilidades. Concluye, que existen debilidades por parte de la gerencia ya que no toman en cuenta las opiniones de sus colaboradores con la finalidad de optimizar los procesos de trabajo. Asimismo, desconocen el desarrollo de sus actividades de trabajo y el logro de sus objetivos; por tal razón, los trabajadores se sienten desmotivados porque no se realiza el reconocimiento en la organización.

Finalmente, se coincide con el autor respecto a que se debe realizar la evaluación por competencia para optimizar el desempeño laboral, logrando conocer sus debilidades y fortalezas y tomar las decisiones oportunas al designar un nuevo puesto e incremento de remuneración en base a las competencias del trabajador.

V. CONCLUSIONES

- Primero. Se logró determinar el objetivo general, existe relación significativa entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y la correlación de Rho de Spearman de 0,969 representando una correlación positiva muy alta.
- Segundo. Se logró determinar el objetivo específico 1, existe relación significativa entre las estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y la correlación de Rho de Spearman de 0,857 representando una correlación positiva alta.
- Tercero. Se logró determinar el objetivo específico 2, existe relación significativa entre el análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y la correlación de Rho de Spearman de 0,821 representando una correlación positiva alta.
- Cuarto. Se logró determinar el objetivo específico 3, existe relación significativa entre la calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y la correlación de Rho de Spearman de 0,800 representando una correlación positiva alta.
- Quinto. Se logró determinar el objetivo específico 4, existe relación significativa entre la administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018; con una significancia de 0,000 menor a 0,05 y la correlación de Rho de Spearman de 0,610 representando una correlación positiva moderada.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero. Se propone que la empresa ejecute principalmente las estrategias y analice la administración de sus procesos, a fin de optimizar el desarrollo en las actividades laborales, por ende, seguir los pasos adecuadamente; con el propósito de satisfacer a los usuarios mediante un desempeño adecuado de los colaboradores, lo cual, facilita a sus clientes una satisfacción total.
- Segundo. Se propone que la gerencia y los jefes de área empleen una serie de acciones planificadas que ayuden a tomar las decisiones para optimizar los procedimientos, flexibilidad de recursos, desarrollar las competencias laborales e incentivar el logro de sus objetivos, con la finalidad de fomentar la participación y se sientan comprometidos en el desarrollo de sus actividades.
- Tercero. Se propone que la gerencia supervise y analice la situación, a fin de mejorar e implementar los procesos en la organización, en tal sentido, identifica una nueva oportunidad de mejora logrando la eficiencia operativa de los colaboradores. En efecto, el análisis de procesos será un medio fundamental para identificar si ciertas estrategias están funcionando bien o de lo contrario brindar soluciones al respecto.
- Cuarto. Se propone que la empresa construya estrategias para cumplir con las entregas de los productos a los clientes en el plazo establecido y evitar las devoluciones. Asimismo, realizar las capacitaciones constantemente para seguir los procesos adecuadamente, brindar un servicio más rápido y consistente y desarrollar inmediatamente las irregularidades. Por ende, es vital que la empresa considere la participación de los empleados, logrando que las actividades diarias en las áreas de trabajo sean más fructíferas.
- Quinto. Se propone que la empresa identifique las restricciones y desarrolle un enfoque administrativo sistemático, orientada administrar activamente para la mejora continua en los procesos, empleando los recursos con efectividad y caminar juntos colaborador y empresa con un mismo objetivo.

REFERENCIAS

- Acosta, J. & González, J. (2015). Best practice and process improvement. an application for the transfer and management of knowledge to the transportation of hydrocarbons in Ecopetrol. *Dimensión Empresaria*, 13(02). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n2/v13n2a03.pdf>
- Alles, M. (2013). *Selección de competencias: atracción y reclutamiento en las redes sociales, entrevista y medición de competencias*. (2.ª ed.) Buenos Aires: Granica.
- Alejo, Y.; Rosas, V. y Yujra, R. (2017). *Evaluación por competencias*. Perú.
- Amendaño, G. y Beltrán, R. (2014). *La evaluación de desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del Cantón Naranjito* (Tesis inédita de Ingeniero Comercial). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/2754>
- Blandez, M. (2014). *Proceso administrativo*. México: Unid.
- Ccallo, J. (2016). *Gestión por competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Pollos Willy del Distrito de Camaná, 2015* (Tesis inédita de Licenciada en Administración). Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2817>
- Chalco, S. (2015). *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa Inversiones Múltiples Camelot S.R.L.* (Tesis inédita de Maestría de Ingeniería Industrial). Universidad Ricardo Palma. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1113/3/chalco_se.pdf
- Contreras, A. y Medina, A. (2018). Diseño de procesos para reducir tiempo en lista de espera traumatológica no garantizada, hospital público chileno. *Médica de Risaralda*, 24 (01). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000100008

- Díaz, F. (2016). Administrative and operational strategies of the coffee processing industry department of caldas Colombia. *National School of Agronomy*, 69 (02). Recovered from <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnam/v69n2/v69n2a02.pdf>
- Dirección General de Salud Medicamentos Insumos y Drogas (Diciembre, 2017). Digemid presenta ranking de empresas con menos observaciones para obtener el registro sanitario. Recuperado de <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=3&IdItem=2109>
- Dos Santos, P. & Tadeu, A. (2018). An evaluation of the competences and abilities of the production engineer in the industrial environment. *Management and production*, 25 (02). Recovered from http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2018005009101&script=sci_arttext&tlng=en
- Donayre, J. (2017). *Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017* (Tesis inédita de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21683>
- El Global Líder en información farmacéutica (Octubre 2018). Empresas farmacéuticas más destacadas en el mundo. Recuperado de <https://www.elglobal.es/industria-farmaceutica>
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en la empresa Coproabas, Jinotega* (Tesis inédita de Maestría en Gerencia Empresarial). Universidad Nacional Autónoma, Nanagua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Galvis, E. y González, M. (2014). Herramientas para la gestión de procesos de negocio y su relación con el ciclo de vida de los procesos de negocio: una revisión de literatura. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 24(02). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v24n2/v24n2a03.pdf>
- Gómez, L. (2018). *Administración por Procesos y la Ventaja Competitiva en las Universidades Privadas de Lima - Perú – 2018* (Tesis inédita de Maestro en Administración y Dirección de Empresas). Universidad Peruana Las Américas. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/467>

- Gutiérrez, D. (2017). *Proceso de gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Foamflex S.A.* (Tesis inédita de Licenciada en Administración). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12448/Gutierrez_AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Krajewski, J.; Ritzman, B. y Malhotra, M. (2013). *Administración de operaciones: procesos y cadena de suministros*. México: Marisa de Anta.
- Lozano, G. (2018). *Estrategias de competencias laborales genéricas para mejorar desempeño laboral de colaboradores del área administrativa Clínica del Pacífico, Chiclayo, 2017* (Tesis inédita de Licenciado en Administración). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26547/Lozano_RG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llanes, M.; Isaac, C.; Moreno, M. y García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 35 (03). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300002
- Llique, R. y Beyá, E. (2015). La inestabilidad laboral en el Perú y sus impactos en la psicología desde una mirada del psicoanálisis. *Derecho & Sociedad*, (46), 229-245. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/18836/19056>
- López, J.; Mendoza, J. y Palacio, R. (2016). Diagnóstico de las competencias laborales para la innovación en empresas de desarrollo de Software. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 10. Recuperado de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1333>

Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México.

Meza, K. (2015). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de la empresa Electoperú, San Juan de Miraflores* (Tesis inédita de Licenciada de Administración). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22310/Meza_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE (Febrero, 2018). Perú aplica encuesta internacional para medir habilidades laborales de adultos. Recuperado de <https://www.gob.pe/mtpe#noticias>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2018). Mejores políticas para una vida mejor. Recuperado de <https://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

Orrego, A. (2018). *Relación de la gestión por procesos y la gestión por competencias de la sede gerencia regional de salud Chiclayo Lambayeque 2016-2017* (Tesis inédita de Licenciado en Administración). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1394>

Pereda, S.; Berrocal, F. y Alonso, M. (2014). *Bases de psicología del trabajo para gestión de recursos humano*. Editorial Síntesis S.A.

Porret, M. (2014). *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. (6.^a ed.). Madrid: Esic Editorial.

Pum, K. (2018). *Competencias laborales y evaluación del desempeño del personal de Autocentro Gutiérrez S.A* (Tesis inédita de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>

- Ramos, N. (2013). *Propuesta de procedimientos operativos estándares (SOP) para la implementación de buenas prácticas de almacenamiento en un almacén de insumos de un laboratorio farmacéutico en la ciudad de Lima* (Tesis inédita de Químico Farmacéutico). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1353/Ramos%20Toledo%2C%20Nancy%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, D & Herrera, D. (2017). The challenges of competence-based assessment in the educational field. *Educacion and Pesquisa*, 43 (04). Recovered from http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022017005008104&script=sci_arttext&tlng=en
- Rodríguez, R.; Figueira, M.; Carvalho, C.; Yutaka, J. & Souza, A. (2013). Innovation Processes in Small and Medium Enterprises Associated in Networks from the Supermarket Sector. *Journal of technology management & innovation*, 08 (01). Recovered from <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242013000300061>
- Rodríguez, N. (2014). *Capacitación por competencias y desempeño laboral en una empresa de Lima Metropolitana* (Tesis inédita de Magíster en Administración). Universidad Nacional Agraria La Molina. Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2270>
- Rojas, E. (2016). *Competencias profesionales y desempeño laboral del personal administrativo de la sede central instituto nacional penitenciario* (Tesis inédita de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9082/Rojas_VEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saldarriaga, J. (2013). La concepción del sujeto en la administración: una mirada desde la gestión humana. *El Ágora U.S.B.*, 14(01). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-80312014000100011

- Suaquita, A. (2017). *Evaluación de competencias emprendedoras y la generación de ideas de negocios de los estudiantes de administración de la Universidad Nacional del Altiplano Puno* (Tesis inédita de Licenciado en Administración). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1113/3/chalco_se.pdf
- Torres, S.; Cuesta, A.; Yobanis, P. y Lugo, J. (2018). Evaluación de competencias laborales a partir de evidencias. *Ingeniería Industrial*, 34 (02). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n2/1815-5936-rii-39-02-124.pdf>
- Vargas, Y. (2018). *Procesos administrativos y calidad de servicio en el área de emisión de la empresa Pacífico Seguros* (Tesis inédita de Licenciada de Administración) Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20702/Vargas_PYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, O. y Zenea, M. (2017). La gestión de capital humano por competencias laborales de los profesores universitarios con un enfoque estratégico. *Cofin Habana*, 11 (01). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000100003
- Vera, E. (2016). *La Gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil, Agencia Portoviejo* (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Manabí. Recuperado de: <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/503/1/la%20gestion%20por%20competencias%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20desempeno%20laboral%20del%20talento%20humano%20del%20banco%20guayaquil%20agencia%20portoviejo.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Análisis descriptivos de las variables y dimensiones

Tabla 18.

Frecuencia de administración de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	8	26,7	26,7	83,3
	Alto	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

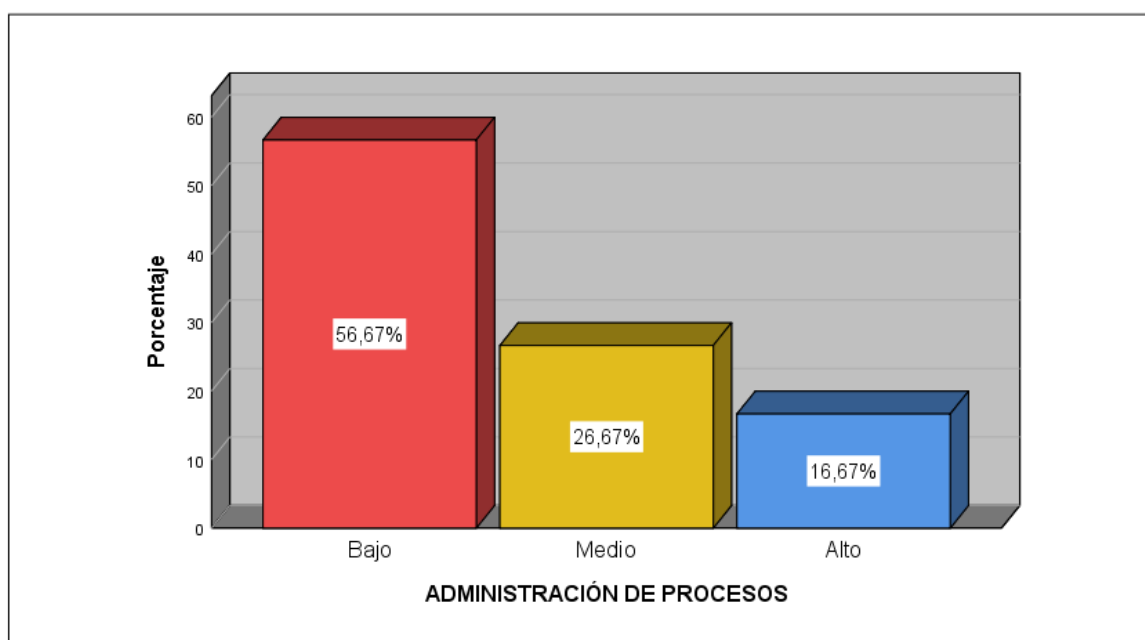


Figura 1. Gráfico de barras porcentual de administración de procesos.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 18 y representados en la figura 1 se aprecia que el 56,67% de los encuestados manifiestan que la administración de procesos se promueve en un nivel bajo, el 26,67% nivel medio y finalmente el 16,67% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa posee el déficit en las actividades de trabajo ya que no se sistematiza adecuadamente los procesos que nos permitan cumplir con una serie de pasos para el logro de los objetivos.

Tabla 19.

Frecuencia de estrategias de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	53,3	53,3	53,3
	Medio	12	40,0	40,0	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

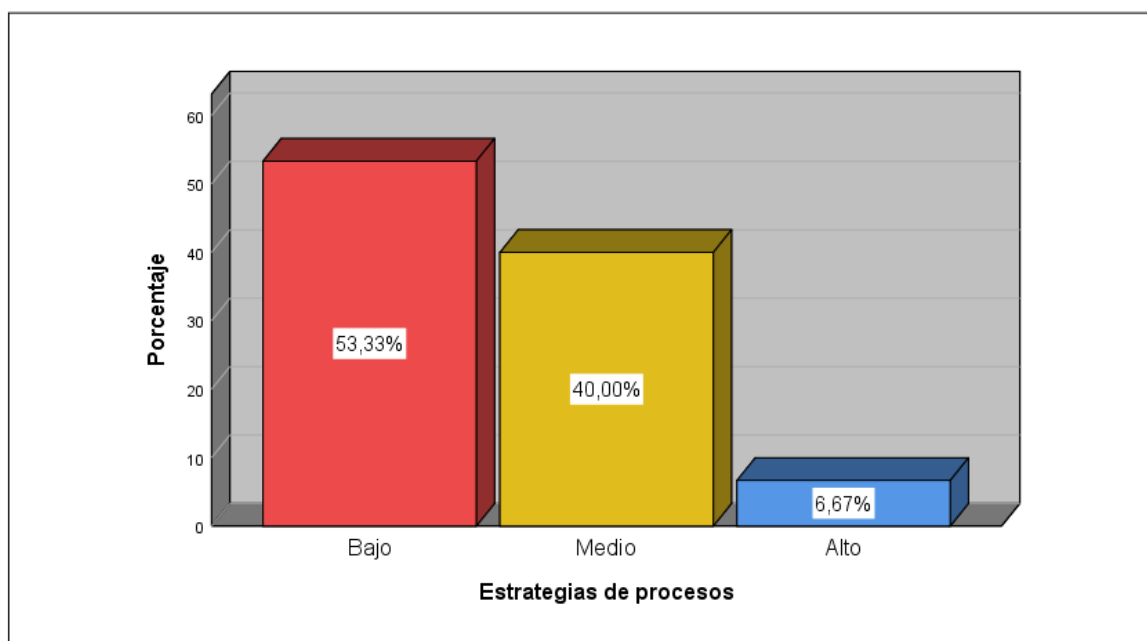


Figura 2. Gráfico de barras porcentual de estrategias de procesos.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 19 y representados en la figura 2 se observa que el 53,33% de los encuestados aluden que las estrategias de procesos se promueven en un nivel bajo, el 40,00% nivel medio y finalmente el 6,67% nivel alto. Estos datos reflejan que la organización presenta debilidades al tomar las decisiones oportunas porque no ejecutan una serie de acciones planificadas que le ayuden a desarrollar y establecer los procesos, por ende, seguir los pasos adecuadamente; con la finalidad de satisfacer las necesidades del trabajador y cliente.

Tabla 20.

