



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CONTROL DEL PROCESO Y LA FUERZA DE VENTAS EN LA
EMPRESA AMAZIN LIFE S.A.C. EN EL DISTRITO DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

CARMEN ROSA YALLERCO VENEGAS

ASESORA

Mg. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DE JURADOS

Mg.Teresa Gonzales Moncada

Presidente

Eco.Cesar Cifuentes La Rosa

Secretario

Mg.Jose Luis Fernandez Davila

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres, y a mis hermanos, a mi esposo Gabriel, a mí hija Briana por ser el motivo que me impulsa a seguir desarrollándome profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora de tesis;
a los catedráticos de la universidad,
Universidad cesar vallejo y al Programa
Sube que me brindaron todas las
facilidades para concluir mí trabajo
de investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carmen Rosa Yallerco Venegas, con DNI N° 42530123, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, S.J.L. Junio del 2015

Carmen Rosa Yallerco Venegas

DNI 42530123

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“CONTROL DEL PROCESO Y LA FUERZA DE VENTAS EN LA EMPRESA AMAZIN LIFE S.A.C, EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA 2015”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Carmen Rosa Yallerco Venegas

ÍNDICE

	pág.
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	53
1.5. Justificación del estudio	54
1.6. Hipótesis	55
1.7. Objetivos	56
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	57
2.2. Variables y Operacionalización	58
2.3 Población y muestra	59
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5. Métodos de análisis de datos	62
2.6. Aspectos éticos	63
III. RESULTADOS	71
IV. DISCUSIÓN	117
V. CONCLUSIÓN	125

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	127
VIII. ANEXOS	128
Instrumento	129
Validación de los Instrumentos	130-139
Matriz de consistencia	140

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
Tabla N° 1 -Operacionalización de Variables (variable independiente)	
Tabla N° 2 -Operacionalización de Variables (variable dependiente)	
Tabla N° 3 -Confiable y Validación del Instrumento	
Tabla N° 4 -Análisis Fiabilidad de Instrumento	
Tabla N° 5 -Análisis Descriptivo	

RESUMEN

“Control del proceso y la Fuerza de ventas en la empresa Amazin Life S.A.C. en el distrito de S.J.L - Lima 2015”, planteó como problema: ¿qué relación existe entre el control del proceso y la fuerza de ventas en la empresa Amazin Life en el distrito de S.J.L - Lima 2015?, el estudio se realizó con el fin de identificar la relación entre el Control de proceso y la Fuerza de ventas en la empresa Amazin Life S.A.C en el distrito de S.J.L - Lima 2015. Según Rodríguez, J. (2009) refiere al Control del proceso fue evaluado a través de la administración rutinaria, instrucción al personal y supervisión Asimismo para la Fuerza de ventas de acuerdo a los autores Hair, Anderson, Mehta, Babin (2010) será evaluado por etapas sucesivas midiendo el desempeño en relación con los estándares y los tipos de técnicas de evaluación del desempeño utilizados en ellos. El tipo de estudio de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 25 colaboradores, donde se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que fueron previamente validados a criterio de expertos y determinado su confiabilidad con el alpha de Cronbach y el Chi cuadrado para la contrastación de hipótesis, se procesaron datos estadísticos con el software SPSS versión 22 en español. Los resultados obtenidos permitieron discutir, concluir y recomendar. Finalmente se llegó a las conclusiones y recomendaciones mencionadas en la presente investigación.

Palabras claves: Control del Proceso, Fuerza de Ventas

ABSTRACT

"Control of the process and the sales force in the company Amazin Life SAC in the district of SJL - Lima 2015 ", raised as a problem: what is the relationship between the process control and the sales force in the company Amazin Life in the district of SJL – Lima 2015 ?, the study was conducted in order to identify the relationship between process control and sales force Amazin Life SAC Company in the district of SJL - Lima 2015. According to Rodriguez, J. (2009) refers to the process control was assessed through routine administration, training staff and monitoring also for Sales Force according to Hair, Anderson, Mehta, Babin (2010) authors will be evaluated by successive stages measuring performance in relation to standards and the types of techniques of performance assessment used in them. The type of level descriptive correlational study, with no experimental cross-sectional design. The population consisted of 25 employees, which was used as an instrument of data collection the questionnaire were previously validated in the opinion of experts and set their reliability with Cronbach's alpha and Chi square for hypothesis testing; statistical data were processed using SPSS version 22 software in Spanish. The results allowed discussing, concluding and recommending. Finally it came to the conclusions and recommendations mentioned in the present investigation.

Keywords: Process Control, Sales Force