



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN EL PROCESO DE  
VENTAS DE LA EMPRESA THE BLESSED SAC EN EL DISTRITO LOS  
OLIVOS AÑO 2016”**

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

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**VÁSQUEZ PACHECO CATERIN CLAUDIA**

**ASESOR:**

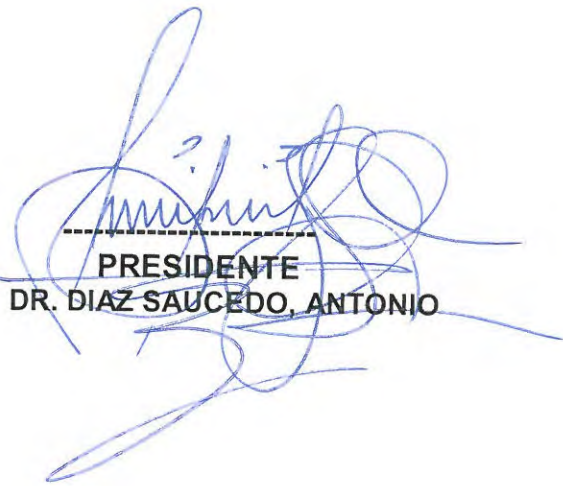
**DR. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

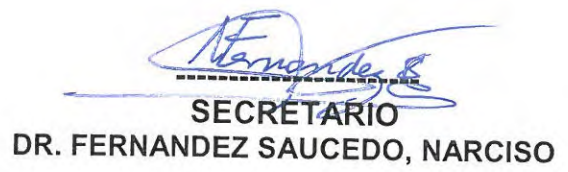
**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

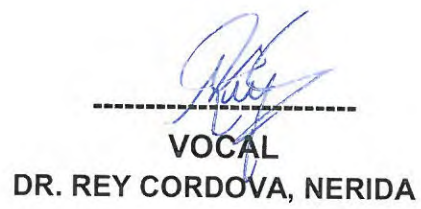
**2016**



PRESIDENTE  
DR. DIAZ SAUCEDO, ANTONIO



SECRETARIO  
DR. FERNANDEZ SAUCEDO, NARCISO



VOCAL  
DR. REY CORDOVA, NERIDA

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios por brindarme su amor y la fortaleza para lograr mis metas. A mis padres, por su ternura, buen ejemplo y apoyo incondicional, que me ha hecho mejor persona. A mis grandes amigos quienes estuvieron siempre brindándome consejos, amor, cariño, paciencia y valentía.

A mis maestros, que a lo largo de mi vida académica han iluminado mi mente y ampliado mi horizonte.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por hacer realidad este sueño anhelado de poder estudiar y superarme profesionalmente; por haberme guiado, iluminado y demostrarme cuan hermosa es la vida; permitiéndome tener como padres a Don Claudio Vásquez Acosta y Doña Ana María Pacheco Molero, que con su ejemplo me inculcaron amar a Dios, tener empatía por los demás, practicar la sinceridad, la honestidad y el respeto.

Al Dr. César Acuña Peralta, por darme la oportunidad de estudiar en la Universidad César Vallejo, por demostrarme que la pobreza no es un limitante para la realización de nuestras metas, ni impedimento para ser exitosos en la vida; recordarme que la humildad y la educación van de la mano; y sobre todo que debemos amar a Dios sobre todas las cosas.