Frecuencia de análisis de procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	10	33,3	33,3	90,0
	Alto	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

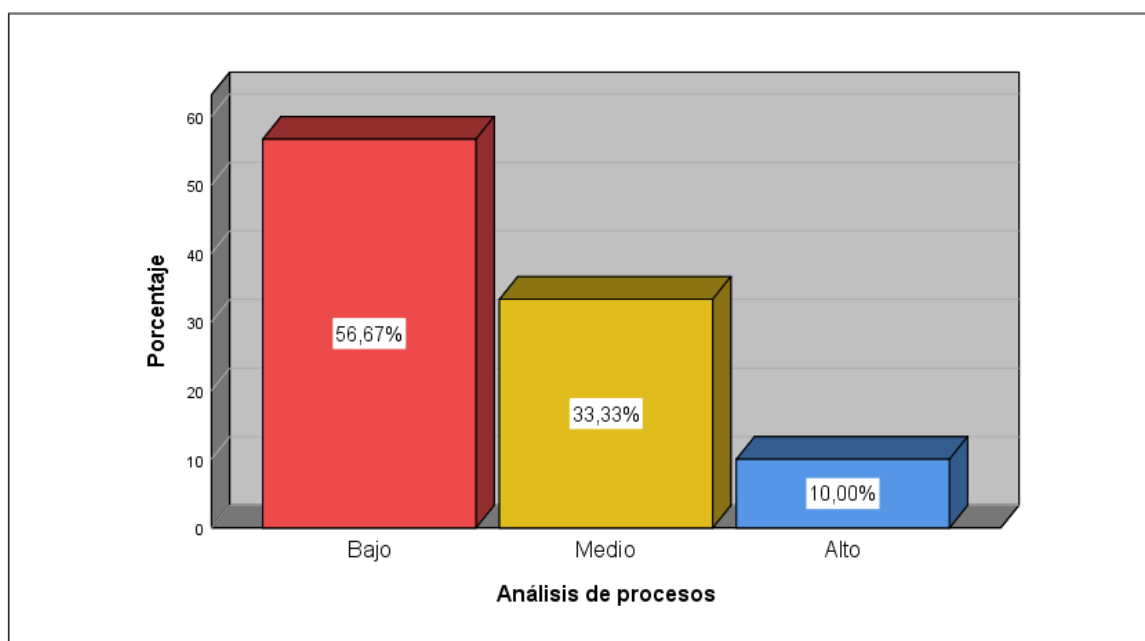


Figura 3. Gráfico de barras porcentual de análisis de procesos.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 20 y representados en la figura 3 se aprecia que el 56,67% de los encuestados manifiestan que el análisis de procesos se promueve en un nivel bajo, el 33,33% nivel medio y finalmente el 10,00% nivel alto. Estos datos reflejan que la gerencia y los jefes del área poseen debilidades en supervisar y analizar la situación. En efecto, el análisis de procesos será un medio fundamental para identificar si ciertas estrategias están funcionando bien o de lo contrario brindar soluciones al respecto.

Tabla 21.

Frecuencia de calidad y desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	53,3	53,3	53,3
	Medio	10	33,3	33,3	86,7
	Alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

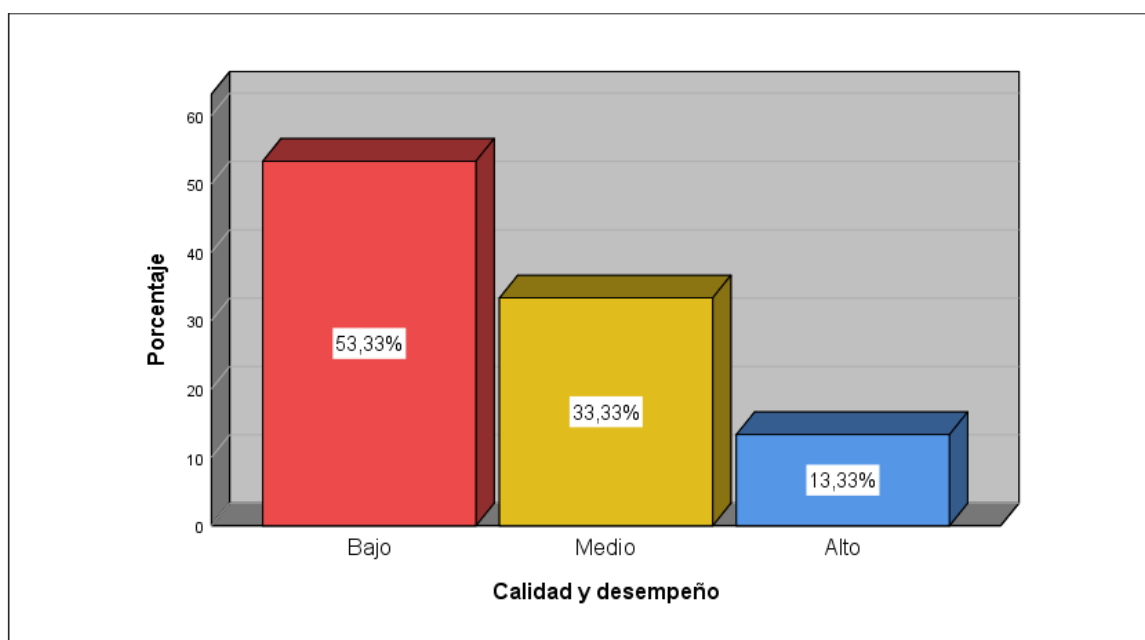


Figura 4. Gráfico de barras porcentual de calidad y desempeño.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 21 y representados en la figura 4 se observa que el 53,33% de los encuestados aluden que la calidad y desempeño se promueve en un nivel bajo, el 33,33% nivel medio y finalmente el 13,33% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa posee el déficit de establecer las estrategias para cumplir las entregas de los productos a los clientes en el plazo establecido y evitar las devoluciones al respecto. Asimismo, presentan falencias en las capacitaciones ya que no se logran concretar constantemente; con la finalidad de seguir los procesos adecuadamente, brindar un servicio más rápido y consistente y desarrollar inmediatamente las irregularidades.

Tabla 22.

Frecuencia de administración de restricciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	73,3	73,3	73,3
	Medio	7	23,3	23,3	96,7
	Alto	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

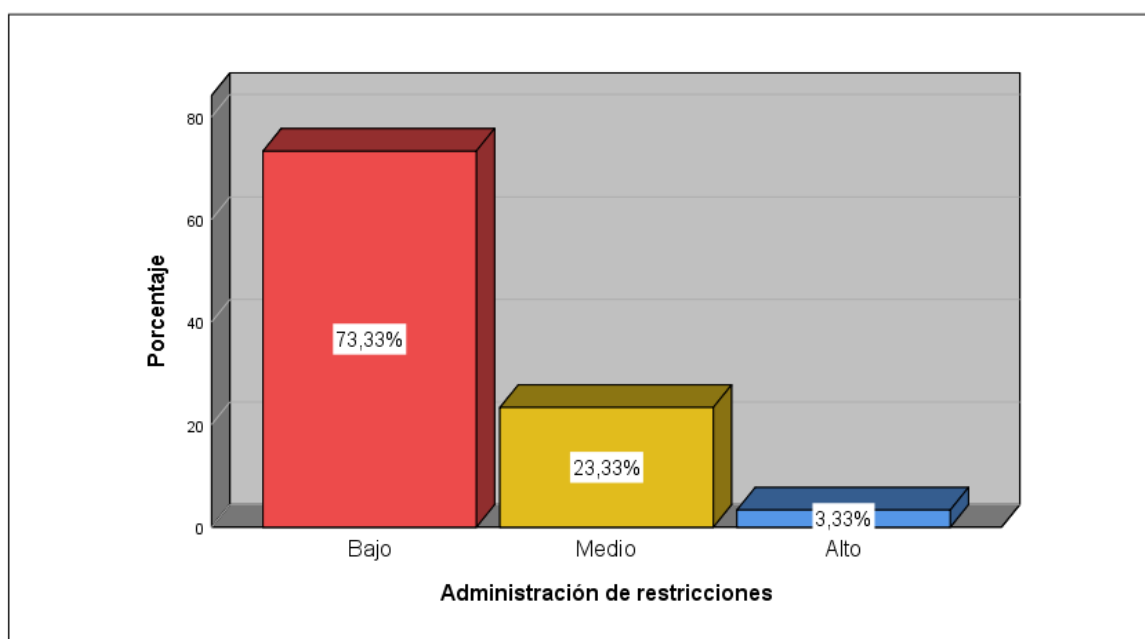


Figura 5. Gráfico de barras porcentual de administración de restricciones.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 22 y representados en la figura 5 se aprecia que el 73,33% de los encuestados sostienen que la administración de restricciones se promueve en un nivel bajo, el 23,33% nivel medio y finalmente el 3,33% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa presenta debilidades de identificar las restricciones, ya que no emplean un enfoque administrativo sistemático que le permita optimizar activamente sus procesos.

Tabla 23.

Frecuencia de evaluación de competencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	53,3	53,3	53,3
	Medio	10	33,3	33,3	86,7
	Alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

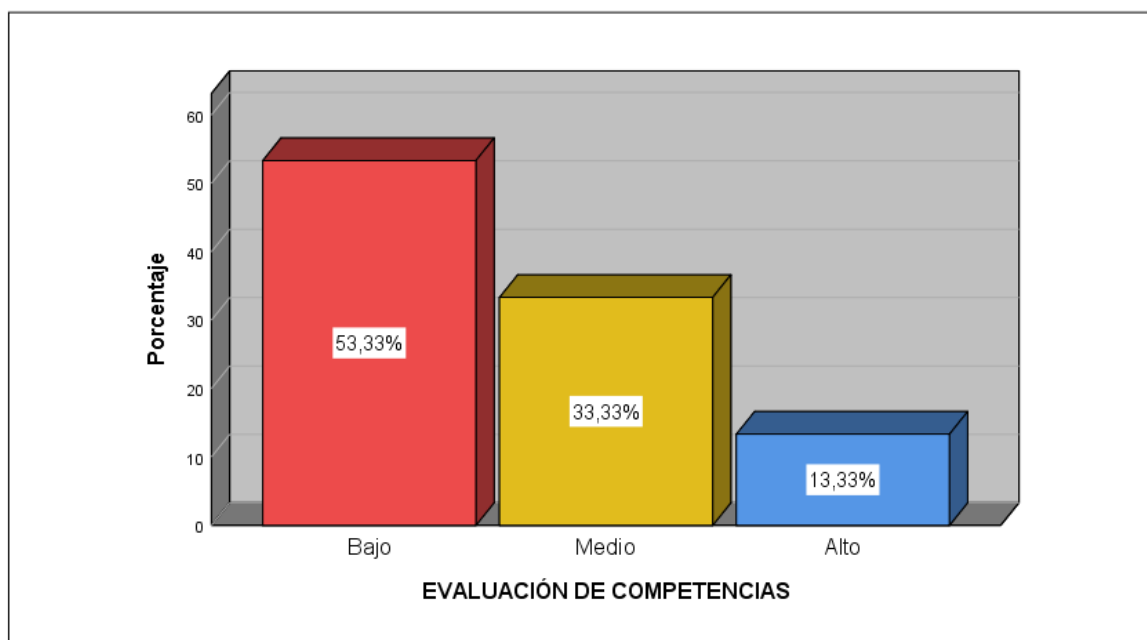


Figura 6. Gráfico de barras porcentual de evaluación de competencias.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 23 y representados en la figura 6 se observa que el 53,33% de los encuestados aluden que la evaluación de competencias se promueve en un nivel bajo, el 33,33% nivel medio y finalmente el 13,33% nivel alto. Estos datos reflejan que la gerencia y los jefes de área poseen debilidades en conocer las conductas laborales de sus trabajadores, por ende, no consideran importante este proceso de la evaluación de competencias, de modo que, le ayude a conocer las debilidades y fortalezas para tomar las decisiones oportunas al designar un nuevo puesto e incremento de remuneración en base a las competencias del colaborador, con la finalidad de optimizar el desempeño laboral.

Tabla 24.

Frecuencia de pruebas situacionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	53,3	53,3	53,3
	Medio	8	26,7	26,7	80,0
	Alto	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

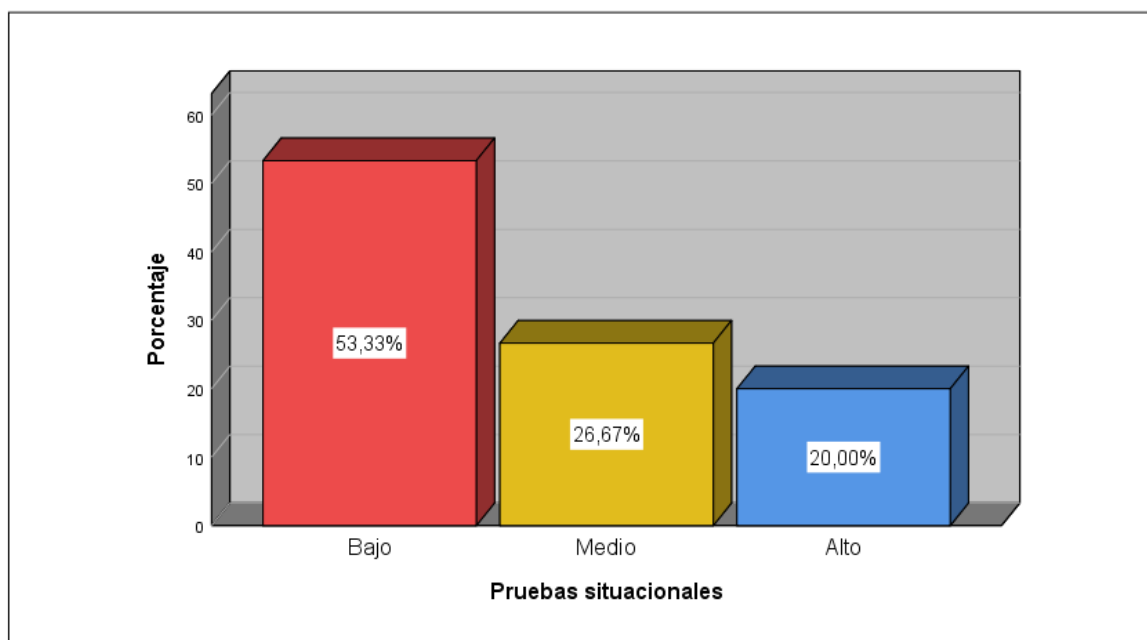


Figura 7. Gráfico de barras porcentual de pruebas situacionales.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 24 y representados en la figura 7 se aprecia que el 53,33% de los encuestados manifiestan que las pruebas situacionales se promueven en un nivel bajo, el 26,67% nivel medio y finalmente el 20,00% nivel alto. Estos datos reflejan que la empresa posee falencias en el desarrollo de las competencias, no emplean herramientas que le ayuden a conocer el resultado de sus colaboradores ante las actividades de trabajo o en una situación problemática.

Tabla 25.

Frecuencia de pruebas profesionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	53,3	53,3	53,3
	Medio	10	33,3	33,3	86,7
	Alto	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

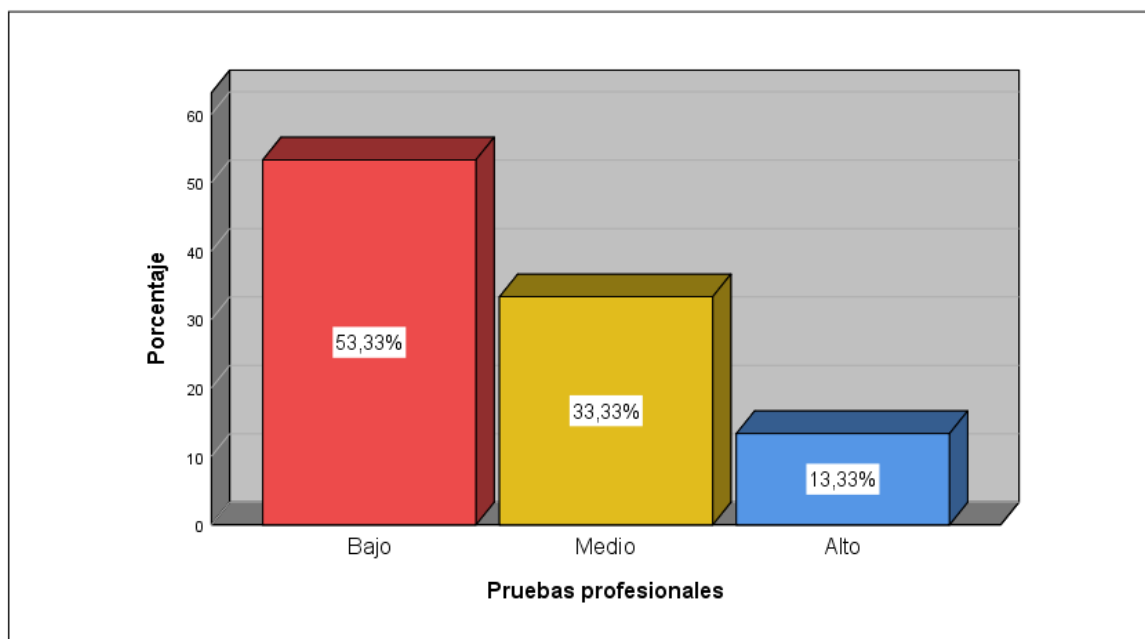


Figura 8. Gráfico de barras porcentual de pruebas profesionales.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 25 y representados en la figura 8 se observa que el 53,33% de los encuestados sostienen que las pruebas profesionales se promueven en un nivel bajo, el 33,33% nivel medio y finalmente el 13,33% nivel alto. Estos datos reflejan que la gerencia y los jefes poseen debilidades en la supervisión de las tareas laborales de sus trabajadores, de tal manera, que le permita conocer el cumplimiento de sus funciones.

