



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión por procesos y Desempeño laboral del área comercial de la  
empresa textil SOMI, La Victoria, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Gallegos Miranda, Mónica Patricia (ORCID: 0000-0002-3566-3301)

**ASESORA:**

Mg. Gonzáles Moncada, Teresa Marianella (ORCID: 0000-0002-8516-2193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CALLAO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedicado a mi familia en especial a mis hijos por su apoyo, esfuerzo, por darme todo su amor y ser ese motivo constante para superar cualquier adversidad en la vida.

La autora.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser esa fuerza para salir adelante, vencer los obstáculos, y poder lograr mis metas.  
A mis profesores que me guiaron en todo este trayecto en especial a la docente y asesora por ser mi guía y darme su apoyo.

La autora.

...

## Índice de Contendios

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Gráficos.....	viii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I.INTRODUCCIÓN.....	12
II.MARCO TEÓRICO.....	16
III.METODOLOGÍA.....	22
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2.Variable y operacionalización.....	23
3.3.Población y Muestra.....	24
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5.Procedimientos.....	26
3.6.Métodos de análisis de datos.....	26
3.7.Aspectos éticos.....	26
IV.RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	43
VI.CONCLUSIONES.....	50
VII.RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	55

## Índice de Tablas

Tabla 1 Validación Juicio de los expertos.....	25
Tabla 2 Fiabilidad de la Variable: Gestión por procesos.....	25
Tabla 3 Fiabilidad de la Variable: Desempeño laboral.....	26
Tabla 4 Prueba de Normalidad de las variables GP Y DL.....	27
Tabla 5 Prueba de Normalidad hipótesis específica: conocimiento.....	28
Tabla 6 Prueba de Normalidad hipótesis específica: toma de decisiones.....	29
Tabla 7 Prueba de Normalidad hipótesis específica: competencia.....	30
Tabla 8 Correlación Variables Gestión por Procesos y Desempeño laboral.....	31
Tabla 9 Correlación gestión por procesos y conocimiento.....	32
Tabla 10 Correlación gestión por procesos y toma de decisiones.....	33
Tabla 11 Correlación gestión por procesos y competencia.....	34
Tabla 12: Gestión por procesos (Agrupada).....	35
Tabla 13 Desempeño laboral (Agrupada).....	36
Tabla 14 Dimensión Procesos Operativos (agrupado).....	37
Tabla 15 Dimensión Procesos Etratégicos (agrupado).....	38
Tabla 16 Dimensión Procesos de Soporte (agrupado).....	39
Tabla 17 Dimensión Conocimiento (agrupado).....	40
Tabla 18 Dimensión Toma de Decisiones (agrupado).....	41
Tabla 19 Dimensión Competencia (agrupado).....	42
Tabla 20 En los procesos de venta la gerencia dota a los colaboradores de las necesidades requeridas.....	89
Tabla 21 En el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas.....	91
Tabla 22 El colaborador satisface los requerimientos del cliente en tiempo oportunos sin determinados procesos operativos.....	92
Tabla 23 Durante las campañas de mayor demanda la empresa otorga a sus clientes un valor agregado para incrementar sus ventas.....	93
Tabla 24 La gerencia toma decisiones y genera políticas nuevas como estrategias para mejorar la gestion de sus procesos.....	94
Tabla 25 La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clientes durante las campañas.....	95

Tabla 26 Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.....	96
Tabla 27 Cuando las ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.....	97
Tabla 28 Las actividades que se desarrollan en el área cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestión de procesos.....	98
Tabla 29 Existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades.....	98
Tabla 30 El nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas: el recurso humano gestiona con efectividad el proceso.....	99
Tabla 31 El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.....	100
Tabla 32 Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.....	101
Tabla 33 Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.....	102
Tabla 34 Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas.....	103
Tabla 35 Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.....	104
Tabla 36: Los colaboradores que tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.....	105
Tabla 37 La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas.....	106
Tabla 38 Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos.....	107
Tabla 39 Los colaboradores que logran los objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes.....	108
Tabla 40 Cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo.....	109
Tabla 41 Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoreados por las competencias ejecutadas.....	110

Tabla 42 El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los trabajadores.....	111
---	-----