Así mismo agradezco a mis profesores porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mi Asesor de Tesis el Dr. Antonio Díaz Saucedo por su visión crítica, por su rectitud en su profesión como docente y por sus consejos que ayudan a formarte como persona e investigador.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de la Gestión por Procesos en el Proceso de Venta de la empresa The Blessed SAC en el distrito Los Olivos en el año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Caterin Claudia Vásquez Pacheco

## INDICE

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
<b>I. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Trabajos Previos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>15</b>
1.3.1. Problema General .....	15
1.3.2. Problemas Específicos.....	15
<b>1.3. Objetivos.....</b>	<b>16</b>
1.4.1. Objetivo General.....	16
1.4.2. Objetivos Específicos .....	16
<b>1.4. Justificación e importancia de la investigación .....</b>	<b>16</b>
1.5.1. Justificación práctica .....	16
1.5.2. Justificación Teórica.....	16
1.5.3. Justificación Metodológica.....	17
<b>1.5. Delimitación.....</b>	<b>17</b>
<b>II. MARCO REFERENCIAL .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Teorías asumidas en el proyecto .....</b>	<b>17</b>
2.1.1. Gestión por Proceso.....	17
2.1.2. Proceso de Ventas.....	18
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Diseño, tipo y nivel de investigación .....</b>	<b>21</b>
3.1.1. Diseño.....	21
3.1.2. Tipo de estudio .....	22
3.1.3. Nivel del estudio.....	23
<b>3.2. Hipótesis .....</b>	<b>23</b>
3.2.1. Hipótesis General .....	23
3.2.2. Hipótesis Específicas.....	23
<b>3.3. Variables .....</b>	<b>23</b>
3.3.1. Definición conceptual.....	23

3.4. Población y muestra .....	25
3.4.1. Población .....	25
3.4.2. Muestra .....	25
3.4.3. Muestreo .....	26
3.4.4. Criterios de selección.....	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información .....	26
3.6. Técnicas de Procesamiento de la Información .....	27
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
4.1. Descripción .....	28
4.2. Discusión .....	43
<b>V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>44</b>
5.1. Conclusiones .....	44
5.2. Sugerencias .....	45
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>46</b>
<b>VI. ANEXOS .....</b>	<b>49</b>
6.1. Matriz de Consistencia.....	49
Instrumento de Recolección de Pre Test.....	50
Instrumento de Recolección de Post Test.....	51
Datos obtenidos con el Pre- Test (Día 1-28).....	52
Datos obtenidos con el Post -Test (Día 1-28).....	53

## **Resumen**

La investigación se realizó en la empresa The Blessed, ubicada en el distrito de Los Olivos durante el año 2016.

El presente trabajo de investigación titulado “Influencia de la Gestión por Procesos en el proceso de venta de la empresa The Blessed SAC en el distrito Los Olivos en el año 2016” tiene como objetivo principal determinar la influencia de la Gestión por Procesos en el proceso de venta que se realiza en esta organización. Para ello se consideró como parámetros de medición el tiempo destinado en el proceso y el costo designado en el proceso. Este estudio tuvo como población el tiempo de ventas, se usó como muestra 28 días de venta en donde por cada solicitud de venta se fue registrando y aplicando la evaluación para poder hacer la comparación respectiva de un pre test y un post test; en el cual se observó la diferencia y las mejoras de usar en el proceso de venta un software moderno y el no usarlo. El estudio se justificó por la utilidad práctica, y beneficios netos generados. Está sustentada en las teorías de gestión por procesos. Se utilizó el tipo de estudio aplicado, con un diseño experimental, de tipo cuasi experimental. La técnica de recolección de datos empleada fue la ficha de observación y registro de metas emitidos por la empresa.

## **ABSTRACT**

The research was conducted in the company The Blessed, located in the district of Los Olivos during 2016.

This research paper entitled "Influence of Process Management in the process of selling the company The Blessed in 2016" whose main objective is to determine the influence of Process Management in the sales process that is done in this organization. To this was considered as measurement parameters the time spent in the process, the designated cost and process effectiveness achieved in the process. This study was population time sales, it was used as sample 30 selling days for each application where sales went searching and applying the evaluation to make the respective comparison of a Pre Test and Post Test; in which the difference and improvements used in the process of selling a modern software and no use was observed. The study was justified by the practical utility, and generated net profit. It is supported by the theories of process management. The rate applied study was used, with an experimental design, experimental pre kind. The data collection technique used was the observation sheet and registration issued by the company goals.