Tabla 26.

Frecuencia de entrevista de competencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	56,7	56,7	56,7
	Medio	8	26,7	26,7	83,3
	Alto	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

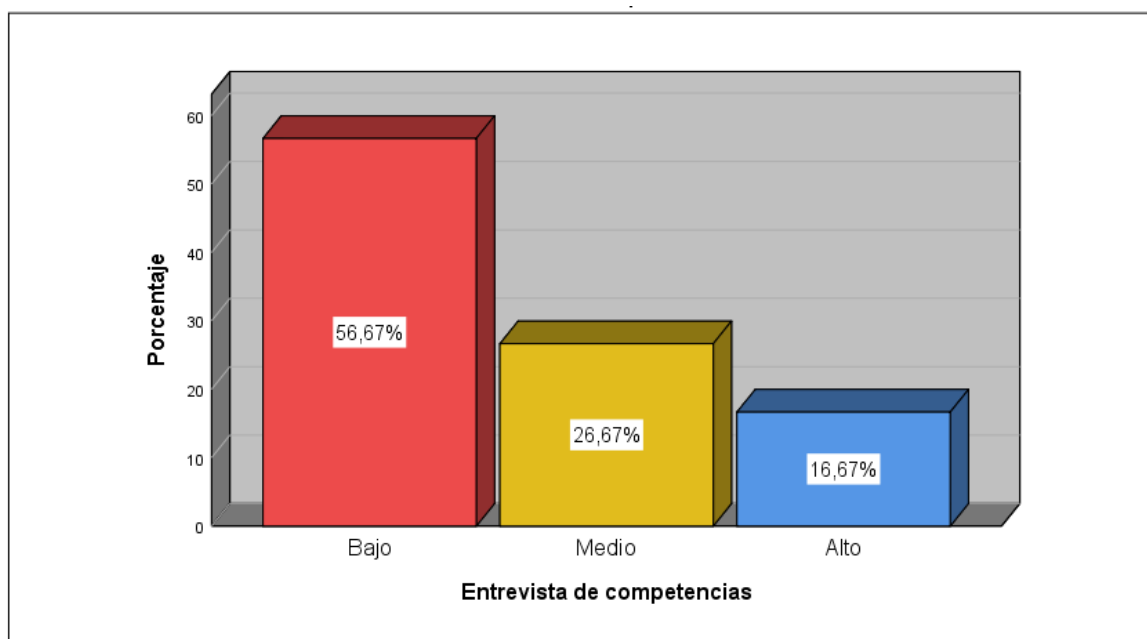


Figura 9. Gráfico de barras porcentual de entrevista de competencias.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 26 y representados en la figura 9 se evidencia que el 56,67% de los encuestados manifiestan que la entrevista de competencias se promueve en un nivel bajo, el 26,67% nivel medio y finalmente el 16,67% nivel alto. Estos datos reflejan que existen falencias en el proceso de comunicación interpersonal porque no muestran interés de obtener la información necesaria, a fin de determinar si el colaborador posee competencias para desarrollar un trabajo y conocer sus debilidades y fortalezas.

Anexo 2: Análisis descriptivos de las preguntas.

Tabla 27.

Frecuencia ítem 1: Los procedimientos operativos estándar (POE) poseen una estructura de procesos adecuados que son fácil de comprender la información.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	60,0
	A veces	8	26,7	26,7	86,7
	Casi siempre	2	6,7	6,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

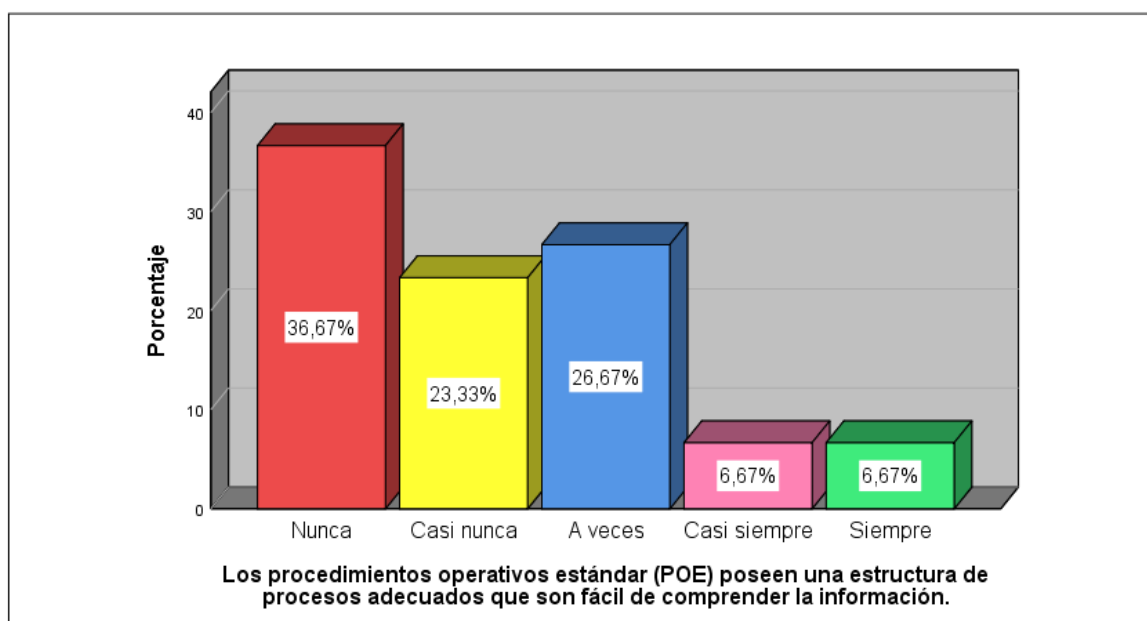


Figura 10. Gráfico de barras porcentual ítem 1.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 27 y representados en la figura 10 se aprecia que el 36,67% de los encuestados manifiestan que nunca los procedimientos operativos estándar poseen una estructura de procesos adecuados, lo que resulta, que no son fácil de comprender la información, el 26,67% a veces, el 23,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 6,67% siempre.

Tabla 28.

Frecuencia ítem 2: El plano de distribución del área de almacén permite la recepción oportuna y fluida de los productos terminados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

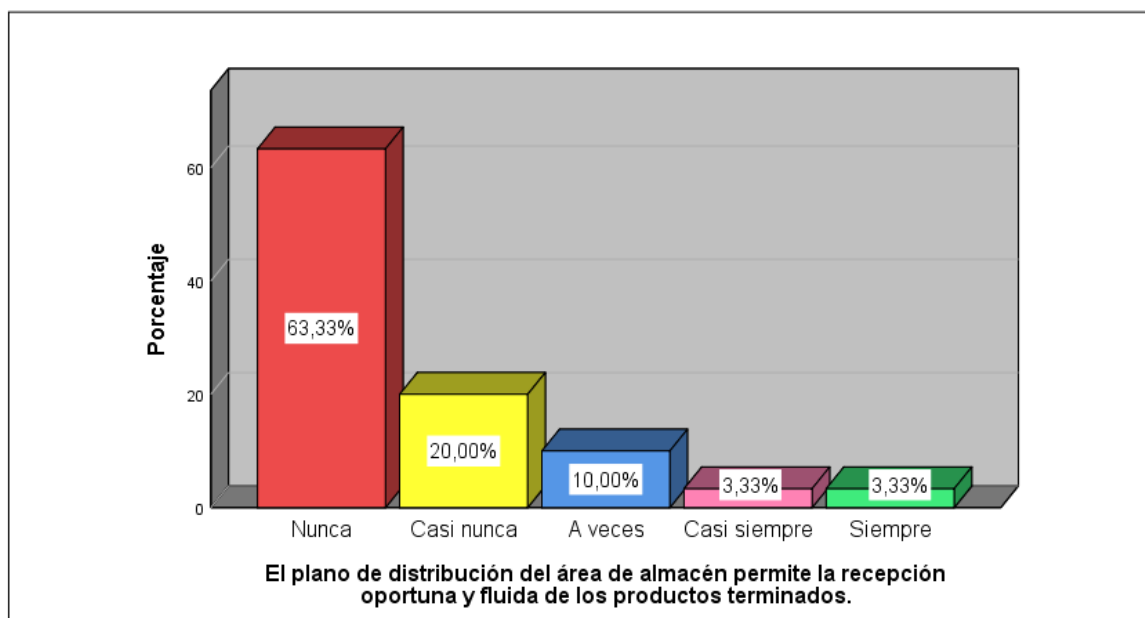


Figura 11. Gráfico de barras porcentual ítem 2.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 28 y representados en la figura 11 se observa que el 63,33% de los encuestados manifiestan que nunca el plano de distribución del área de almacén permite la recepción oportuna y fluida de los productos terminados, el 20,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y 3,33% siempre.

Tabla 29.

Frecuencia ítem 3: El área de aseguramiento y calidad realizan correctamente la estructura de procesos la cual será aplicada en los procedimientos operativos estándar (POE).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	5	16,7	16,7	73,3
	A veces	6	20,0	20,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

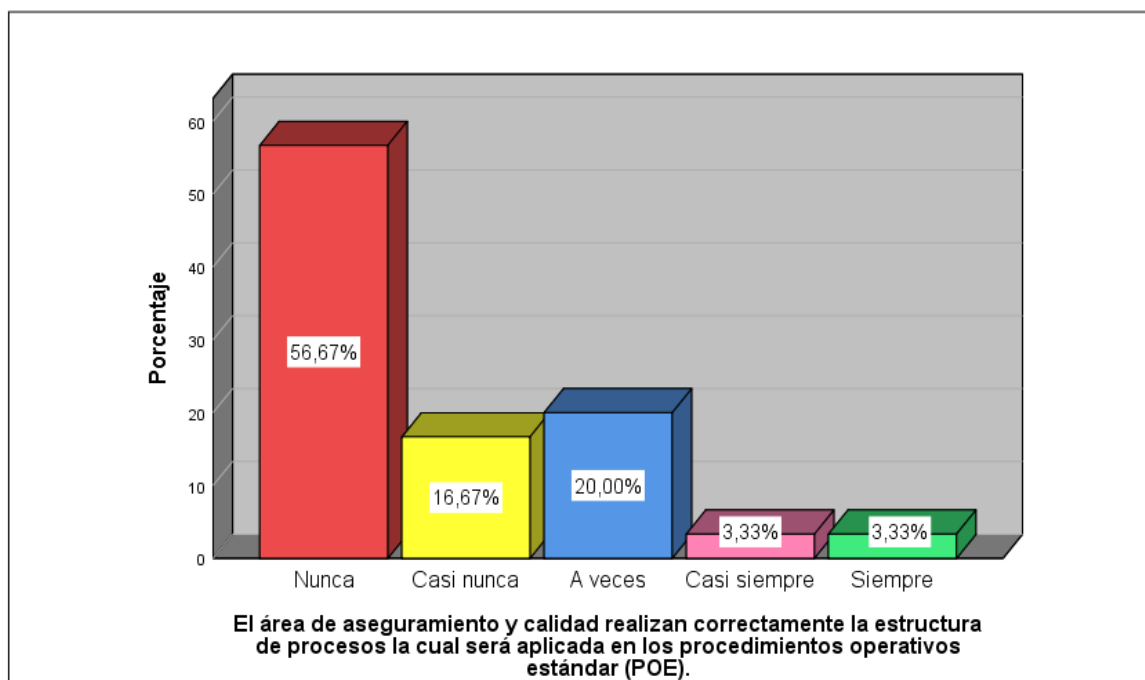


Figura 12. Gráfico de barras porcentual ítem 3.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 29 y representados en la figura 12 se evidencia que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca el área de aseguramiento y calidad realizan correctamente la estructura de procesos la cual será aplicada en los procedimientos operativos estándar, el 20,00% a veces, el 16,67% casi nunca, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 30.

Frecuencia ítem 4: El cliente tiene acceso a encontrar informaciones actualizadas sobre los productos en la página web de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	73,3
	A veces	4	13,3	13,3	86,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

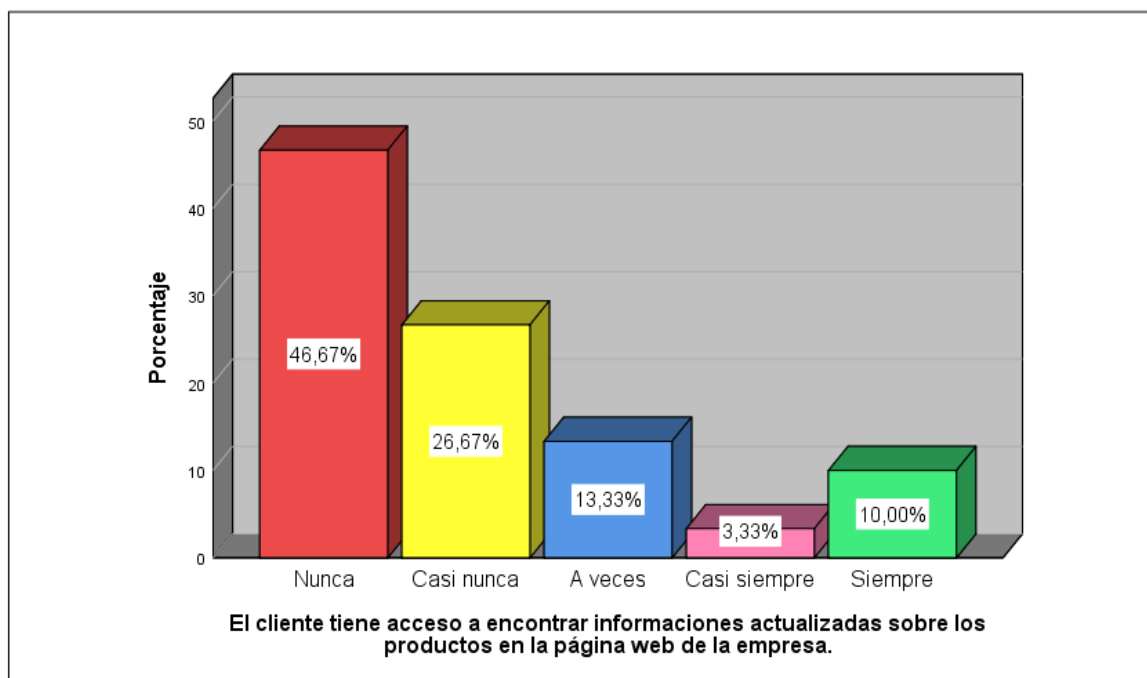


Figura 13. Gráfico de barras porcentual ítem 4.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 30 y representados en la figura 13 se observa que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca el cliente tiene acceso a encontrar informaciones actualizadas sobre los productos en la página web de la empresa, el 26,67% casi nunca, el 13,33% a veces, el 10,00% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 31.

Frecuencia ítem 5: Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en condiciones óptimas para la realización de nuestras funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	9	30,0	30,0	80,0
	A veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

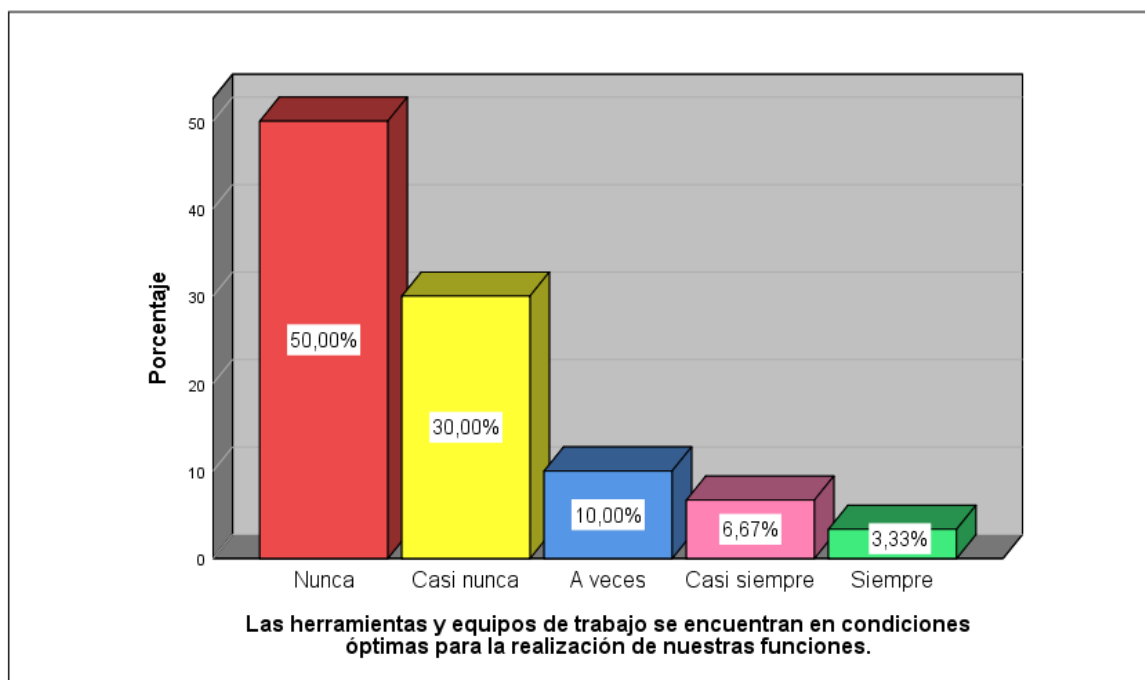


Figura 14. Gráfico de barras porcentual ítem 5.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 31 y representados en la figura 14 se aprecia que el 50,00% de los encuestados manifiestan que nunca las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en condiciones óptimas para la realización de las funciones, el 30,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 32.