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Representación gráfica de Gestión por procesos.....	35
Gráfico 2 Representación gráfica de Desempeño Laboral.....	36
Gráfico 3 Representación gráfica de Dimensión: Procesos Operativos.....	37
Gráfico 4 Representación gráfica de Dimensión: Procesos Etratégicos.....	38
Gráfico 5 Representación gráfica de Dimensión: Procesos de Soporte.....	39
Gráfico 6 Representación gráfica de Dimensión: Conocimiento.....	40
Gráfico 7 Representación gráfica de Dimensión: Toma de Decisiones.....	41
Gráfico 8 Representación gráfica de Dimensión: Competencia.....	42
Gráfico 9 Representación gráfica del ítem, en los procesos de venta la gerencia dota a los colaboradores de las necesidades requeridas.....	89
Gráfico 10 Representación gráfica del ítem, en el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas.....	90
Gráfico 11 Representación gráfica del ítem, el colaborador satisface los requerimientos del cliente en tiempo oportunos sin determinados procesos operativos.....	91
Gráfico 12 Representación gráfica del ítem, durante las campañas de mayor demanda la empresa otorga a sus clientes un valor agregado para incrementar sus ventas.....	92
Gráfico 13 Representación gráfica del ítem, la gerencia toma decisiones y genera politicas nuevas como estrategias para mejorar la gestion de sus procesos.....	93
Gráfico 14 Representación gráfica del ítem, la ventaja competitiva de la empresa consisteen tener estrategias que incrementan sus clientesdurantelascampañas..	94
Gráfico 15 Representación gráfica del ítem, se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.....	95
Gráfico 16 Representación gráfica del ítem, cuando las ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.....	96
Gráfico 17 Representación gráfica del ítem, las actividades que se desarrollan en el área cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestión de procesos.....	97

Gráfico 18 Representación gráfica del ítem, existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades.....	98
Gráfico 19 Representación gráfica del ítem, el nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas: el recurso humano gestiona con efectividad el proceso.....	99
Gráfico 20 Representación gráfica del ítem, el conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.....	100
Gráfico 21 Representación gráfica del ítem, las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.....	101
Gráfico 22 Representación gráfica del ítem, los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.....	102
Gráfico 23 Representación gráfica del ítem, cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas.....	103
Gráfico 24 Representación gráfica del ítem, los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.	104
Gráfico 25 Representación gráfica del ítem, los colaboradores que tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.....	105
Gráfico 26 Representación gráfica del ítem, la gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas	106
Gráfico 27 Representación gráfica del ítem, los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos..	107
Gráfico 28 Representación gráfica del ítem, los colaboradores que logran los objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador mes..	108
Gráfico 29 Representación gráfica del ítem, cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo.	109
Gráfico 30 Representación gráfica del ítem, los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoreados por las competencias ejecutadas.....	110
Gráfico 31 Representación gráfica del ítem, el cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los trabajadores.....	111

## Resumen

La presente investigación planteó como objetivo determinar la relación entre Gestión por Procesos y Desempeño Laboral de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020. Respecto a Gestión por procesos se consideró los aportes teóricos de Contreras et al. (2017). Debiendo ser evaluado y descompuesto a manera de tipos, como son: procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte. Así mismo se consideró para Desempeño laboral la base teórica de Cedeño y Arrollo (2018). Se medirá y será descompuesto, tomando en cuenta sus características las cuales son: conocimiento, toma de decisiones y competencia. El método empleado fue el hipotético deductivo, la investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa textil SOMI, empleando la técnica de la encuesta y a su vez aplicó el instrumento del cuestionario, el cual fue validado por el juicio de los expertos, y a su vez para el procesamiento de los datos se hizo uso del programa estadístico SPSS. El estudio concluyó demostrando que según el coeficiente de correlación de Pearson (0.942; con un Sig. (Bilateral) = 0.00; ( $p < 0.05$ ) existe una relación significativa y positiva entre Gestión por Procesos y Desempeño Laboral en la empresa textil SOMI, la Victoria 2020.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, Desempeño laboral, procesos.

## **Abstract**

The present research aimed to determine the relationship between Management by Processes and Labor Performance of the textile company SOMI, La Victoria, 2020. Regarding Management by processes, the theoretical contributions of Contreras et al. (2017). Must be evaluated and broken down into types, such as: operational processes, strategic processes and support processes. Likewise, the theoretical basis of Cedeño and Arrollo (2018) was considered for Labor performance. It will be measured and decomposed, taking into account its characteristics which are: knowledge, decision making and competence. The method used was the hypothetical deductive one; the research was of an applied type, with a quantitative approach, with a non-experimental design and a correlational descriptive scope. The population was made up of 30 collaborators of the textile company SOMI, using the survey technique and in turn applied the questionnaire instrument, which was validated by the experts' judgment, and in turn, the data processing was done use of the statistical program SPSS. The study concluded by showing that according to Pearson's correlation coefficient (0.942; with a Sig. (Bilateral) = 0.00; ( $p < 0.05$ ) there is a significant and positive relationship between Process Management and Work Performance in the textile company SOMI, the Victoria 2020.

**Keywords:** Processes management, Job performance, processes.