Frecuencia ítem 6: Los documentos técnicos que se emplea en el área son adecuados para el logro de los objetivos del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	73,3
	A veces	5	16,7	16,7	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

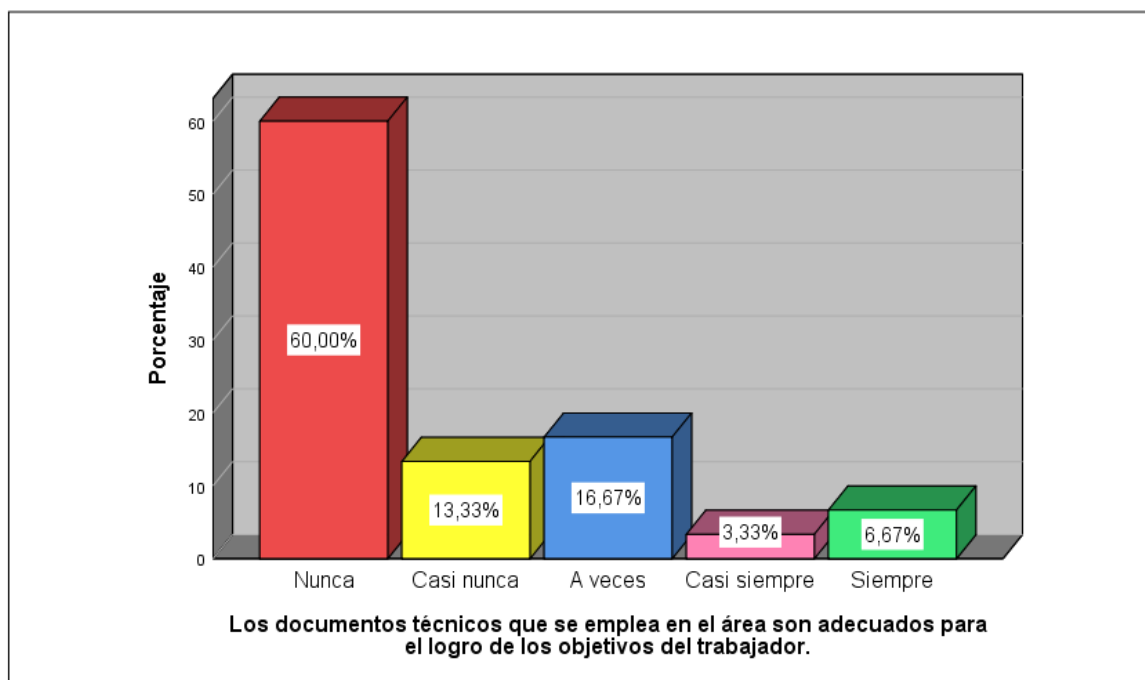


Figura 15. Gráfico de barras porcentual ítem 6.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 32 y representados en la figura 15 se observa que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca los documentos técnicos que se emplea en el área son adecuados para el logro de los objetivos, el 16,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 33.

Frecuencia ítem 7: El área de almacén realiza el registro del formato de salida para el despacho de los productos a los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	9	30,0	30,0	80,0
	A veces	4	13,3	13,3	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

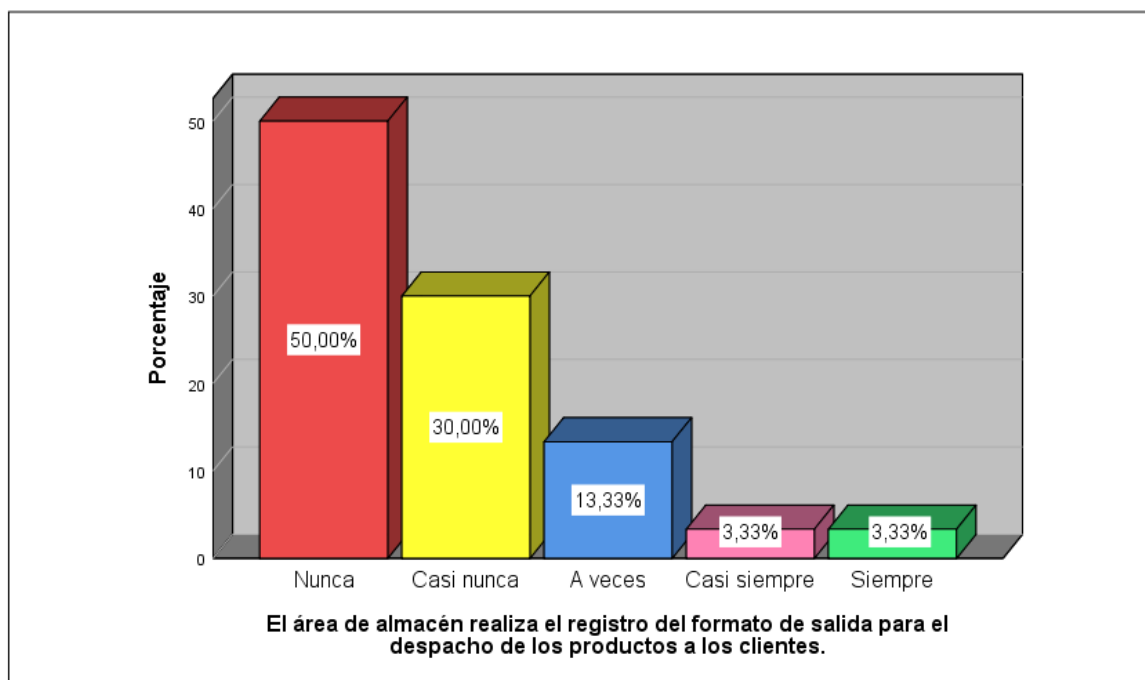


Figura 16. Gráfico de barras porcentual ítem 7.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 33 y representados en la figura 16 se aprecia que el 50,00% de los encuestados manifiestan que nunca el área de almacén realiza el registro del formato de salida para el despacho de los productos a los clientes, el 30,00% casi nunca, el 13,33% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 34.

Frecuencia ítem 8: El jefe de área le brinda la información que permita mejorar su desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

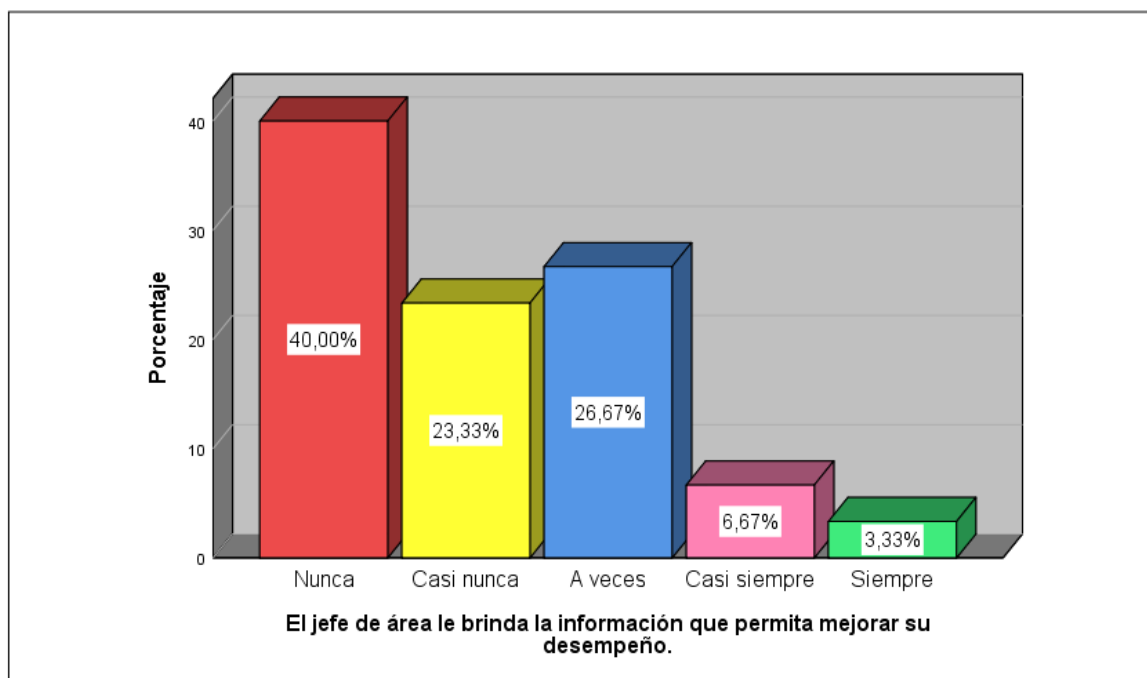


Figura 17. Gráfico de barras porcentual ítem 8.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 34 y representados en la figura 17 se aprecia que el 40,00% de los encuestados manifiestan que nunca el jefe de área brinda la información que permita mejorar el desempeño, el 26,67% a veces, el 23,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 35.

Frecuencia ítem 9: Recibe usted un proceso de inducción por su jefe de área.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

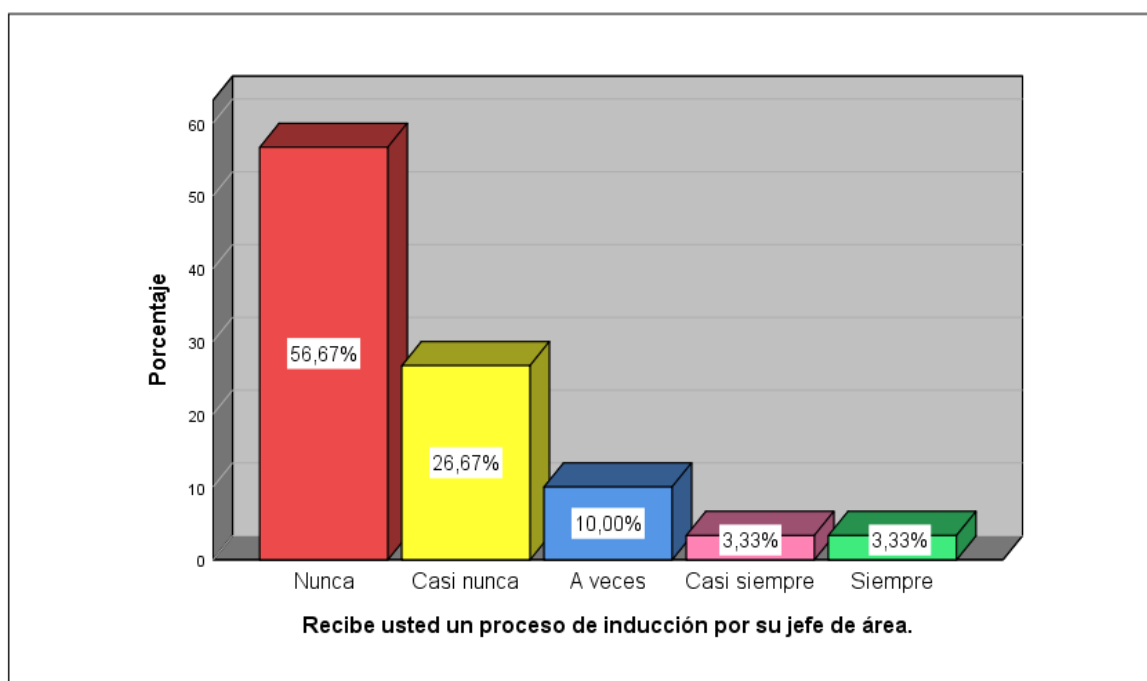


Figura 18. Gráfico de barras porcentual ítem 9.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 35 y representados en la figura 18 se aprecia que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca reciben un proceso de inducción por su jefe de área, el 26,67% casi nunca, 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 36.

Frecuencia ítem 10: El área de aseguramiento y calidad constantemente viene rediseñando los procedimientos que permiten optimizar el desempeño del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

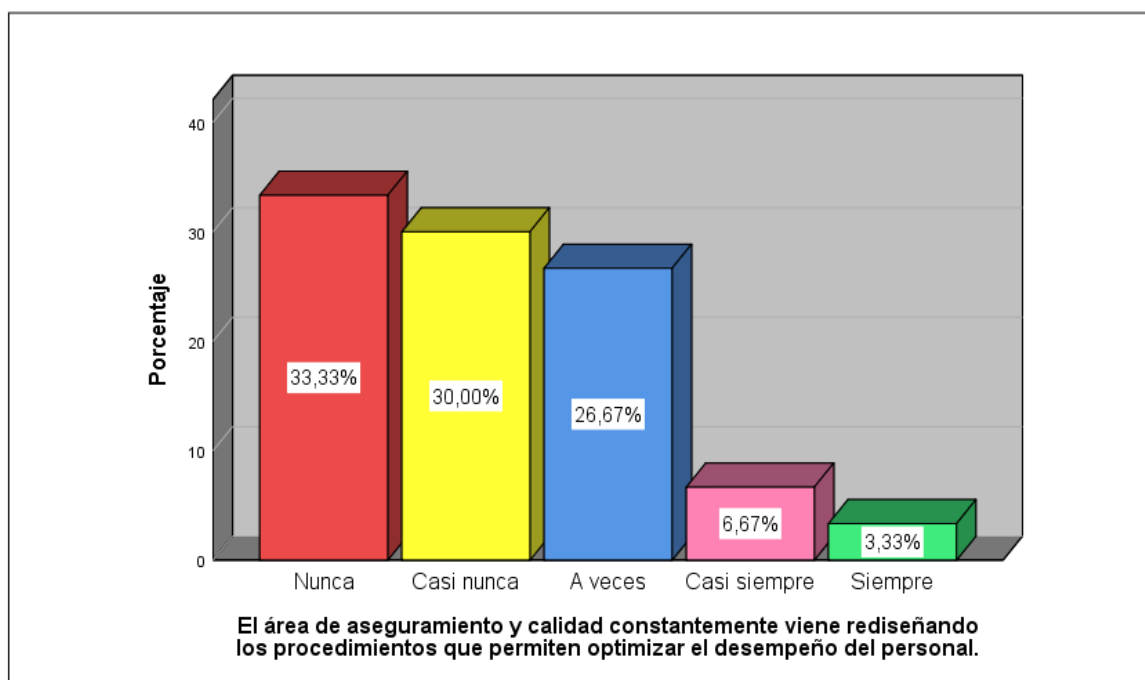


Figura 19. Gráfico de barras porcentual ítem 10.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 36 y representados en la figura 19 se aprecia que el 33,33% de los encuestados manifiestan que nunca el área de aseguramiento y calidad rediseña los procedimientos que permiten optimizar el desempeño del personal, el 30,00% casi nunca, el 26,67% a veces, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 37.

Frecuencia ítem 11: La empresa brinda soluciones inmediatas cuando los clientes realizan las devoluciones de los productos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	9	30,0	30,0	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

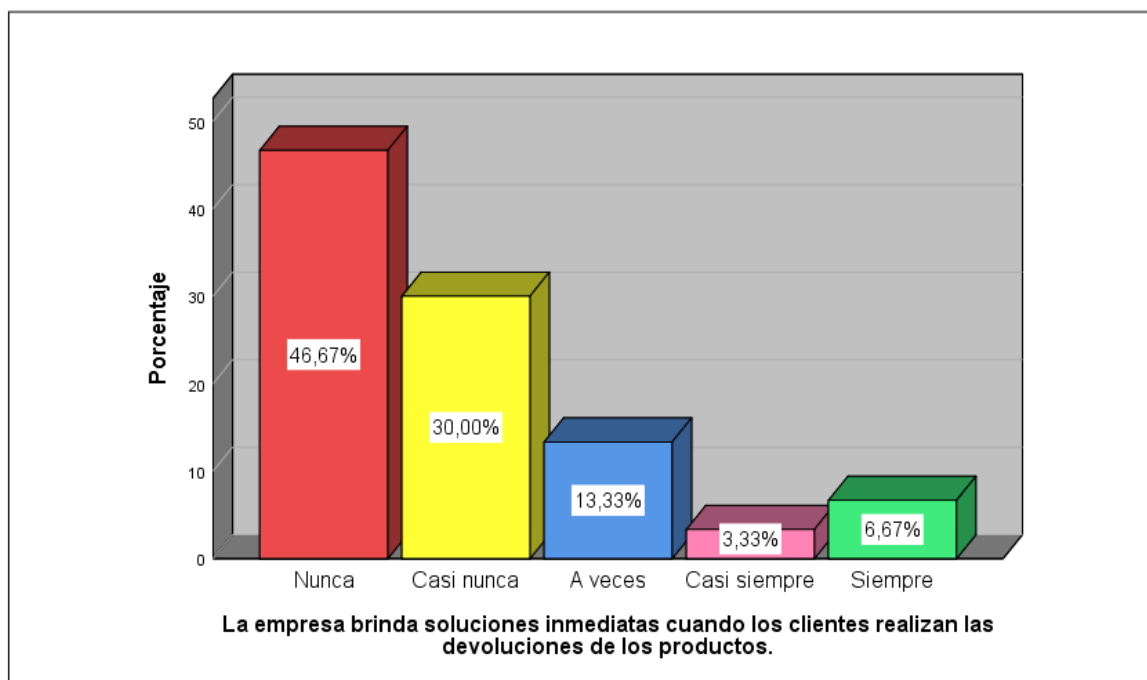


Figura 20. Gráfico de barras porcentual ítem 11.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 37 y representados en la figura 20 se evidencia que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca la empresa brinda soluciones inmediatas cuando los clientes realizan las devoluciones de los productos, el 30,00% casi nunca, el 13,33% a veces, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 38.

Frecuencia ítem 12: Los colaboradores se encuentran capacitados ante las consultas e informaciones al cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	10	33,3	33,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

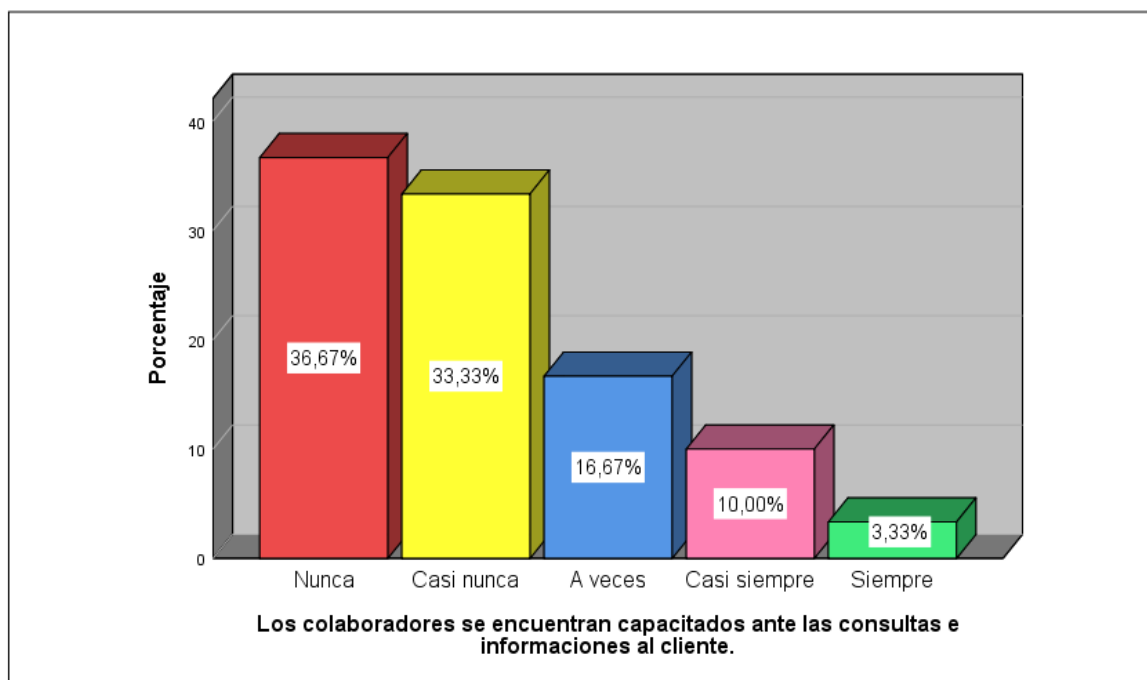


Figura 21. Gráfico de barras porcentual ítem 12.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 38 y representados en la figura 21 se aprecia que el 36,67% de los encuestados manifiestan que nunca se encuentran capacitados ante la consultas e informaciones al cliente, el 33,33% casi nunca, el 16,67% a veces, el 10,00% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 39.

Frecuencia ítem 13: Se logra ejecutar la entrega de los productos a los clientes en los plazos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

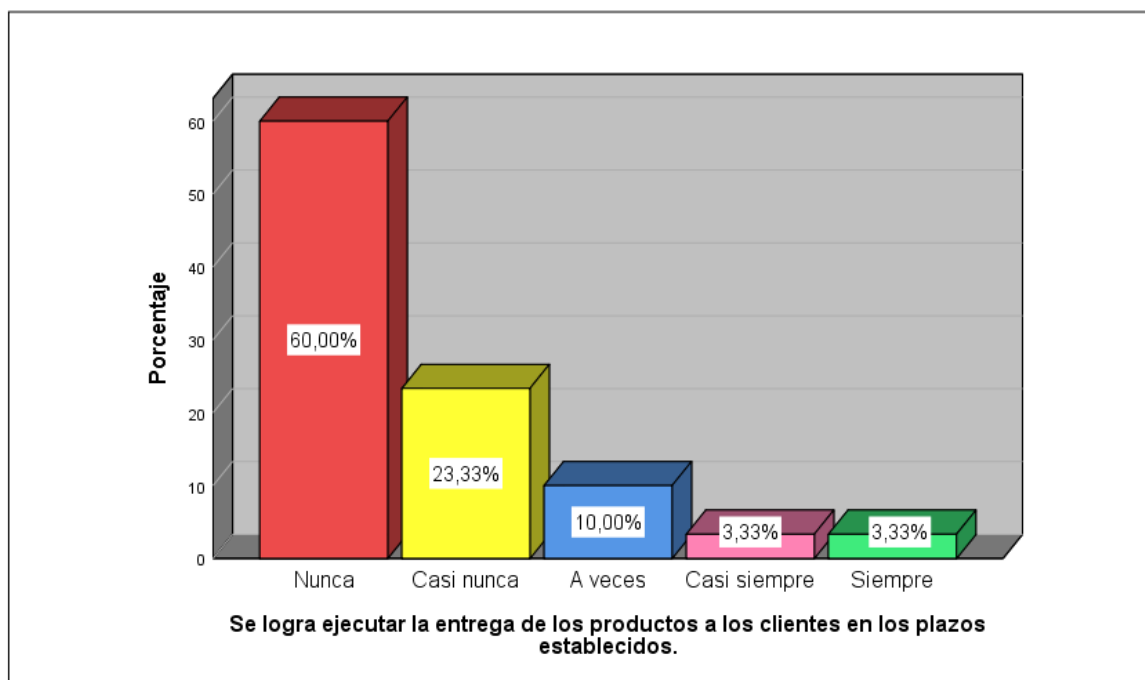


Figura 22. Gráfico de barras porcentual ítem 13.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 39 y representados en la figura 22 se observa que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca se logra ejecutar la entrega de los productos a los clientes en los plazos establecidos, el 23,33% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 40.

Frecuencia ítem 14: El personal trabaja motivado porque la gerencia recoge sus sugerencias de mejora en los procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	5	16,7	16,7	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

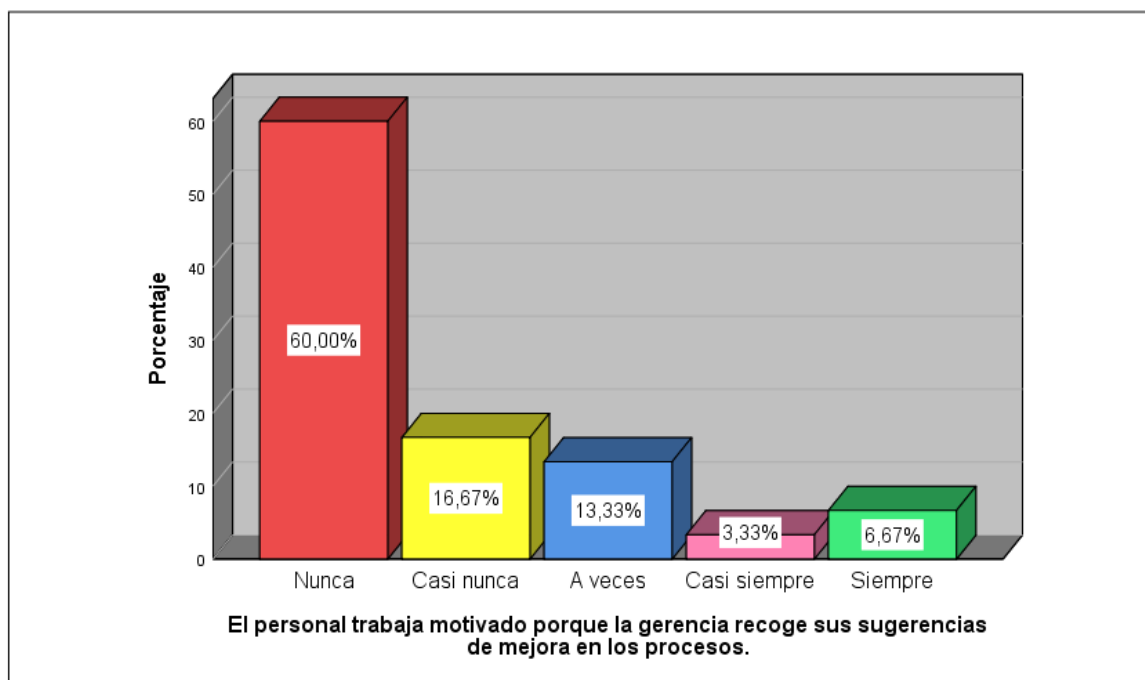


Figura 23. Gráfico de barras porcentual ítem 14.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 40 y representados en la figura 23 se evidencia que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca trabajan motivado porque la gerencia no recoge sus sugerencias de mejora en los procesos, el 16,67% casi nunca, el 13,33% a veces, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 41.

Frecuencia ítem 15: El proceso en línea de etiquetado de los productos finales es favorable, pues no hay restricciones de insumos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	73,3
	A veces	5	16,7	16,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

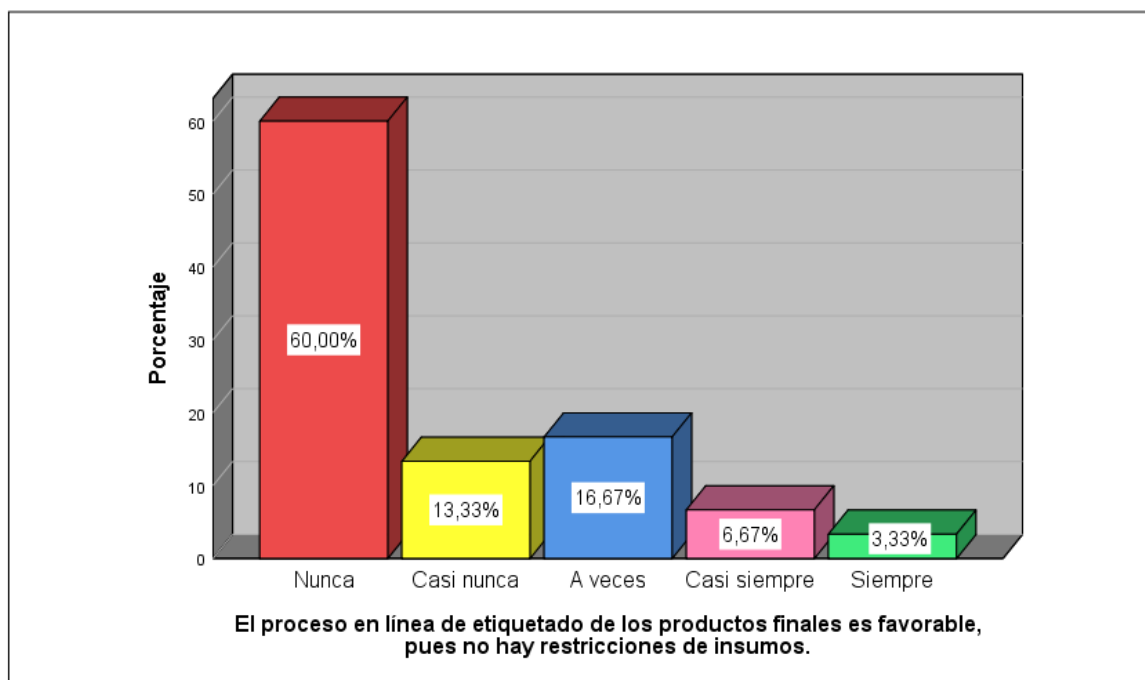


Figura 24. Gráfico de barras porcentual ítem 15.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 41 y representados en la figura 24 se observa que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca el proceso en línea de etiquetado de los productos finales es favorable, pues hay restricciones de insumos; el 16,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 42.

Frecuencia ítem 16: Se ejecutan las pruebas situacionales a los colaboradores del área ante una situación problemática.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

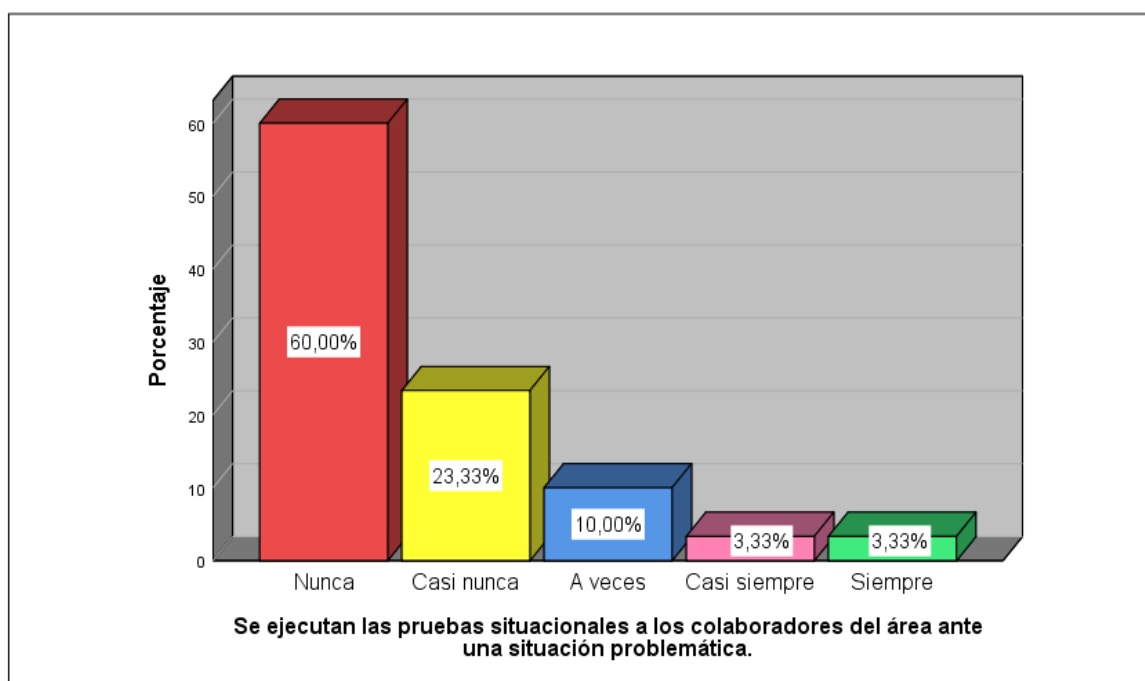


Figura 25. Gráfico de barras porcentual ítem 16.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 42 y representados en la figura 25 se observa que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca se ejecutan las pruebas situacionales ante una situación problemática, el 23,33% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre, el 3,33% siempre.

Tabla 43.

Frecuencia ítem 17: La gerencia dentro de los roles de los colaboradores contempla la rotación de trabajo, según las competencias del trabajador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	60,0
	A veces	8	26,7	26,7	86,7
	Casi siempre	2	6,7	6,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

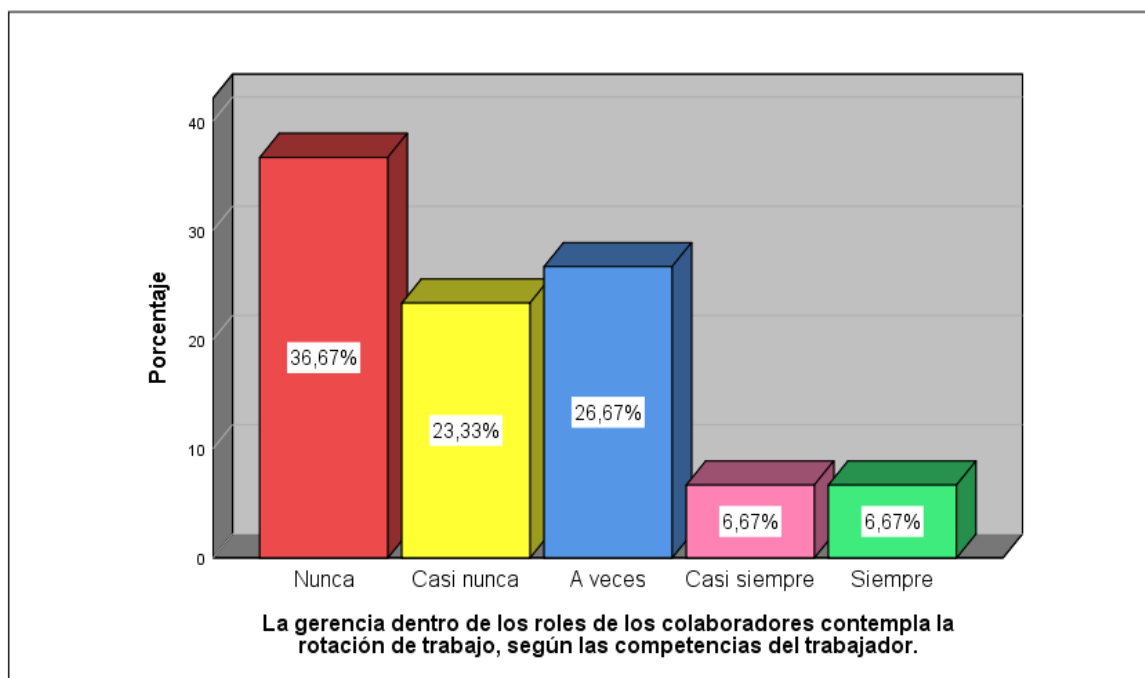


Figura 26. Gráfico de barras porcentual ítem 17.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 43 y representados en la figura 26 se evidencia que el 36,67% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia contempla la rotación de trabajo según las competencias laborales, el 26,67% a veces, el 23,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 6,67% siempre.

Tabla 44.

Frecuencia ítem 18: La empresa realiza actividades integradoras dentro del horario de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	63,3	63,3	63,3
	Casi nunca	6	20,0	20,0	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

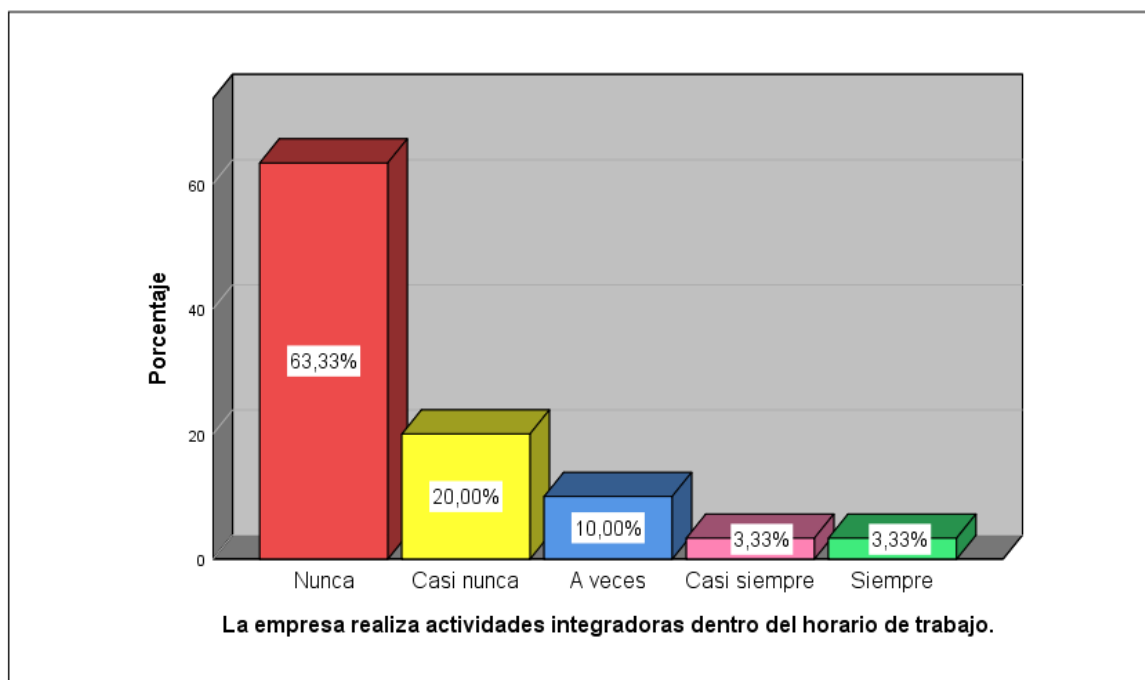


Figura 27. Gráfico de barras porcentual ítem 18.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 44 y representados en la figura 27 se aprecia que el 63,33% de los encuestados manifiestan que nunca la empresa realiza actividades integradoras dentro del horario de trabajo, el 20,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 45.

Frecuencia ítem 19: Se ejecutan las técnicas de evaluación periódicamente para conocer las debilidades y fortalezas del colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	5	16,7	16,7	73,3
	A veces	6	20,0	20,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

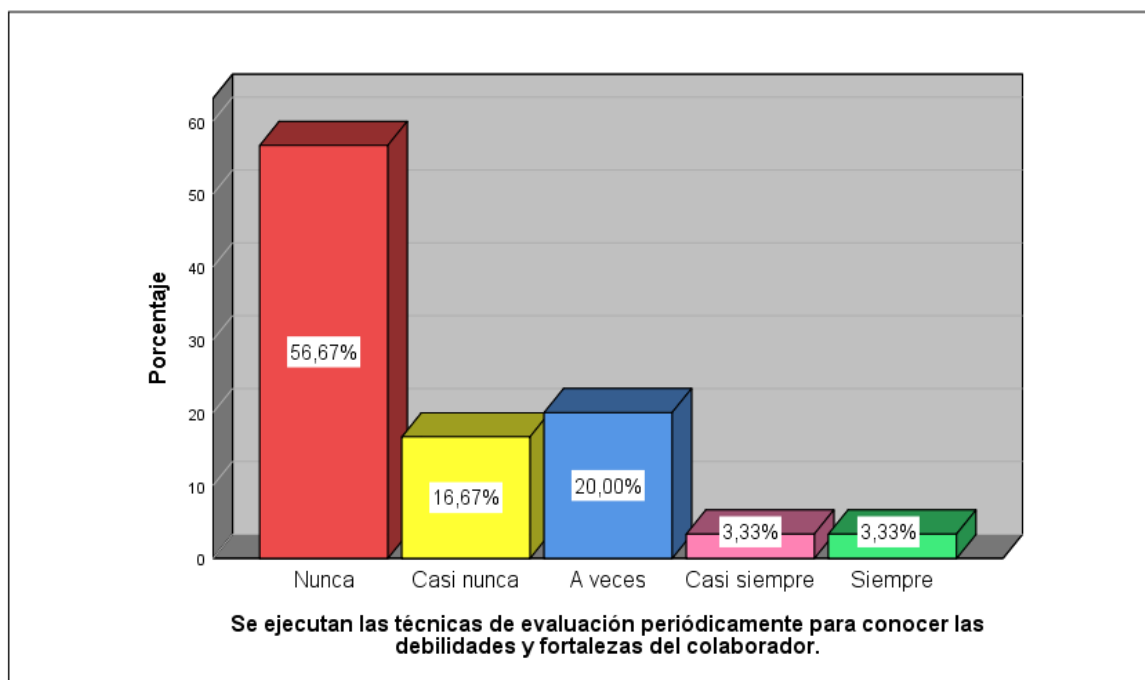


Figura 28. Gráfico de barras porcentual ítem 19.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 45 y representados en la figura 28 se observa que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca se ejecutan las técnicas de evaluación periódicamente a fin de conocer las debilidades y fortalezas, el 20,00% a veces, el 16,67% casi nunca, el 3,33% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 46.

Frecuencia ítem 20: La gerencia toma decisiones en base a las competencias laborales del trabajador, en asensos e incrementos salariales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	73,3
	A veces	4	13,3	13,3	86,7
	Casi siempre	1	3,3	3,3	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

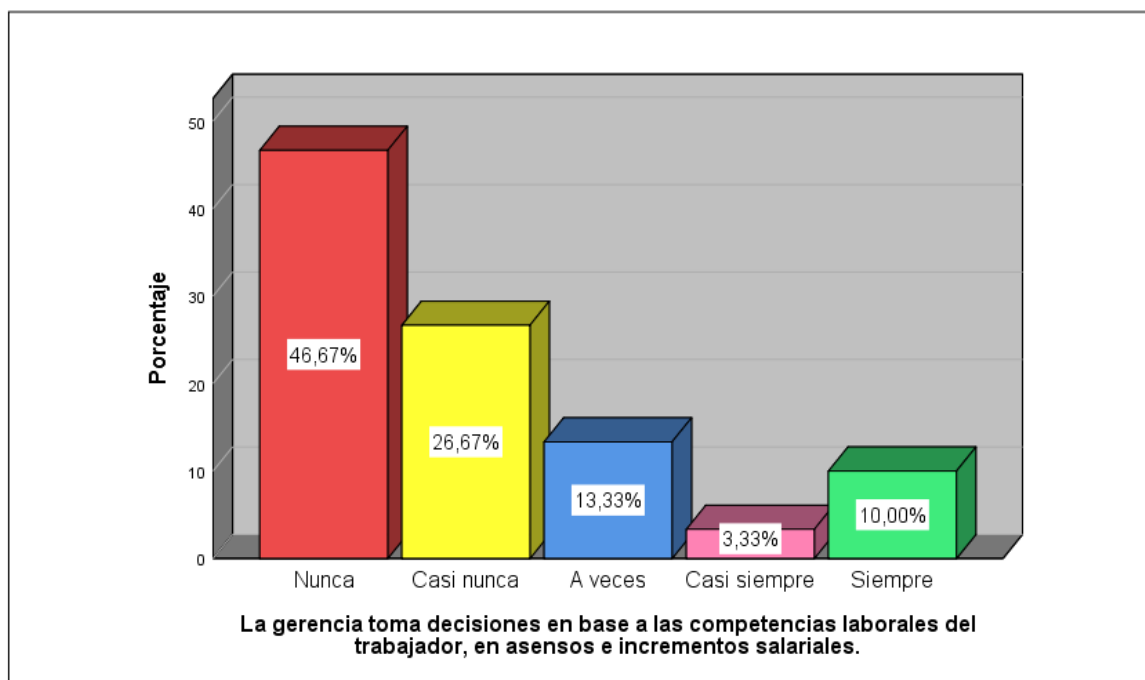


Figura 29. Gráfico de barras porcentual ítem 20.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 46 y representados en la figura 29 se observa que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca la gerencia toma decisiones en base a las competencias laborales para los asensos e incrementos salariales, el 26,67% casi nunca el 13,33% a veces, el 10,00% siempre y 3,33% casi siempre.

Tabla 47.

Frecuencia ítem 21: La empresa brinda a sus empleados el resultado de las pruebas situacionales para luego ser analizado y solucionarlo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	50,0	50,0	50,0
	Casi nunca	9	30,0	30,0	80,0
	A veces	3	10,0	10,0	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

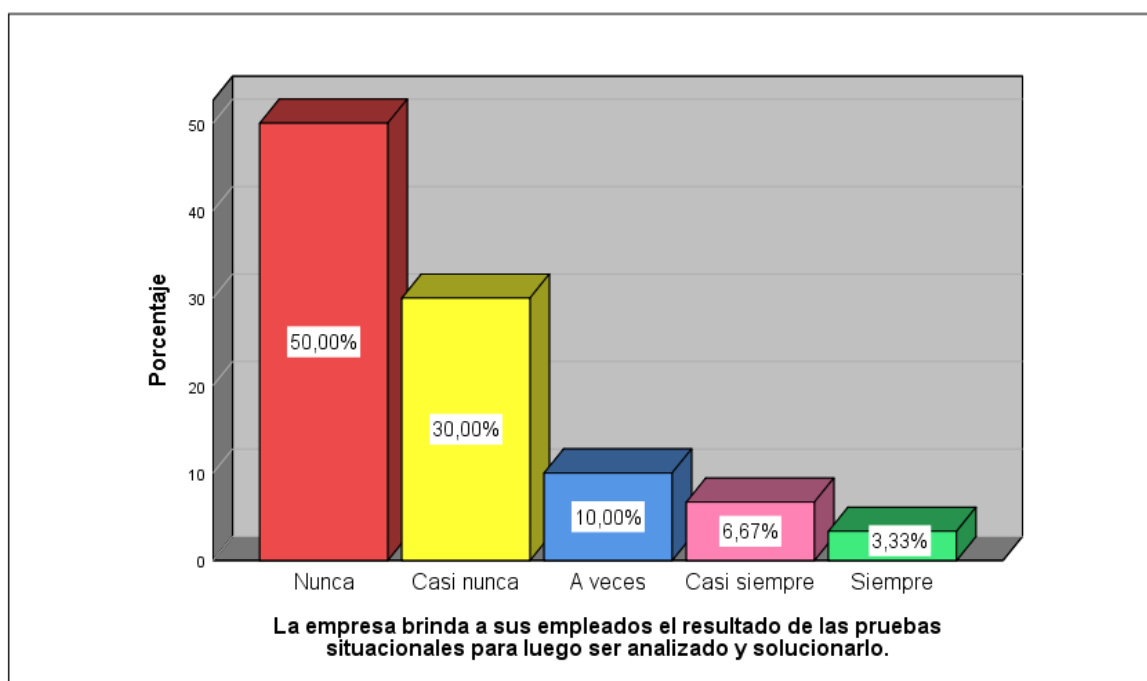


Figura 30. Gráfico de barras porcentual ítem 21.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 47 y representados en la figura 30 se observa que el 50,00% de los encuestados manifiestan que nunca le brindan el resultado de las pruebas situacionales para luego ser analizado y solucionarlo, el 30,00% casi nunca, el 10,00% a veces, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 48.

Frecuencia ítem 22: La empresa cuenta con un cronograma de evaluación de personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	73,3
	A veces	5	16,7	16,7	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

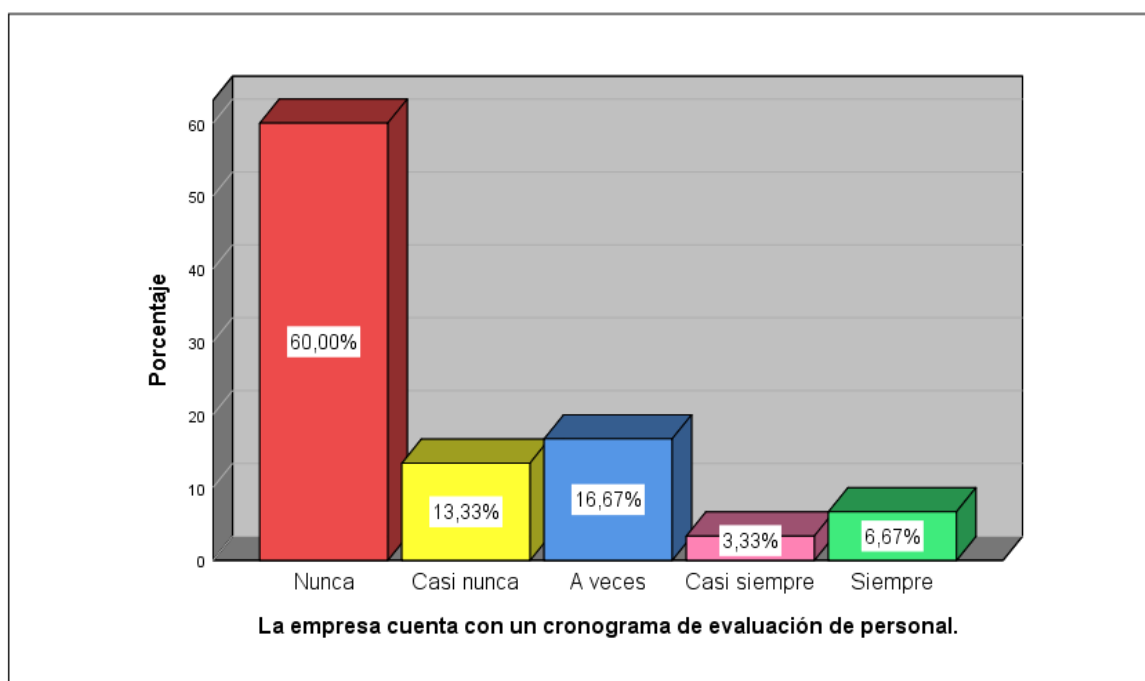


Figura 31. Gráfico de barras porcentual ítem 22.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 48 y representados en la figura 31 se observa que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca la empresa cuenta con un cronograma de evaluación de personal, el 16,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 49.

Frecuencia ítem 23: Se contrata a personas con experiencias laborales en el área de almacén productos terminados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	60,0
	A veces	8	26,7	26,7	86,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

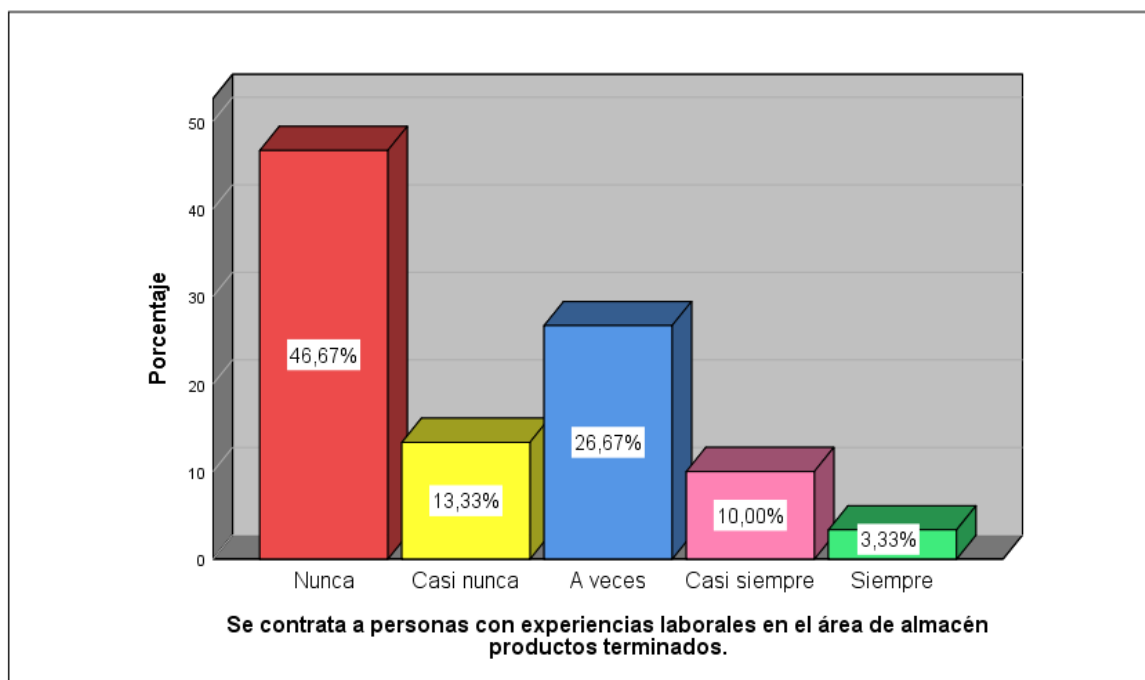


Figura 32. Gráfico de barras porcentual ítem 23.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 49 y representados en la figura 32 se observa que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca contratan a personas con experiencia laboral en el área, el 26,67% a veces, el 13,33% casi nunca, el 10,00% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 50.

Frecuencia ítem 24: Para cubrir una posición u obtener un ascenso se considera como candidatos a los que obtuvieron alto puntaje en las evaluaciones de competencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	7	23,3	23,3	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

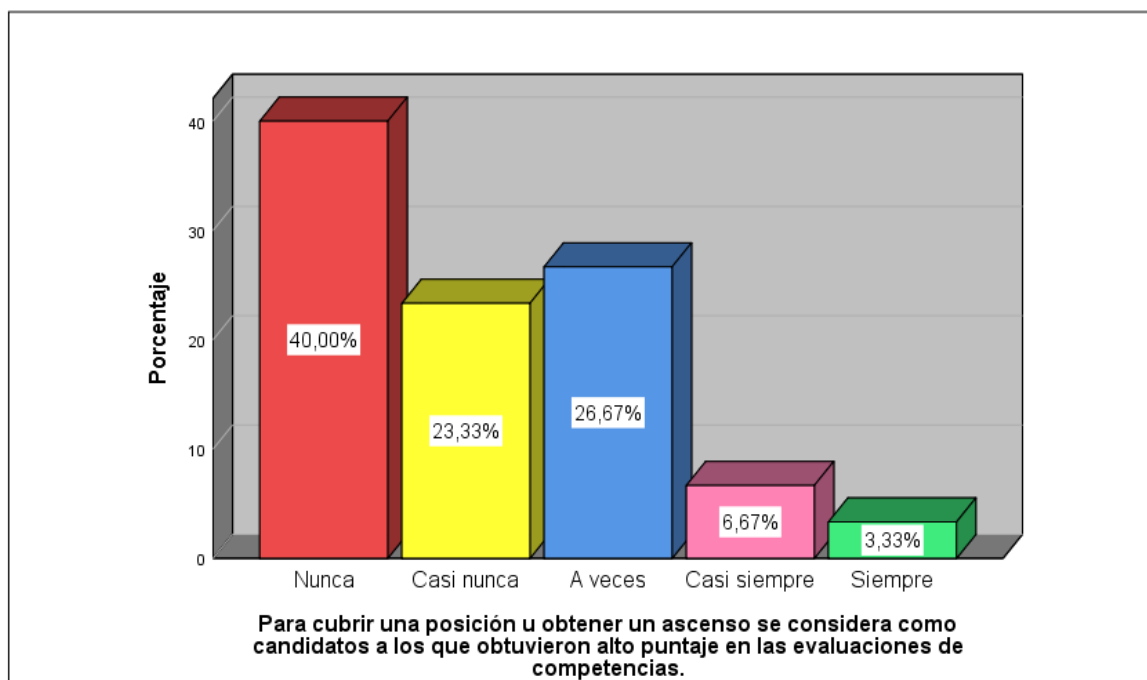


Figura 33. Gráfico de barras porcentual ítem 24.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 50 y representados en la figura 33 se aprecia que el 40,00% de los encuestados manifiestan que nunca son considerados para cubrir una posición u obtener un ascenso a los que obtuvieron alto puntaje en las evaluaciones de competencias, el 26,67% a veces, el 23,33% casi nunca, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 51.

Frecuencia ítem 25: Los colaboradores son capacitados cada vez que se obtiene un nuevo procedimiento operativo estándar (POE).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	83,3
	A veces	3	10,0	10,0	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

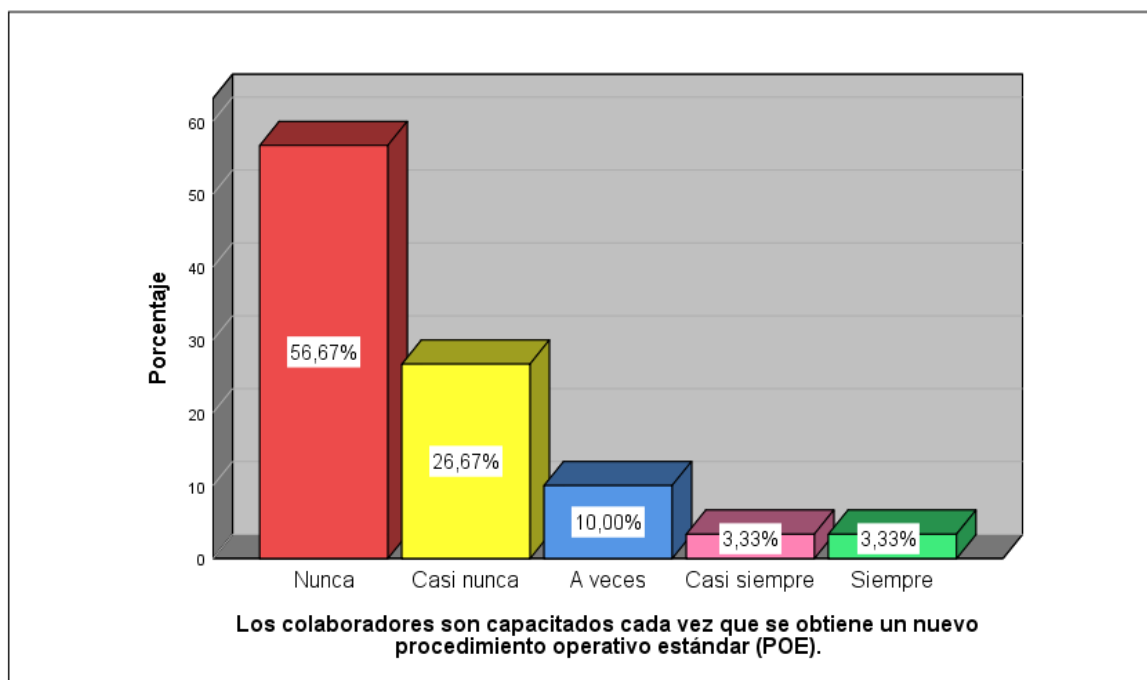


Figura 34. Gráfico de barras porcentual ítem 25.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 51 y representados en la figura 34 se evidencia que el 56,67% de los encuestados manifiestan que nunca son capacitados cuando se obtiene un nuevo procedimiento operativo estándar, el 26,67% casi nunca, el 10,00% a veces, el 3,33% casi siempre y 3,33% siempre.

Tabla 52.

Frecuencia ítem 26: El jefe del área realiza periódicamente el análisis del perfil del colaborador para conocer sus destrezas y habilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	33,3	33,3	33,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	63,3
	A veces	8	26,7	26,7	90,0
	Casi siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

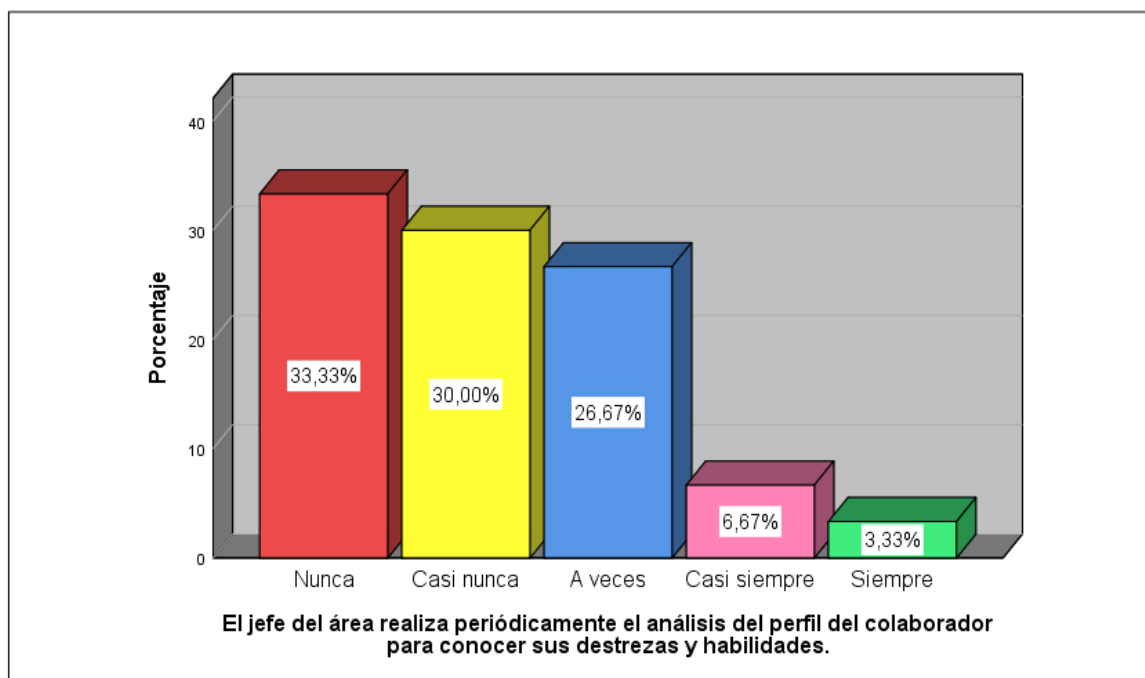


Figura 35. Gráfico de barras porcentual ítem 26.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 52 y representados en la figura 35 se observa que el 33,33% de los encuestados manifiestan que nunca el jefe de área realiza periódicamente el análisis del perfil para conocer sus destrezas y habilidades, el 30,00% casi nunca, el 26,67% a veces, el 6,67% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 53.

Frecuencia ítem 27: La empresa realiza anualmente la entrevista por competencia para conocer el nivel de desarrollo de sus empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	9	30,0	30,0	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

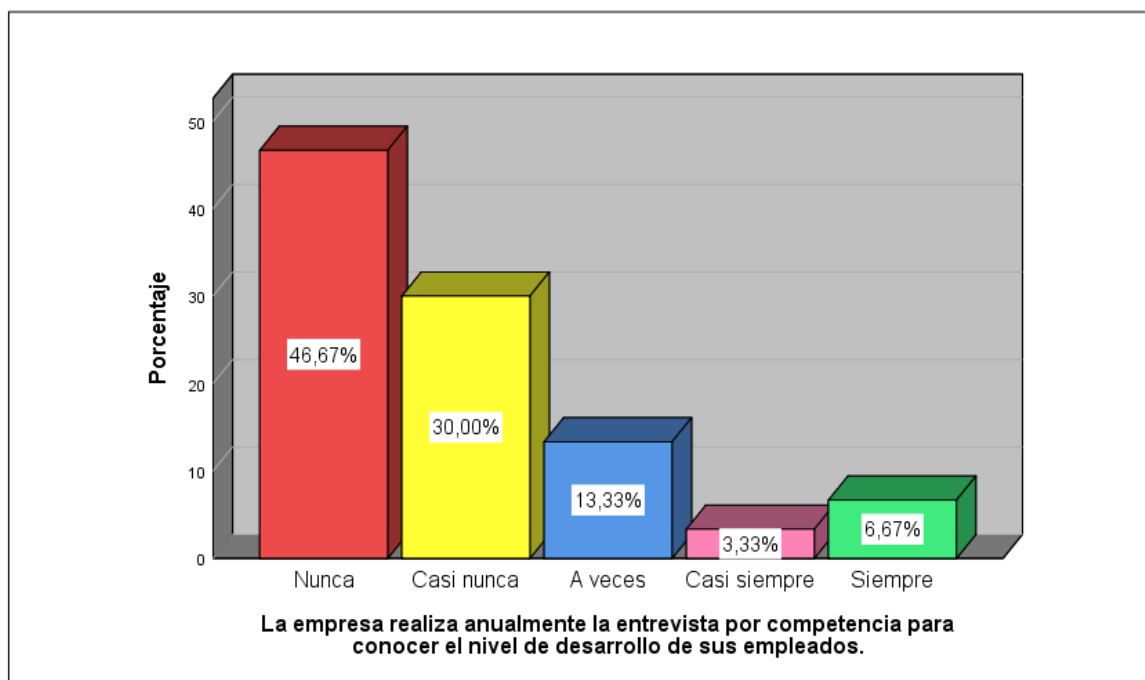


Figura 36. Gráfico de barras porcentual ítem 27.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 53 y representados en la figura 36 se observa que el 46,67% de los encuestados manifiestan que nunca la empresa realiza anualmente la entrevista por competencia para conocer el nivel de desarrollo de sus empleados, el 30,00% casi nunca, el 13,33% a veces, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 54.

Frecuencia ítem 28: El jefe del área conoce las competencias de su equipo de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	10	33,3	33,3	70,0
	A veces	5	16,7	16,7	86,7
	Casi siempre	3	10,0	10,0	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

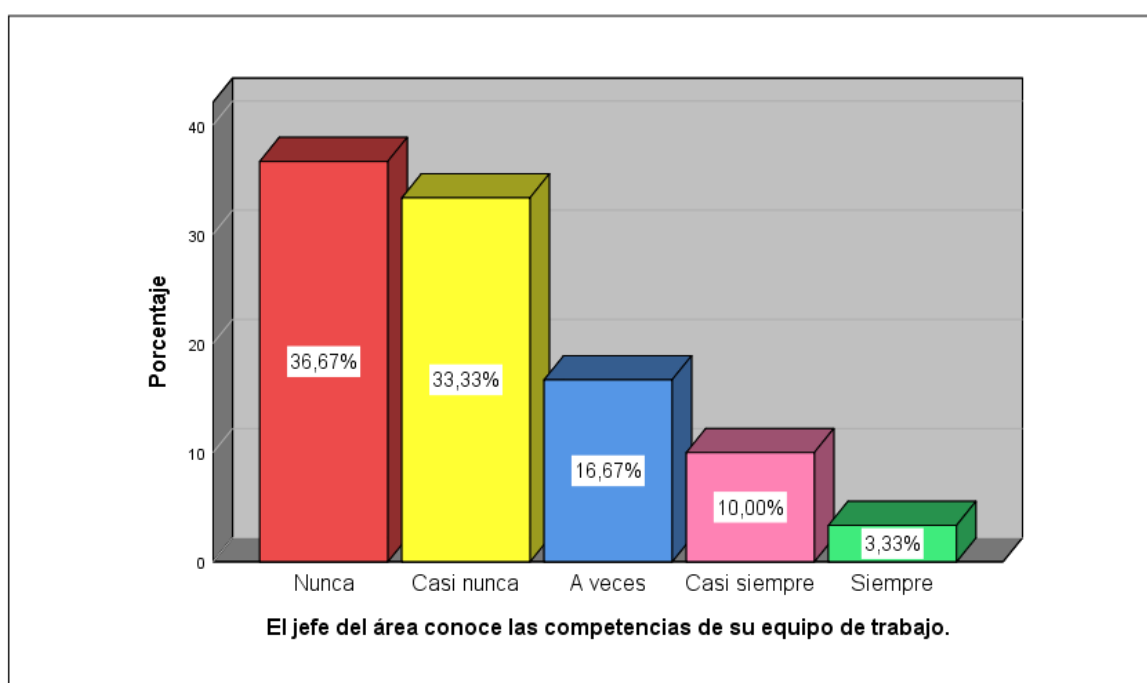


Figura 37. Gráfico de barras porcentual ítem 28.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 54 y representados en la figura 37 se observa que el 36,67% de los encuestados manifiestan que nunca el jefe de área conoce las competencias de su equipo de trabajo, el 33,33% casi nunca, el 16,67% a veces, el 10,00% casi siempre y el 3,33% siempre.

Tabla 55.

Frecuencia ítem 29: El jefe del área recopila la información de las competencias de su equipo de trabajo durante las actividades operativas y se le da conocer sus debilidades y fortalezas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	40,0	40,0	40,0
	Casi nunca	8	26,7	26,7	66,7
	A veces	7	23,3	23,3	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

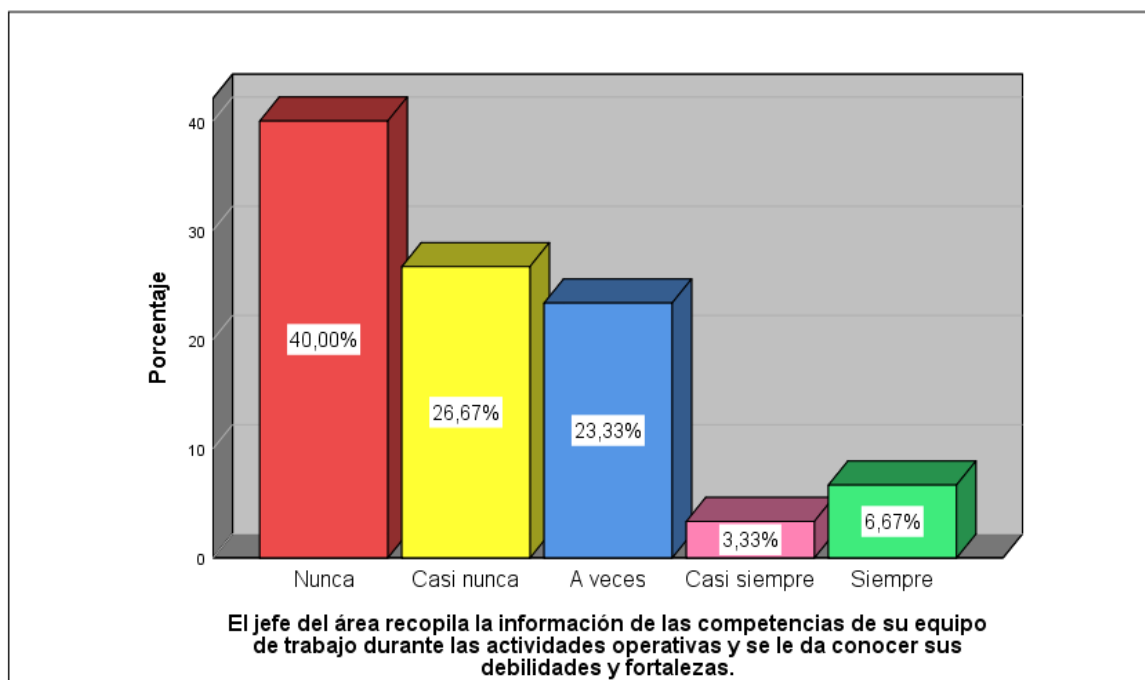


Figura 38. Gráfico de barras porcentual ítem 29.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 55 y representados en la figura 38 se aprecia que el 40,00% de los encuestados manifiestan que nunca el jefe de área recopila la información de las competencias de su equipo de trabajo durante las actividades operativas ni se le da a conocer sus debilidades y fortalezas, el 26,67% casi nunca, el 23,33% a veces, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Tabla 56.

Frecuencia ítem 30: Las decisiones tomadas en el área son el resultado del consenso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	5	16,7	16,7	76,7
	A veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total		30	100,0	100,0

Fuente: Programa IBM aplicación SPSS v.25

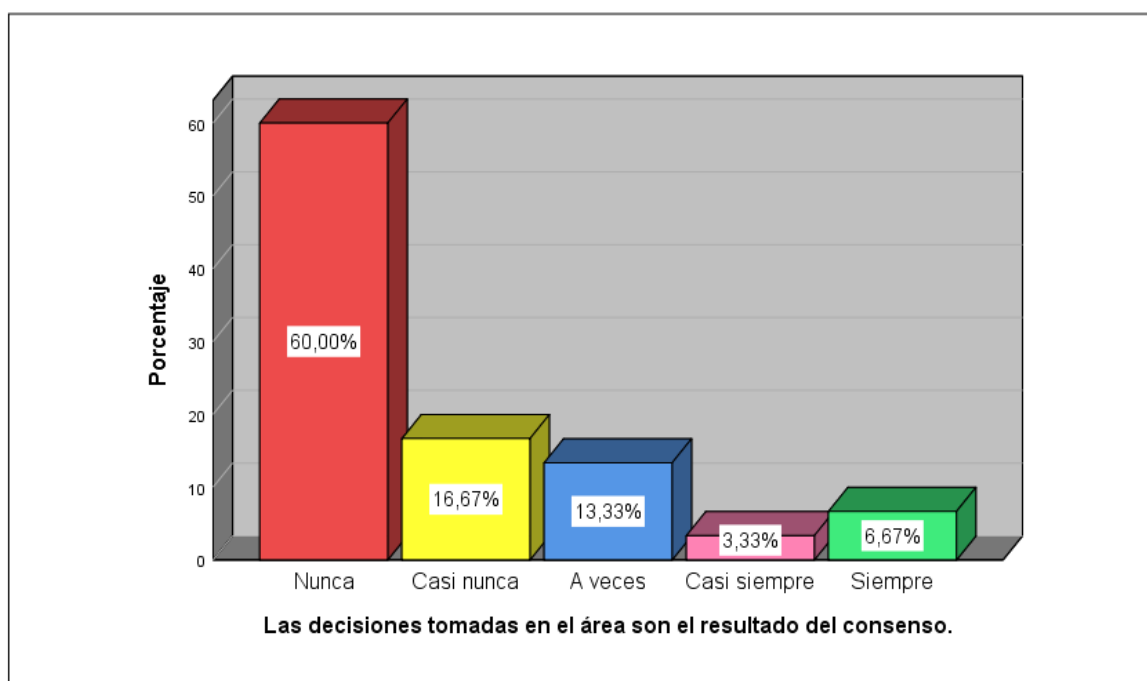


Figura 39. Gráfico de barras porcentual ítem 30.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 56 y representados en la figura 39 se aprecia que el 60,00% de los encuestados manifiestan que nunca las decisiones tomadas en el área son el resultado del consenso, el 16,67% casi nunca, el 13,33% a veces, el 6,67% siempre y el 3,33% casi siempre.

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Administración de procesos y evaluación de competencias del Área de Almacén de Productos Terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	Administración de Procesos	Estrategias de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de procesos • Participación del cliente • Flexibilidad de recursos 	Diseño de investigación No experimental De Corte Transversal Tipo de investigación Básica Nivel de investigación Descriptiva correlacional Enfoque Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?	Determinar la relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.	Existe relación entre la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.		Análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación del proceso • Evaluación de desempeño • Rediseño de proceso 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		Calidad y desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Participación de los empleados 	
¿Cuál es la relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?	Determinar la relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.	Existe relación entre estrategias de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.		Administración de restricciones	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso en línea 	
¿Cuál es la relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?	Determinar la relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.	Existe relación entre análisis de procesos de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.	Evaluación de Competencias	Pruebas situacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de pruebas • Juego roles • Método del caso 	
¿Cuál es la relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?	Determinar la relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.	Existe relación entre calidad y desempeño de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.		Pruebas profesionales	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de personal • Formación de personal 	
¿Cuál es la relación entre administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018?	Determinar la relación entre administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.	Existe relación entre administración de restricciones de la administración de procesos y la evaluación de competencias del área de almacén de productos terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.		Entrevista de competencias	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del perfil • Nivel de desarrollo • Recopilar información • Toma de decisiones. 	

Anexo 4: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: BARCA BARRIENTOS JESÚS
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: DOCENTE
- 1.3. Especialidad del Validador: MBA
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO
- 1.5. Título de la Investigación: Administración de procesos y evaluación de competencias del Área de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos en un Laboratorio Farmacéutico Lima 2018
- 1.6. Autor del Instrumento: Lourdes Yaneth Pastor Sánchez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos - científicos.				✓	
7. COERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigació.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha



Firma del Experto Informante

DNI: N° 46176175 Teléfono N° 980792811



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: COJAL LOLI BERNARDO

1.2. Cargo de Institución donde Labora: COORDINADOR DE LA EP DE ECONOMÍA

1.3. Especialidad del Validador: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO

1.5. Título de la Investigación: Administración del proceso y evaluación de Competencias del Área de Admin
de Productos Terminados en un Laboratorio Farmacéutico, Lima, 2018

1.6. Autor del Instrumento: Lourdes Yaneth Pastor Sánchez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				✓	
7. COERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				✓	
9. PERTINENECIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigació.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° 77898066 Teléfono N° _____



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO EN INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres del Validador Dr/ Mg: COSMIUS CASANO PEDRO.
- 1.2. Cargo de Institución donde Labora: _____
- 1.3. Especialidad del Validador: DA. EN ADMINISTRACION
- 1.4. Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO
- 1.5. Título de la Investigación: Administración de procesos y evaluación de competencias del Área de Almacén de Productos Terminados en un Laboratorio Farmacéutico Lima 2018
- 1.6. Autor del Instrumento: Lourdes Yaneth Pastor Sanchez

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1. CRITERIOS	2. INDICADORES	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓	
5. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				✓	
6. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos – científicos.				✓	
7. COERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
8. METOLOGIA	La estrategia responde al proposito del diagnostico.				✓	
9. PERTINENECIA	El instrumento es funcional para el proposito de la investigació.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

3. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 75 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD.

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha

Firma del Experto Informante

DNI: N° 099 25834 Teléfono N° _____

Anexo 5: Instrumento

Cuestionario

Administración de procesos y evaluación de competencias del Área de Almacén de Productos Terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018.

Esta encuesta es anónima. La información obtenida tiene un carácter confidencial y de uso reservado, exclusivamente para la investigación. A continuación, marcar con un "X", eligiendo la opción que más se acerque a su opinión, se detalla las siguientes alternativas: 1=Nunca; 2=Casi Nunca; 3=A veces; 4=Casi Siempre; 5=Siempre.

ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Estrategias de procesos	Estructura de procesos					
	1	Los procedimientos operativos estándar (POE) poseen una estructura de procesos adecuados que son fácil de comprender la información.				
	2	El plano de distribución del área de almacén permite la recepción oportuna y fluida de los productos terminados.				
	3	El área de aseguramiento y calidad realizan correctamente la estructura de procesos la cual será aplicada en los procedimientos operativos estándar (POE).				
	Participación del cliente					
	4	El cliente tiene acceso a encontrar informaciones actualizadas sobre los productos en la página web de la empresa.				
Análisis de procesos	Flexibilidad de recursos					
	5	Las herramientas y equipos de trabajo se encuentran en condiciones óptimas para la realización de nuestras funciones.				
	Documentación del proceso					
	6	Los documentos técnicos que se emplea en el área son adecuados para el logro de los objetivos del trabajador.				
	7	El área de almacén realiza el registro del formato de salida para el despacho de los productos a los clientes.				
	Evaluación de desempeño					
8	El jefe de área le brinda la información que permita mejorar su desempeño.					
9	Recibe usted un proceso de inducción por su jefe de área.					
Calidad y desempeño	Rediseño de proceso					
	10	El área de aseguramiento y calidad constantemente viene rediseñando los procedimientos que permiten optimizar el desempeño del personal.				
	Satisfacción del cliente					
	11	La empresa brinda soluciones inmediatas cuando los clientes realizan las devoluciones de los productos.				
	12	Los colaboradores se encuentran capacitados ante las consultas e informaciones al cliente.				
	13	Se logra ejecutar la entrega de los productos a los clientes en los plazos establecidos.				
Administración de restricciones	Participación de los empleados					
	14	El personal trabaja motivado porque la gerencia recoge sus sugerencias de mejora en los procesos.				
	Proceso en línea					
15	El proceso en línea de etiquetado de los productos finales es favorable, pues no hay restricciones de insumos.					

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Pruebas situacionales	Elaboración de pruebas					
	16	Se ejecutan las pruebas situacionales a los colaboradores del área ante una situación problemática.				
	Juego de roles					
	17	La gerencia dentro de los roles de los colaboradores contempla la rotación de trabajo, según las competencias del trabajador.				
	18	La empresa realiza actividades integradoras dentro del horario de trabajo.				
	19	Se ejecutan las técnicas de evaluación periódicamente para conocer las debilidades y fortalezas del colaborador.				
	Método del caso					
	20	La gerencia toma decisiones en base a las competencias laborales del trabajador, en asensos e incrementos salariales.				
	21	La empresa brinda a sus empleados el resultado de las pruebas situacionales para luego ser analizado y solucionarlo.				
Pruebas profesionales	Evaluación de personal					
	22	La empresa cuenta con un cronograma de evaluación de personal.				
	23	Se contrata a personas con experiencias laborales en el área de almacén productos terminados.				
	Formación de personal					
	24	Para cubrir una posición u obtener un ascenso se considera como candidatos a los que obtuvieron alto puntaje en las evaluaciones de competencias.				
25	Los colaboradores son capacitados cada vez que se obtiene un nuevo procedimiento operativo estándar (POE).					
Entrevista de competencias	Análisis del perfil					
	26	El jefe del área realiza periódicamente el análisis del perfil del colaborador para conocer sus destrezas y habilidades.				
	Nivel de desarrollo					
	27	La empresa realiza anualmente la entrevista por competencia para conocer el nivel de desarrollo de sus empleados.				
	Recopilar información					
	28	El jefe del área conoce las competencias de su equipo de trabajo.				
	29	El jefe del área recopila la información de las competencias de su equipo de trabajo durante las actividades operativas y se le da conocer sus debilidades y fortalezas.				
	Toma de decisiones					
30	Las decisiones tomadas en el área son el resultado del consenso.					

Anexo 6: Base de datos

	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
1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	5	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1
2	1	3	1	1	2	1	5	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	3	1	3	4	1	2	5	1	4	1	1	5	1	1	1	2	3	1	3	4	1	3	5	1	4	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
8	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1
9	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
10	4	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	3	4	1	2	3	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1
11	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1
12	3	1	1	5	1	1	1	2	3	2	1	1	1	3	3	4	3	1	1	5	1	1	5	2	3	2	1	1	2	3
13	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2
14	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	2	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1
16	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	4	1	1
17	2	1	5	2	1	1	1	1	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	5	2	1	1	3	1	4	1	1	2	1	1
18	5	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	2	5	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	1
19	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1
20	2	2	3	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1
21	3	1	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1
22	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	1	2	3	1	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	2
23	2	3	1	5	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	5	2	3	1	5	2	2	4	3	1	2	2	2	3	2
24	1	2	3	5	2	3	2	4	1	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	5	2	3	4	4	1	3	3	4	4	3
25	3	1	1	2	4	2	3	3	2	3	4	5	1	4	5	1	3	1	1	2	4	2	2	3	2	3	4	5	3	4
26	3	4	2	4	2	5	2	4	1	3	3	2	4	5	4	2	3	4	2	4	2	5	4	4	1	3	3	2	5	5
27	4	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2
28	3	1	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
29	5	1	3	3	5	3	3	3	5	4	5	2	1	3	3	2	5	1	3	3	5	3	3	3	5	4	5	2	3	3
30	3	2	3	2	3	3	4	1	1	3	5	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	5	2	1	2

Yo, Mairena Fox Petronila Liliana, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo campus Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada: "ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL ÁREA DE ALMACÉN DE PRODUCTOS TERMINADOS EN UN LABORATORIO FARMACÉUTICO. LIMA, 2018", de la estudiante PASTOR SÁNCHEZ LOURDES JANETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 22 de Julio de 2019



MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Administración de procesos y evaluación de competencias del Área de Almacén de
Productos Terminados en un Laboratorio Farmacéutico. Lima, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Pastor Sánchez, Lourdes Janeth (ORCID 0000-0002-1036-1737)

ASESORA:

Mg. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID:000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019



Resumen de coincidencias


26 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 26
- 1 repositorio.ucv.edu.pe 8 % >
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Universida... 7 % >
Trabajo del estudiante
- 3 www.gestiopolis.com 1 % >
Fuente de Internet
- 4 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante
- 5 noticiasresponsables.c... 1 % >
Fuente de Internet
- 6 Entregado a Universida... 1 % >
Trabajo del estudiante
- 7 www.hacienda.go.cr 1 % >
Fuente de Internet
- 8 bdigital.unal.edu.co 1 % >
Fuente de Internet

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, PASTOR SÁNCHEZ LOURDES JANETH, identificado con DNI N° 46193396 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi tesis titulado **"ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL ÁREA DE ALMACÉN DE PRODUCTOS TERMINADOS EN UN LABORATORIO FARMACÉUTICO. LIMA, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

(This section contains a large blue diagonal line, indicating that the text is crossed out or unused.)




PASTOR SÁNCHEZ LOURDES JANETH
DNI N° 46193396

Fecha: Lima, 22 de Julio de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DE TESIS

Conste por el presente documento, el visto bueno que otorga la encargada del Área de Investigación de la Escuela Profesional de Administración-Sede Lima Norte, a la versión final de tesis que presente la estudiante:

Srta. Lourdes Janeth Pastor Sánchez

Tesis titulada:

**ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS Y EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS DEL
ÁREA DE ALMACÉN DE PRODUCTOS TERMINADOS EN UN LABORATORIO
FARMACÉUTICO. LIMA, 2018**

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 18 de Julio de 2019

NOTA O MENCIÓN : 14 (Catorce)

Lima, 22 de Julio de 2019



Ms. Mairena
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración