



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.

I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia, la Gestión por procesos y su evolución se considera de manera estrecha muy ligada con la historia de la administración y la forma mas eficiente para el logro de los objetivos dentro de las organizaciones. En la época de la revolución industrial, las economías agrícolas y artesanales, eran en su mayoría se distinguían por ser organizaciones pequeñas, siendo el propio agricultor el que comercializaba sus productos, por lo cual el referente de estructuras organizacionales eran netamente de un sistema piramidal. El economista Adam Smith refirió que la riqueza es producto del trabajo ejecutado por la nación y para que este sea productivo mucho dependerá de la división del trabajo y de los nuevos métodos tomando en cuenta la dimensión del trabajo esta a su vez del mercado y d ellos precios.

En estas dos últimas décadas se intensifica y se da importancia a las competencias laborales, ya que esto genera una alta competitividad, esto origina que estudie y evalúe el desempeño laboral de los individuos en las diferentes organizaciones, y observar su posterior comportamiento y brindar motivación adecuada . En las década de los 90 surge el modelo de Campbell, el cual tiene en consideración la naturaleza multifacetica del desempeño laboral, este modelo hace referencia a que cualquier tipo de empleo tiene relación con diferentes componentes del desempeño y que estos consisten en las combinaciones de elementos de conocimiento, habilidades y motivación en los trabajadores.

En el Perú, será sumamente importante realizar investigaciones de carácter confiable y verídico ya que se carece de ello, debido en gran parte por la falta de iniciativa con respecto a la investigación sumado a esto el poco apoyo que se le da a la realización de investigaciones. Dentro del marco nacional la consigna y el objetivo de los organismos públicos del estado, será llevar a cabo e implementar una adecuada gestión por procesos e impulsar la simplificación administrativa de los entes públicos mejorando así los diversos procesos y por ende procedimientos orientados a contribuir al bienestar de los ciudadanos y de las empresas. Por otra parte, dentro de esta coyuntura debido a la crisis sanitaria por la que el País atraviesa, es aún más necesario promover mejoras respecto al desempeño laboral del personal dentro de la industria textil; sobre todo considerando que actualmente,

la tasa de desempleo sólo ha superado el 10% de la población económicamente activa (PEA), reflejando el problema principal del mercado laboral peruano representando los desempleados en su totalidad. (Perú Retail, 2020).

El estudio de investigación tendrá lugar en la empresa textil SOMI S.R.LTDA. ubicada en el distrito de la Victoria, la cual pertenece al sector comercial de ventas al por mayor de productos textiles. Inicia operaciones el 16 de abril del año 1997. La empresa tiene como Misión, comercializar productos textiles, que cumplan con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, proporcionando un servicio de calidad, de excelencia, comprometido con el desarrollo y capacitación permanente de nuestro equipo de trabajo, enfocado a la mejora de nuestros procesos para obtener la rentabilidad y productividad deseada. Y como visión, ser la empresa líder en el sector textil, reconocida por su calidad e innovación, a nivel nacional, siempre con la premisa de promover la oportunidad de asociarse a otras industrias, y ser el lugar elegido para el crecimiento laboral.

Respecto a la empresa, se identificaron problemas y deficiencias por ello se requiere implementar mejoras sustanciales en sus procesos operativos, ya que se han presentado problemas asociados al cumplimiento de las necesidades que los clientes requieren, ya que existen retrasos en las entregas, no logrando así la satisfacción esperada, los procesos encargados de generar un valor agregado no se están ejecutando debido al deficiente control de flujo en sus procesos estratégicos, ya que la empresa textil no cuenta con políticas establecidas, o mejor definidas, para un mejor lineamiento con los objetivos estratégicos trazados, también se hace evidente que los procesos de soporte, no cumplen con la finalidad de brindar apoyo, para realizar actividades necesarias para la ejecución de manera eficiente de los procesos en la empresa textil. En este sentido, también se identifica que la empresa requiere estimar y medir el conocimiento de sus miembros, tanto a nivel técnico como a nivel operativo en función de flexibilizar la estructura funcional y fomentar el profesionalismo, el cual no se da debido a un bajo desempeño, por otro lado la toma de decisiones se ha visto menguada por la falta de capacidad resolutoria, también se identifica que el personal no se siente motivado y carece de iniciativa, mientras que los administrativos se les dificulta poder llegar a los demás colaboradores de forma paternalista e integradora por lo que no poseen con la capacidad de establecer metas y encausar a las personas para el el

logro de objetivos, lo cual será motivo de desventaja, por otro lado las competencias no son potenciadas ni fomentadas, por causa de la falta de capacitaciones al personal, repercutiendo en la capacidad de adaptabilidad, asimismo se hace notar, que no existe integración entre los miembros lo cual afecta al trabajo en equipo, dando como consecuencia que no exista compromiso ni capacidad de cumplir metas, para obtener los resultados esperados.

En este contexto, la formulación de la problemática a manera de preguntas se planteó de forma general : ¿Qué relación existe entre gestión por procesos y desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, la Victoria, 2020. Y de forma específica: ¿Qué relación existe entre conocimiento y gestión por procesos? ¿Qué relación existe entre toma de decisiones y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, la Victoria, 2020? ¿Qué relación existe entre competencia y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, la Victoria, 2020?

La justificación y fundamentación de las investigaciones son la razón o el motivo por el cual se realizan en tal sentido, se presenta la justificación teórica, para poder comprender y conocer la procedencia de las teorías, por tal motivo, con respecto a Gestión por Procesos se presenta la teoría de la Administración Clásica y se consideró las contribuciones teóricas de Contreras et al. (2017). Así también para Desempeño Laboral se presenta la teoría del Comportamiento y se tuvo en cuenta las contribuciones teóricas de Cedeño y Arrollo (2018). En cuanto la justificación práctica, se podrá exponer los problemas que presenta la empresa textil, los hallazgos del presente estudio brindarán alternativas que permitan solucionar tales problemas y lograr beneficios en la empresa. Desde el aspecto metodológico, se aplicó la encuesta y el cuestionario como instrumento, que sirvieron para recopilar datos de manera confiable, y de modo que puedan ser útiles para futuras investigaciones.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión por procesos y desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI. La Victoria, 2020 y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre conocimiento y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI. La Victoria, 2020. Determinar la relación que existe entre toma de decisiones y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI. La

Victoria, 2020. Determinar la relación que existe entre competencias y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI. La Victoria, 2020.

En cuanto a la hipótesis general se planteó: Existe relación entre gestión por procesos y desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI. La Victoria, 2020. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre conocimiento y gestión por proceso del área comercial de la empresa textil SOMI. La Victoria, 2020s. Existe relación entre competencia y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI. La Victoria, 2020. Existe relación entre toma de decisiones y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI. La Victoria, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Es necesaria la pertinente búsqueda sistematizada de fuentes, investigaciones y estudios científicos previos, que hagan referencia al objeto de estudio que se pretende investigar, es así que a nivel internacional, Pillajo (2019). En su tesis titulada: “Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017”. El estudio tuvo como objetivo, analizar el Modelo de Gestión por Procesos en la empresa de cereales. El método fue inductivo deductivo, cuantitativo, cualitativo y documental. La población se dividió en dos tipos, la primera estuvo conformada por los consumidores de los productos Panda, la segunda estuvo constituida por 52 trabajadores de la empresa, aplicando la técnica de la encuesta. En conclusión al realizar el diagnóstico y análisis de los entornos, se evidenció una condición de desarrollo favorable para la empresa, asimismo se produjeron cambios debido a la ejecución de un modelo de gestión por procesos, aplicándose tres tipos : procesos operativos, estratégicos y de soporte. Sin embargo al establecerse el modelo de gestión en cuanto a resultados no fueron precisamente los más deseados, ya que la rentabilidad en el último año 2017 decreció abruptamente por lo tanto se determinó que el modelo a seguir no se ejecutó de la manera más eficiente.

Ramírez et al. (2016). En su artículo científico titulado “Gestión por Procesos como factor de competitividad de Pymes del sector industrial en el estado de Querétaro”. Propuso como objetivo diseñar un proyecto de gestión que proporcione una mejor administración y control de manera estratégica en una empresa Pymes. Se aplicaron entrevistas, mediante el uso de cuestionarios, formulándose preguntas abiertas, el personal administrativo, operativo, de servicio y personal directo fue considerado para la muestra. Finalmente mediante esta investigación se sugirió y recomendó, prestar especial atención al control interno ya que permitirá atraer y conservar el mercado cada vez más cambiante ,mejorar procesos y ofrecer mejores productos a clientes nuevos y actuales. Los miembros de la organización habrán de encaminar sus esfuerzos con el afán del logro de objetivos estratégicos, sin la necesidad de recibir alguna compensación, y

acción disciplinaria , ya que habrá de fomentar la autonomía y una eficiente auto gestión respecto a los procesos.

Piguave y Mera (2017). En sus tesis titulada: “Diseño de un modelo de Gestión por Procesos aplicado a una empresa proveedora de servicios de internet, ubicada en la Ciudad de Babahoyo”. La investigación sostuvo como objetivo instaurar un sistema que permita generar un sistema de gestión de procesos, con la finalidad de seguir los lineamientos de procesos más críticos para el logro de las metas deseadas. En cuanto a la metodología se empleó el diagrama causa y efecto, además del análisis de la herramienta matriz de priorización, la cual se estableció según ciertos criterios, definidos de acuerdo a una escala de puntuación, calificando las alternativas, y seleccionando así las opciones que tengan mayor valor. Se concluyó a través de los resultados detectar cuatro procesos críticos importantes para alcanzar los objetivos estratégicos trazados.

Yearworth y White (2016). En su artículo científico titulado: “Demystifying facilitation: a new approach to investigating the role of facilitation in group decision support processes”. Sostuvo como objetivo analizar el rol de facilitador en los procesos para tomar las elecciones mas adecuadas. El diseño y análisis se basó en la construcción de modelos de grupo en línea asimismo de una configuración experimental, haciendo uso del Group Explorer (Decision Explorer), es decir un sistema de apoyo grupal, además se analizaron los datos mediante tres talleres dirigidos por un facilitador. Se llegó a la conclusión que el facilitador experto, dejo de ejercer su papel principal, tomando en cuenta así a cada participante y surgiendo un modelo basado en los procesos de soporte, lo cual podrá brindar apoyo a las decisiones de grupo.

Khoshtaria (2016). En su artículo científico titulado: “Strategic Processes in Georgian Manufacturing Companies - Business -Level Strategy Perspective”. Este estudio en mención tuvo como propósito examinar los tipos de estrategias. El estudio recogió información en 104 empresas manufactureras con sede en Georgia. Se eligió un cuestionario como instrumento. Los encuestados seleccionados fueron los directores ejecutivos de las empresas de fabricación encuestadas. Los hallazgos se sustentan en los resultados de acuerdo a las diferentes hipótesis que indican que las empresas con estrategias comerciales claramente definidas están funcionando mejor. Por último se concluyó que los

resultados de esta investigación serán particularmente útiles para los profesionales, ya que pueden proporcionar a los gerentes la información relacionada con la política y estrategias de las empresas. Este estudio hizo un aporte importante a la literatura existente mediante la exploración de los procesos estratégicos dentro de las empresas de fabricación y continuar con el estudio de los resultados de las estrategias genéricas y el desempeño en las organizaciones.

Nguyem (2020). En su artículo científico titulado: "Impact of Leader-Member Relationship Quality on Job Satisfaction, Innovation and Operational Performance". Este estudio tuvo como propósito establecer la relación entre líder-miembro y el desempeño a nivel operativo de las empresas de procesadoras con la calidad. Se realizó una encuesta cuantitativa a 438 empleados y gerentes de 300 empresas procesadoras. El método el (EFA), el análisis alfa de Cronbach y el (CFA). Los hallazgos evidenciaron que los gerentes deben enfocarse en desarrollar la relación con los empleados para mejorar su satisfacción, innovación y desempeño a nivel operativo en las empresas de procesamiento.

Maciel et al. (2019). En su artículo titulado : "Diagnóstico de desempenho de trabalho em equipo de una empresa no ramo de rélogios enmanaus no sector de producao". La investigación tuvo como objetivo diagnosticar el desempeño laboral del trabajo en equipo en la producción de la empresa Technos da Amazônia Indústria e Comércio S.A". La metodología utilizada fue Eduscrum, que se basa en la entrega de sprints - lista de proyectos y actividades de sprint, reuniones diarias y artefactos. La aplicación del cuestionario participaron 35 personas, 30 del sector productivo y 5 del sector importador. Se llegó a la conclusión que no existe ningún tipo de atracción de personal y de un trabajo equipo, así también no hay comunicación que se produzca directa y personalmente, la información importante no se comparten abiertamente. Entonces se propuso un plan de acción para resolver problemas, en los que se destaca la necesidad de atraer miembros y de un trabajo en equipo, para tener una relación interpersonal, establecer un medio de comunicación directa y personal para evitar una comunicación deficiente.

A nivel Nacional, Coaguila (2017). En su tesis titulada: "Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&M metales S.A.C. El objetivo fue presentar una propuesta para una mejor

gestión por procesos y calidad. La metodología se empleada se conformó de la siguiente manera: recojo de la información (entrevistas, cuestionarios, análisis documental, y observaciones) análisis y procesamiento de datos y una propuesta de mejora. Se llegó a concluir que la propuesta planteada para dar una solución a la problemática que se presentó, fue elaborar un diseño de gestión por procesos con el soporte de normalización según el ISO 9001 el cual al aplicarla se logró comprobar que es la mejor solución ya que habrá de brindar un adecuado orden a la gestión por procesos y un mejor enfoque orientado a la satisfacción del cliente.

Ramírez y Zavaleta (2018). En su artículo científico titulado: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017". El objetivo de la investigación fue medir el grado de relación entre el desempeño de los trabajadores y la inteligencia emocional. Se aplicó una encuesta en un tiempo determinado a los 57 trabajadores mediante un cuestionario, el instrumento fue cuantificado y validado por medio del Alpha de Cronbach con un coeficiente de 0,931. Los resultados mostraron que existe relación directa y significativa, entre las variables investigadas.

Alvarado y Montañez (2018). En su Investigación titulada: "Sistema web para mejorar la toma de decisiones respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Independencia Huaraz 2018". Se planteó como objetivo diseñar un sistema web. Las técnica utilizada para recolectar información fue la observación, entrevistas, también se emplearon métodos estadísticos. Los resultados hallados demuestran que el sistema web, incrementó una mejora para la toma de las decisiones efectuadas.

Los estudios científicos requieren sostenerse sobre una base, es decir de una teoría por lo tanto, para gestión por procesos se tomó en cuenta la teoría clásica, esta surge en Francia en 1961, siendo su principal representante Henry Fayol, esta teoría hace especial énfasis en la estructura, de las organizaciones y en los procesos, identificando cinco funciones administrativas. Y en cuanto a desempeño laboral, se consideró a la teoría del comportamiento, esta surge a finales de la década de 1940, teniendo como representantes a Douglas McGregor, Abraham Maslow, Herbert Alexander Simón, Chester Barnard, Rensis Likert entre otros. Esta teoría se centra en el sentido analítico del comportamiento, enfocándose en la motivación humana de los individuos dentro de las organizaciones.

Las investigaciones generan la búsqueda de definiciones y aportes teóricos que sirvan de marco referencial es por ello, Contreras et al. (2017). La gestión por procesos, es la forma de gestionar dentro de las organizaciones, la cual busca añadir valor a los procesos, y brindar calidad y con el fin de lograr los objetivos, direccionados a satisfacer las necesidades que puedan suscitarse.

Dijkman et al. (2015). La gestión por procesos, es una técnica de gestión contemporánea que se centra en la gestión de las operaciones de la organización en términos de "procesos comerciales". Los procesos de negocio son conjuntos de actividades estructuradas y medidas diseñadas para producir un resultado específico para un cliente o mercado.

Martínez y Cegarra (2014). La gestión por procesos, es la gestión que permite la identificación de aquellos indicadores para la evaluación del rendimiento de las actividades que se realicen, siendo consideradas de manera conjunta.

Melcher (2014). La gestión por procesos, es el conjunto estructurado de actividades, realizadas de manera sistemática y de manera colaborativa para lograr un objetivo en común.

Viryasivat et al. (2020). La gestión por procesos, se define como la forma en que se busca optimizar y sistematizar las tareas, actividades y procedimientos de manera secuencial.

Por consiguiente, Gestión por procesos fue dividida en sub variables estas serán plasmadas en tipos, es por eso según Contreras et al. (2017). Los procesos operativos son los encargados de incorporar requisitos y cubrir las necesidades de las personas a quienes se les brindara bienes y servicios, siendo los encargados de conseguir la satisfacción del cliente, estos procesos son los encargados de agregar valor, el cual será relacionado a la cadena de valor. Así también procesos estratégicos los cuales se definen como procesos estos están vinculados a la resolución de políticas, objetivos estratégicos y metas de las organizaciones. Por último procesos de soporte estos son los designados a brindar apoyo es decir soporte a los procesos operativos, así mismo los procesos de soporte encargados de desempeñar las actividades requeridas para el buen funcionamiento de los procesos operativos.

Por otro lado Cedeño y Arrollo (2018). El desempeño laboral, es el ejercicio práctico que se manifiesta en un individuo es decir el trabajador el cual efectúa y ejecuta sus obligaciones de acuerdo a su profesión cargo u oficio. Por lo tanto el trabajador, expone todo su potencial así como conocimientos y habilidades.

Ramawickrama et al. (2017). El desempeño laboral, es el resultado del comportamiento de un empleado, el cual habrá de presentar actitudes positivas hacia su organización.

Umrani (2019). El desempeño laboral, se refiere a la forma en que se desempeña un empleado en el trabajo, es la suma de comportamientos que los empleados ejercen dentro de una organización y está directamente relacionada con la organización.

Ghany (2016). El desempeño laboral, está relacionado con los objetivos de la organización, ya que por medio de un buen rendimiento en los trabajadores las empresas tendrán mayor oportunidad de crecimiento.

Vera y Gouveia (2015). El desempeño laboral, es más que la ejecución de tareas específicas, pues involucra una amplia variedad de actividades organizacionales que tienen importantes implicaciones para la comprensión y medición del desempeño laboral.

De igual manera desempeño laboral fue descompuesto en sub variables estas serán presentadas en características, por lo tanto Cedeño y Arrollo (2018). Conocimiento, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos, operativos y profesionales en áreas relacionadas de su trabajo. También, son las medidas que se habrán de tomar de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente, tomando así la iniciativa, con la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para el logro de objetivos y para la capacidad de establecer metas. Asimismo competencia, se define como la capacidad de desarrollar talentos y habilidades, tales como la adaptabilidad para poder desenvolverse de forma eficiente en los diferentes ambientes, logrando un mejor trabajo en equipo fomentando la capacidad de cumplir las metas.

III. METODOLOGÍA

El método científico empleado fue el Hipotético deductivo, ya que esta conformado por diferentes pasos y de manera consecutiva, los cuales son: la observación, la creación de una hipótesis a través del cual se explica un fenómeno, las deducciones e implicaciones y por ultimo poder comprobar rebatir dichas deducciones.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada pues crea conocimiento, estudia las variables y su relación, se sostiene en teorías, plantea una problemática, investiga sobre los fenómenos de estudio, emplea instrumentos de medición,

3.1.2. Diseño de Investigación

Para Hernández Fernández y Baptista. (2014). El diseño no experimental, las situaciones no son creadas de manera intencional y deliberada , sino que son meramente de carácter observacional por lo que estas ya son ya existentes y no creadas por los investigadores de estudio alguno. Así mismo, fue transversal porque el recojo de la información se dio en un momento único y determinado. El diseño fue no experimental, debido a que las variables objeto de la investigación fueron observadas y estudiadas sin ninguna manipulación.

3.1.3. Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo ya que los datos recogidos y cuantificados, para posteriormente hallar el grado de medición de las variables por estudiar haciendo uso luego de la estadística descriptiva e inferencial lo que ayudara a despejar la hipótesis de investigación.

3.1.4. Nivel de Investigación

Según Satiesteban (2014). Los estudios descriptivos, determinan las características, rasgos, de un conjunto de personas, objetos u otro fenómeno a a estudiar. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional, por lo cual se buscó demostrar el grado de relación entre categorías, variables o conceptos en un contexto específico.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables sometidas a investigación fueron: Gestión por procesos y Desempeño laboral.

3.2.1. Variable Gestión por procesos

Definición conceptual

Según Contreras et al. (2017). La gestión por procesos es la forma de gestionar dentro de las organizaciones, la cual busca añadir valor a los procesos, y brindar calidad y con el fin de lograr los objetivos, direccionados a satisfacer las necesidades que puedan suscitarse. (p.15).

Definición operacional

Gestión por procesos, fue dividida en sub variables, siendo estas sometidas a medición a manera de tipos y son: procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte; para su debido análisis se hizo uso del cuestionario, empleando la escala de Likert de una medición ordinal.

3.2.2. Variable Desempeño laboral

Definición conceptual

Según Cedeño y Arrollo (2018). El desempeño laboral es el ejercicio práctico que se manifiesta en un individuo, es decir el trabajador el cual efectúa y ejecuta sus obligaciones de acuerdo a su profesión cargo u oficio. Por lo tanto el trabajador, expone todo su potencial así como conocimientos y habilidades. (p.310).

Definición operacional

Desempeño laboral, fue dividida en sub variables, siendo estas sometidas a medición a manera de características y son: toma de decisiones conocimiento y competencia; para su debido análisis se hizo uso del cuestionario, empleando la escala de Likert de una medición ordinal.

Escala de medición

Se aplicó para el presente informe de investigación una escala de medición ordinal, la cual nos permitirá llevar un orden en los datos recogidos .

3.3. Población

Se consideró como población a 30 trabajadores del área comercial de la empresa textil SOMI, los cuales fueron encuestados de manera imparcial y con absoluta transparencia.

Criterio de inclusión

Se tuvo en consideración solo a los colaboradores inscritos en planilla en la empresa textil SOMI.

Criterio de exclusión

Los colaboradores mayores de 50 años no tuvieron participación alguna.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Son la diversidad de mecanismos que se utiliza para obtener datos y que puedan analizarse estadísticamente, las cuales conducen a la verificación del problema planteado. La técnica utilizada fue la encuesta.

Instrumento

Se aplicó el cuestionario, se tomó como base 5 preguntas de carácter cerradas, cuya validez se dio por nuestra asesora quien fue la ente encargada de dar la validez.. El cuestionario es un instrumento clásico para la obtención y registro de datos de manera cuantitativa.

Validez

En la investigación se realizó una validez de contenido bajo juicio de los expertos que se van a considerar en los anexos.

Juicio de expertos

Tabla 1

Validación juicio de los expertos

N.º	EXPERTO	RESULTADOS
EXPERTO 1	Mg. Teresa Marianella Gonzáles Moncada	Aplicable
EXPERTO 2	Mg. Benito Larroche Cueto	Aplicable
EXPERTO 3	Mg. César Trujillo Hinojosa	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad , se logró analizar la confiabilidad de los instrumentos mediante el Alpha de Cronbach.

Tabla 2

Fiabilidad de la Variable: Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	11

Tabla 3*Fiabilidad de la Variable: Desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	13

3.5.Procedimientos

La presente investigación se desarrolló en tres capítulos, la introducción que consta de la realidad problemática, justificación, los objetivos, y las hipótesis. La segunda parte consta del marco teórico, los antecedentes, las teorías y marcos conceptuales. En la tercera parte la metodología empleada donde está compuesto del tipo, diseño, población, muestra.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información analizada se dio empleando métodos estadísticos para lo que se empleó el estadístico SPSS en donde se procesaran los datos una vez reunida la información y así se determinará cuáles son los datos importantes para el objetivo, para ello se va evaluar el nivel de relación de las variables, así también la prueba de normalidad, para lograr así identificar si existe relación o no entre dichas variables.

3.7. Aspectos éticos

Según lo señalado en el art. 15 del código de ética respecto a los trabajos de investigación en la UCV la cual refiere que esta abosulta y terminantemente prohibido emplear una fuente y citarla como propia, ya que está considerado como plagio, es por ello se debe citar de manera rigurosa a los autores reconociendo así su autoría y respetando la propiedad intelectual siendo esto de carácter moral y ético.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística Inferencial

4.1.1. Prueba de Normalidad Hipótesis general

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla 4

Prueba de Normalidad de las variables Gestión por Procesos y Desempeño laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR PROCESOS	,179	30	,015	,907	30	,013
DESEMPEÑO LABORAL	,176	30	,018	,899	30	,008

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según los resultados se observa un un nivel de significancia mayor a 0,05 por lo que los datos siguen un comportamiento normal, entonces la prueba de hipótesis que se debe aplicar es Pearson, ya que la población de estudio es mayor a 50 individuos.

4.1.2. Prueba de Normalidad Hipótesis específica

Hipótesis específica Nº 1

H0: No existe relación positiva y significativa entre conocimiento y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

H1: Existe relación positiva y significativa entre conocimiento y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

Tabla 5

Prueba de Normalidad hipótesis específica: conocimiento

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR PROCESOS	,179	30	,015	,907	30	,013
D1:CONOCIMIENTO	,128	30	,200 [*]	,961	30	,333

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según los resultados se observa un un nivel de significancia mayor a 0,05 por lo que los datos siguen un comportamiento normal, entonces la prueba de hipótesis que se debe aplicar es Pearson, ya que la población de estudio es mayor a 50 individuos.

Hipótesis específicas N° 2

H0: No existe relación positiva y significativa entre toma de decisiones y Gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

H1: Existe relación positiva y significativa entre toma de decisiones y Gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

Tabla 6

Prueba de Normalidad hipótesis específica: toma de decisiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR PROCESOS	,179	30	,015	,907	30	,013
D2:TOMA DE DECISIONES	,121	30	,200*	,932	30	,054

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según los resultados se observa un un nivel de significancia mayor a 0,05 por lo que los datos siguen un comportamiento normal, entonces la prueba de hipótesis que se debe aplicar es Pearson, ya que la población de estudio es mayor a 50 individuos.

Hipótesis específicas N° 3

H0: No existe relación positiva y significativa entre competencia y Gestión por procesos del área comercial de empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

H1: Existe relación positiva y significativa entre competencia y Gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

Tabla 7

Prueba de Normalidad hipótesis específica: competencia

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR PROCESOS	,179	30	,015	,907	30	,013
D3:COMPETENCIA	,243	30	,000	,888	30	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según los resultados se observa un un nivel de significancia mayor a 0,05 por lo que los datos siguen un comportamiento normal, entonces la prueba de hipótesis que se debe aplicar es Pearson, ya que la población de estudio es mayor a 50 individuos.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

H0: No existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

H1: Existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

Regla de decisión :

Si valor $p > 0.05$, se admite la (H0) , y se descarta la (H1)

Si valor $p < 0.05$, se descarta la (H0), y se admite la (H1)

Tabla 7

Correlación entre las Variables Gestión por Procesos y Desempeño laboral

		Correlaciones	
		GESTIÓN POR PROCESOS	DESEMPEÑO LABORAL
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,942**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,942**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados según la estadística de Pearson= $,942$ y una Sig. $=0,000 < 0,05$ por lo que se comprobó la relación positiva y significativa existente entre la Gestión de por procesos y Desempeño laboral, es por ello se acepta la Hipótesis de investigación y se descarta la Hipótesis nula.

Hipótesis específica N° 1

H0: No existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

HE1: Existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

Tabla 8

Correlación entre gestión por procesos y conocimiento

		Correlaciones	
		GESTIÓN POR PROCESOS	D1:CONOCIMIENTO
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,809**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
D1:CONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	,809**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados según la estadística de Pearson= $,809$ y una Sig. $=0,000 < 0,05$ por lo que se comprobó la relación positiva y significativa existente entre la Gestión de por procesos y Conocimiento, es por ello se acepta la Hipótesis de investigación y se descarta la Hipótesis nula.

4.2.2. Hipótesis específica N° 2

H0: No existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

HE2: Existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

Tabla 9

Correlación entre gestión por procesos y toma de decisiones

		Correlaciones	
		GESTIÓN POR PROCESOS	D2:TOMA DE DECISIONES
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,873**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
D2:TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,873**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados según la estadística de Pearson= $0,873$ y una Sig. = $0,000 < 0,05$ por lo que se comprobó la relación positiva y significativa existente entre la Gestión de por procesos y Toma de decisiones, es por ello se acepta la Hipótesis de investigación y se descarta la Hipótesis nula.

4.2.3. Hipótesis específica N° 3

H0: No existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

HE3: Existe relación positiva y significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.

Tabla 10

Correlación entre gestión por procesos y competencia

		Correlaciones	
		GESTIÓN POR PROCESOS	D3:COMPETENCIA
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,860**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
D3:COMPETENCIA	Correlación de Pearson	,860**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

De acuerdo a los resultados presentados según la estadística de Pearson= $,860$ y una Sig. = $0,000 < 0,05$ por lo que se comprobó la relación positiva y significativa existente entre la Gestión de por procesos y Competencia, es por ello se acepta la Hipótesis de investigación y se descarta la Hipótesis nula.

4.3. Estadística Descriptiva

4.3.1. Tabla por variable y dimensiones

Variable 1: Gestión por procesos

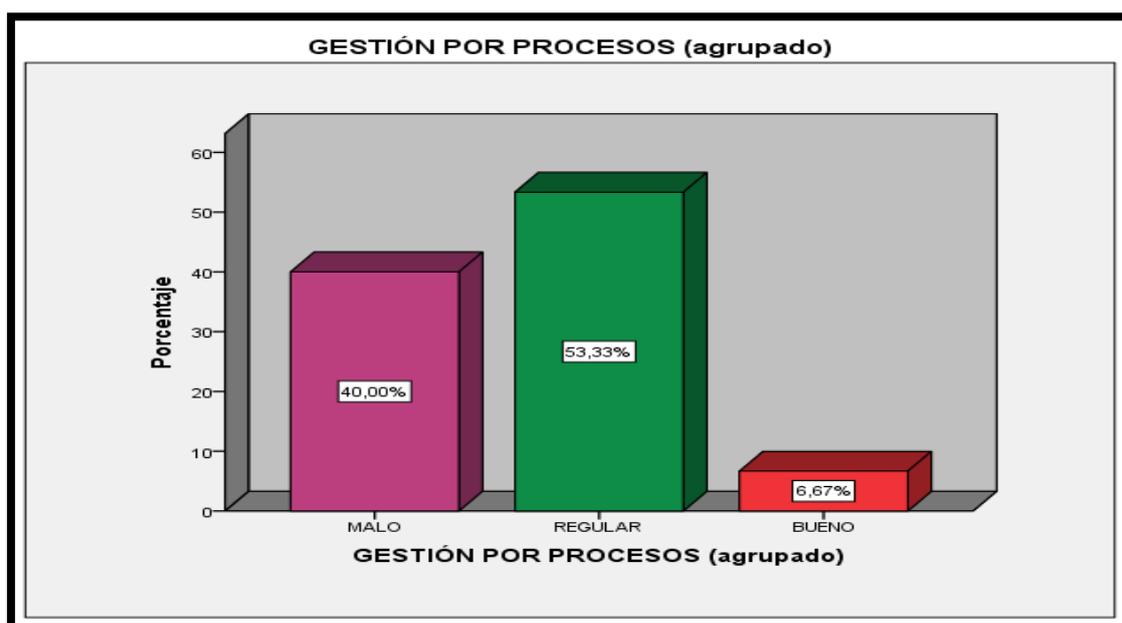
Tabla 11

Gestión por procesos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	16	53,3	53,3	93,3
	BUENO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Spss

Gráfico 1 Representación gráfica de la Variable Gestión por procesos



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas, el 40% considera que hay un nivel malo, el 53.3 % regular y el 6.7% es bueno, por lo tanto la gestión de procesos no se ejecuta correctamente lo cual no permite el logro de los resultados con mayor eficiencia.

Variable 2: Desempeño laboral

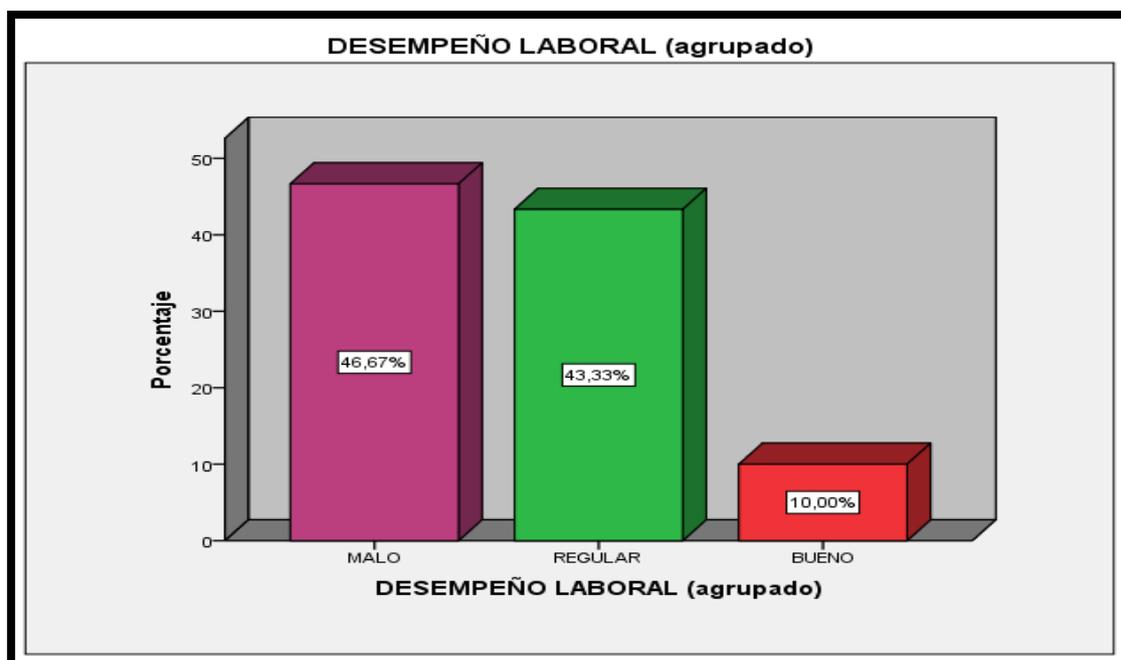
Tabla 12

Desempeño laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	14	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	13	43,3	43,3	90,0
	BUENO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Spss

Gráfico 2 Representación gráfica de la Variable Desempeño Laboral



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas el 46,7% tienen un desempeño laboral malo, el otro 43,3% expresaron tener un desempeño regular, solo el 10% expresó que es bueno, estos resultados demuestran que las personas no se sienten participativos ni identificados con los propósitos de la empresa ni reconocidos sin ninguna iniciativa resolutive o tomados en cuenta es por ello esto repercute en su bajo desempeño laboral.

Variable 1: Gestión por procesos

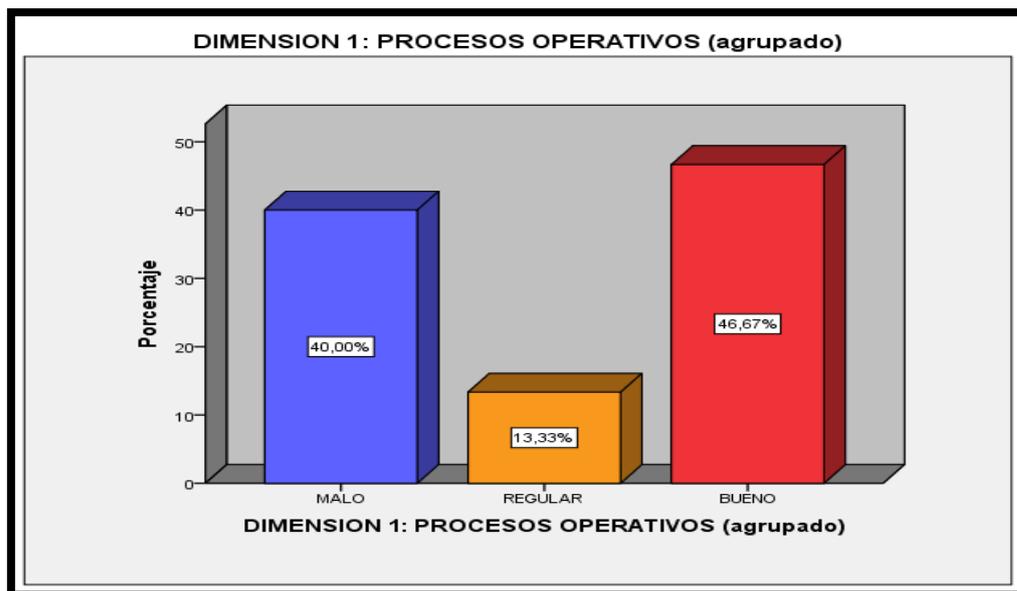
Dimensión: Procesos operativos

Tabla 13

Dimensión Procesos Operativos (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	12	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	4	13,3	13,3	53,3
	BUENO	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 3 Representación gráfica de la Dimensión Procesos Operativos



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas, el 40 % expresó que los procesos operativos, se encuentran en un grado malo, el 13,33 % regular y el 46,7% es bueno.

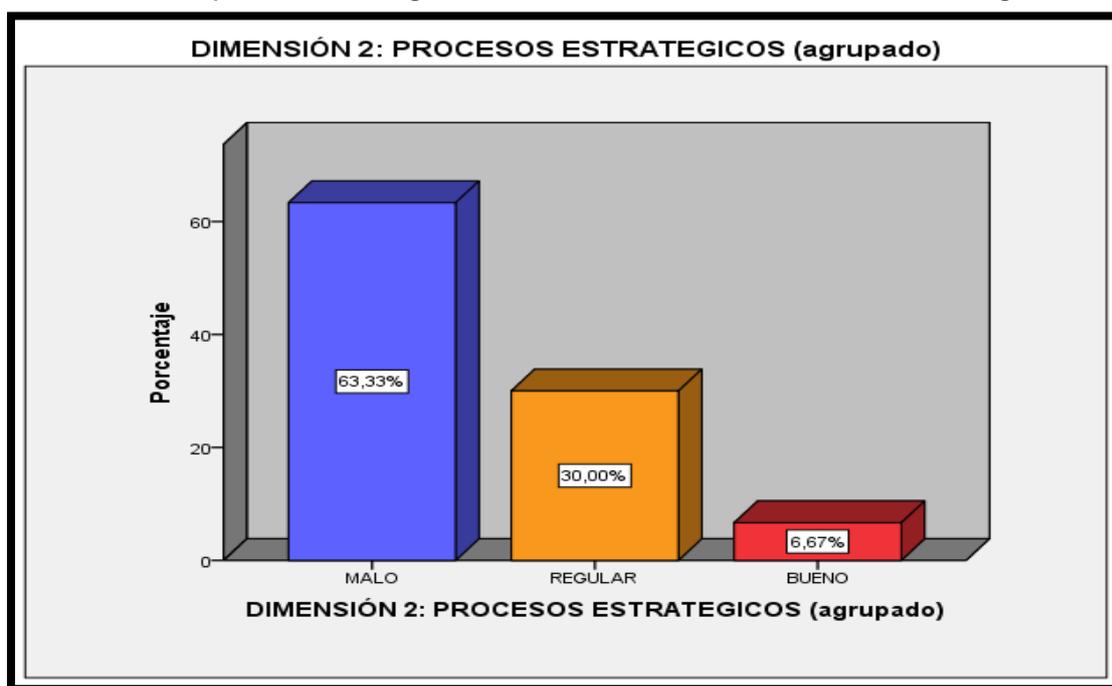
Dimensión: Procesos estratégicos

Tabla 14

Dimensión Procesos Estratégicos (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	19	63,3	63,3	63,3
	REGULAR	9	30,0	30,0	93,3
	BUENO	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 4 Representación gráfica de la Dimensión Procesos Estratégicos



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas, el 63,3 % expresó que los procesos operativos, se encuentran en un grado malo, el 30 % regular y el 6.7 % es bueno.

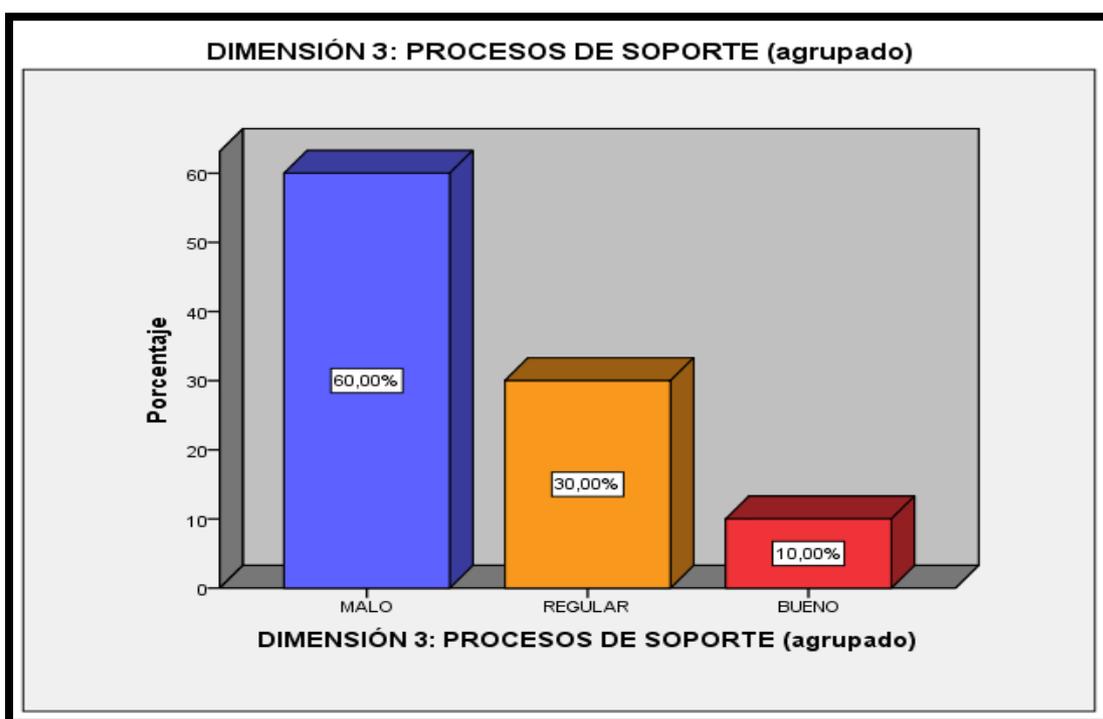
Dimensión: Procesos de soporte

Tabla 15

Dimensión Procesos de Soporte (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	18	60,0	60,0	60,0
	REGULAR	9	30,0	30,0	90,0
	BUENO	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Gráfico 5: Representación gráfica de la Dimensión Procesos de soporte



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas, el 60% expresó que los procesos de soporte, se encuentra en un grado malo, el 30% regular y el 6.7% es bueno.

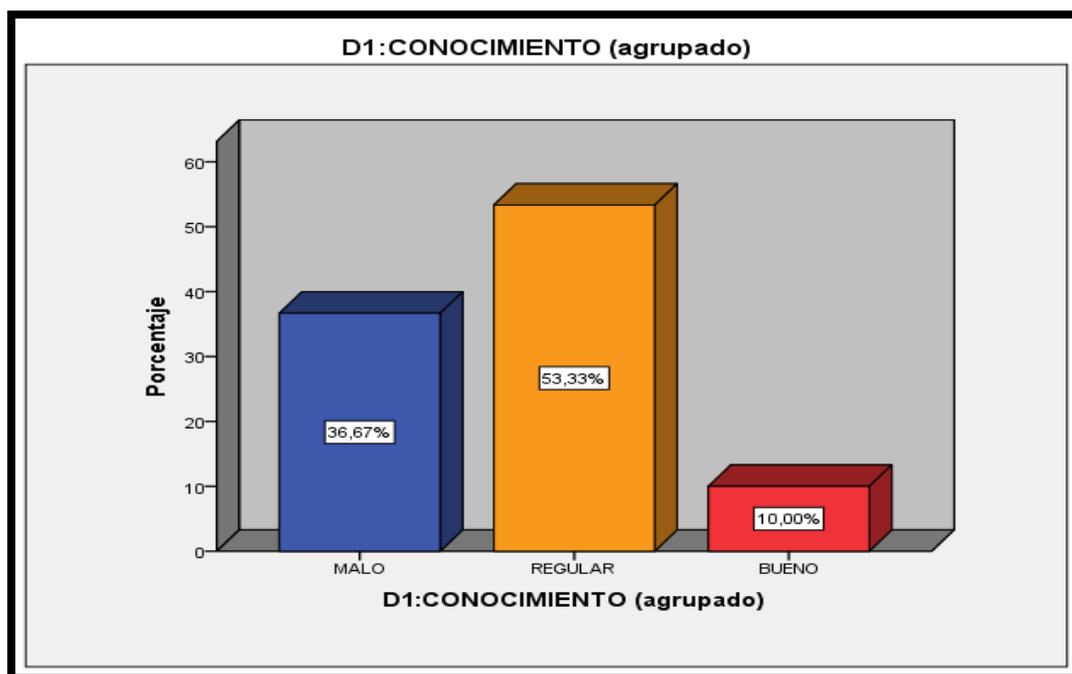
Variable 2: Desempeño laboral
Dimensión: Procesos operativos

Tabla 16

Dimensión Conocimiento (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	11	36,7	36,7	36,7
	REGULAR	16	53,3	53,3	90,0
	BUENO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 6 Representación gráfica de la Dimensión Conocimiento



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas, el 36,67% expresó que el conocimiento, se encuentra en un grado malo, el 53,33 % regular y el 10 % es bueno.

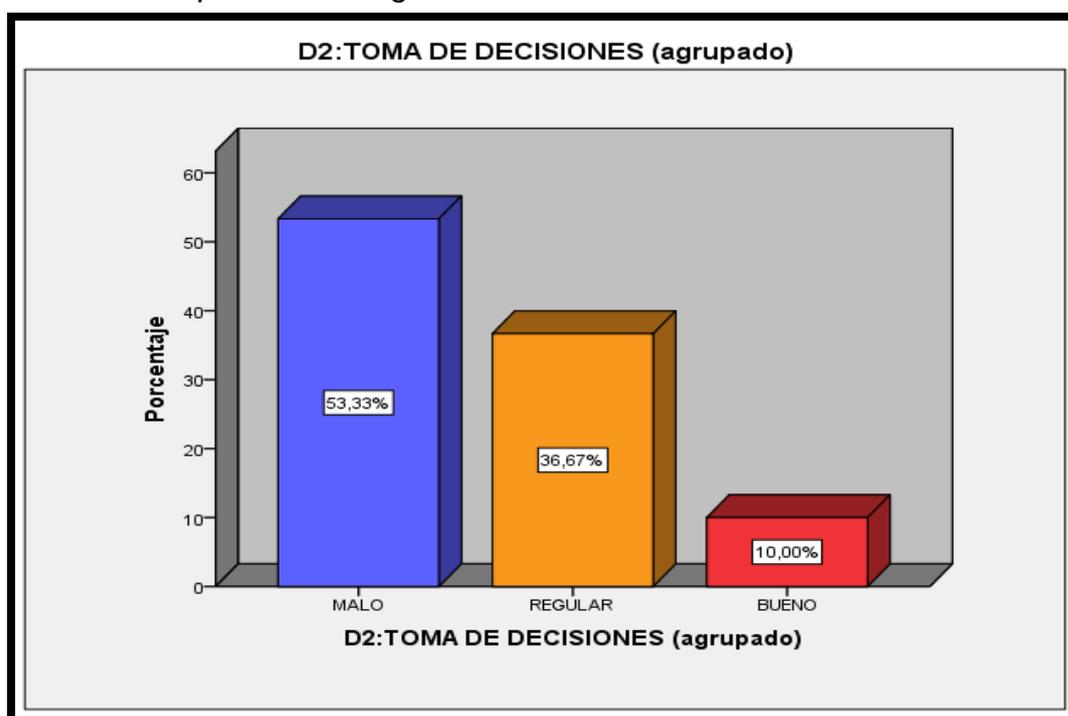
Dimensión: Toma de decisiones

Tabla 17

Dimensión Toma de decisiones (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	16	53,3	53,3	53,3
	REGULAR	11	36,7	36,7	90,0
	BUENO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 7 Representación gráfica de la Dimensión Toma de decisiones



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas, el 53,3 % expresó que la toma de decisiones, se encuentra en un grado malo, el 36,7 % regular y el 10 % es bueno.

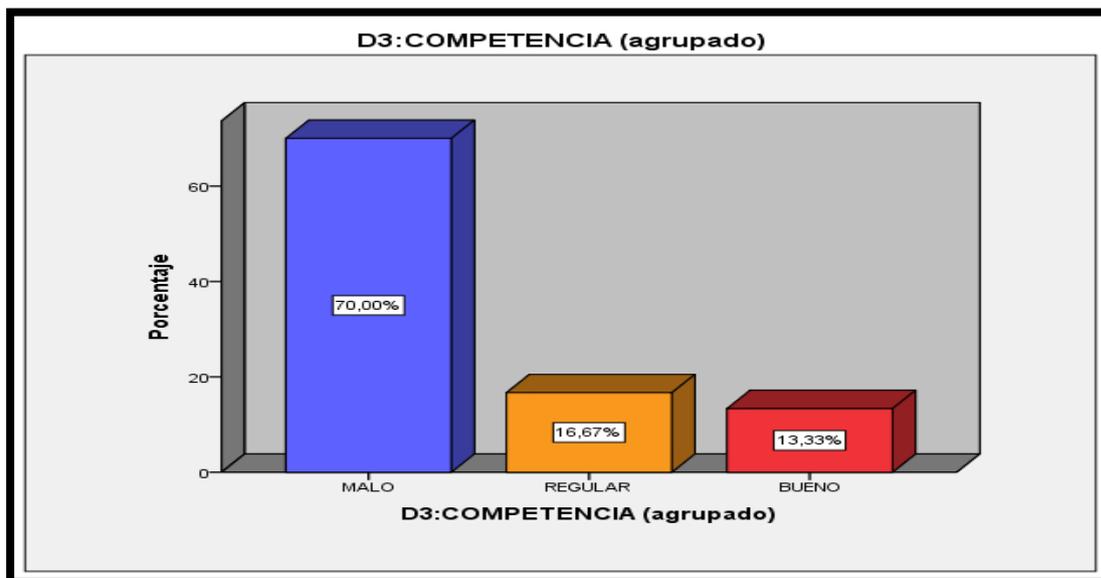
Dimensión: Competencia

Tabla 19

Dimensión Competencia (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	21	70,0	70,0	70,0
	REGULAR	5	16,7	16,7	86,7
	BUENO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 8 Representación gráfica de la Dimensión Competencia



Interpretación:

Según la representación gráfica del total de las 30 personas encuestadas, el 70 % expresó que la competencia, se encuentra en un grado malo, el 16,67 % regular y el 13,33 % es bueno.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los objetivos formulados, los resultados, y conclusiones, se podrá hacer un comparativo y hallar coincidencia con los estudios ya presentados, por lo tanto se presentan las siguientes investigaciones.

Pillajo (2019). En su tesis titulada “Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017” . El estudio llegó a la conclusión que se evidenció una condición de desarrollo favorable para la empresa, así también se produjeron cambios ya que se llevo a cabo la ejecución de un plan de gestión por procesos aplicándose tres tipos: procesos operativos, estratégicos y de soporte. Según los resultados estadísticos con respecto a la dimensión procesos operativos, es así que del total de la muestra de los 30 encuestados, el 40 % considera que hay un nivel malo, el 13.3 % regular y el 46.7 % bueno en la dimensión de procesos operativos de la variable gestión. En cuanto a la dimensión procesos estratégicos se evidenció que de los 30 encuestados, el 63,3 % indica que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 6.7 % bueno en la dimensión de procesos estratégicos de la variable gestión. También así para la dimensión procesos de soporte se encontró que de los 30 encuestados, el 60 % indica que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 10 % bueno en la dimensión de procesos de soporte de la variable gestión. Es por ello que las empresas requieren: Los procesos de venta , la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas. Así mismo el área de gerencia define con claridad y difunde las políticas de la empresa creando interdependencia y compromiso en todos sus niveles. Además los necesidades son orientados al logro de objetivos, los cuales brindan apoyo de venta , llevando a cabo una función especializada en todas las áreas de comercialización. Por otro lado según Contreras et al. (2017). procesos operativos son los que agregan requisitos y necesidades de las personas a quien se les brindará bienes y servicios, siendo los responsables de conseguir la satisfacción del cliente, estos son los encargados de agregar valor. Así también procesos estratégicos los cuales se definen como procesos los cuales están vinculados a la resolución de políticas, objetivos estratégicos y metas de las organizaciones. Por último procesos de soporte, son los designados a brindar

apoyo es decir soporte a los procesos operativos, son los encargados de desempeñar las actividades requeridas.

Ramírez et al. (2016). En su artículo científico titulado “Gestión por Procesos como factor de competitividad de Pymes del sector industrial en el estado de Querétaro”. Mediante el artículo los miembros de la organización habrán de encaminar sus esfuerzos con el afán de el logro de objetivos estratégicos, sin la necesidad de recibir alguna compensación, o una acción disciplinaria, ya que habrá de fomentar la autonomía y una eficiente auto gestión respecto a los procesos. La ventaja competitivas de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clientes durante las campañas. Según Contreras et al. (2017). Procesos operativos son los que agregan requisitos y necesidades de las personas a quien se les brindara bienes y servicios, siendo los encargados de conseguir la satisfacción del cliente, estos procesos son los encargados de agregar valor. Así también procesos estratégicos los cuales se definen como procesos los cuales están vinculados a las resoluciones de políticas, objetivos estratégicos y metas de las organizaciones. Por último, procesos de soporte estos son los designados a brindar apoyo es decir soporte a los procesos operativos.

Piguave y Mera (2017). En su tesis titulada: “Diseño de un modelo de Gestión por Procesos aplicado a una empresa proveedora de servicios de internet, ubicada en la Ciudad de Babahoyo”. Se concluyó que a través de los resultados se puso en evidencia los cuatro procesos más importantes para alcanzar los objetivos estratégicos trazados. Se obtuvieron resultados estadísticos con respecto a la dimensión. Durante las campañas de mayor demanda ,la empresa otorga a sus clientes un valor agregado ,para incrementar sus ventas.Según Contreras et al. (2017). procesos operativos son los que agregan requisitos y necesidades de las personas a quien se les brindará bienes y servicios, siendo los encargados de conseguir la satisfacción del cliente, estos procesos son los encargados de agregar valor, el cual será relacionado a la cadena de valor. Así también procesos estratégicos los cuales se definen como procesos los cuales están vinculados a las resoluciones de políticas, objetivos estratégicos y metas de las organizaciones. Por último, procesos de soporte estos son los designados a brindar apoyo es decir soporte a los procesos operativos.

Yearworth y White (2016). En su artículo científico titulado: "Demystifying facilitation: a new approach to investigating the role of facilitation in group decision support processes". Así también se llegó a los siguientes resultados estadísticos con respecto a la dimensión procesos de soporte se halló: que los resultados de los 30 encuestados, el 60 % manifestó que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 10% indicó que es bueno referente a la dimensión de procesos de soporte de la variable gestión. En cuanto a la coincidencia encontrada, se evidenció que cuando las ventajas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas . Por otro lado de acuerdo a Contreras et al. (2017). Procesos de soporte, son los designados a brindar apoyo.

Khoshtaria (2016). En su artículo científico titulado: "Strategic Processes in Georgian Manufacturing Companies - Business -Level Strategy Perspective". Se concluyó que los resultados hallados serán de utilidad para los profesionales, ya que pueden brindar a los gerentes la información en relación a las estrategias y políticas de la empresa. El aporte más resaltante de este estudio es que se hace un análisis de la literatura mediante la exploración de los procesos estratégicos dentro de las empresas de fabricación y poder continuar con el estudio de los resultados de las estrategias genéricas y el desempeño en las organizaciones. La gerencia toma de decisión y genera políticas. La gerencia toma decisiones y genera políticas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos. Contreras et al. (2017). Los procesos operativos son los que agregan requisitos y necesidades de las personas a quien se les brindara bienes y servicios, siendo los encargados de conseguir la satisfacción del cliente. Así también procesos estratégicos los cuales se definen como procesos los cuales están vinculados a las resoluciones de políticas, objetivos estratégicos y metas de las organizaciones. Por último, procesos de soporte estos son los designados a brindar apoyo es decir soporte a los procesos operativos.

Nguyem (2020). En su artículo científico titulado: "Impact of Leader-Member Relationship Quality on Job Satisfaction, Innovation and Operational Performance". Se sugirió que los gerentes deben enfocarse en desarrollar la relación con los empleados para mejorar su satisfacción, innovación y desempeño a nivel operativo en las empresas de procesamiento. Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y

conocimiento a su vez. Se brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo propiciando el profesionalismo, para la ejecución de las tareas de manera eficiente. Cedeño y Arrollo (2018). El desempeño laboral es el ejercicio práctico que se manifiesta en un individuo es decir el trabajador el cual efectúa y ejecuta sus obligaciones de acuerdo a su profesión cargo u oficio. Por lo tanto el trabajador, expone todo su potencial así como conocimientos y habilidades.

Maciel et al. (2019). En su artículo titulado : “Diagnóstico de desempeño de trabajo en equipo de una empresa no ramo de rélogios en Manaus no sector de produção”. Se llegó a la conclusión que no existe ningún tipo de atracción de personal y de un trabajo en equipo, así también no hay comunicación que se produzca directa y personalmente, la información importante no se comparte abiertamente. Entonces se propuso un plan de acción para resolver problemas, en los que se destaca la necesidad de atraer miembros y de un trabajo en equipo, para tener una relación interpersonal, establecer un medio de comunicación directa y personal para evitar una comunicación deficiente.

Ramírez y Zavaleta (2018). En su artículo científico titulado: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017”. Se comprobó que existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal. El estudio concluyó que se brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo propiciando el profesionalismo, para la ejecución de las tareas de manera eficiente, se comienza a medir el desempeño laboral se toma en consideración el profesionalismo que ejerce cada integrante en sus respectivas áreas de trabajo. Cedeño y Arrollo (2018). El desempeño laboral es el ejercicio práctico que se manifiesta en un individuo es decir el trabajador el cual efectúa y ejecuta sus obligaciones de acuerdo a su profesión cargo u oficio. Por lo tanto el trabajador, expone todo su potencial así como conocimientos y habilidades.

Alvarado y Montañez (2018). En su Investigación titulada : “Sistema web para mejorar la toma de decisiones respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Independencia Huaraz 2018”. Los hallazgos encontrados evidencian que el sistema web, ayudó a la mejora para una mejor toma de las decisiones en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores. Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos

como el trabajador del mes, Los encargados de establecer las metas procuran que estas sean medibles, alcanzables, relevantes y con plazos específicos para alcanzarlas en el tiempo y la forma adecuada, y Los jefes de área fomentan e incentivan proactividad e iniciativa entre sus colaboradores logrando que asuman responsabilidad sobre sus propias decisiones. Cedeño y Arrollo (2018). El desempeño laboral, es el ejercicio práctico que se manifiesta en un individuo es decir el trabajador el cual efectua y ejecuta sus obligaciones de acuerdo a su profesión cargo u oficio. Por lo tanto el trabajador, expone todo su potencial así como conocimientos y habilidades.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar la existente relación entre gestión por procesos y el desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020; según la estadística de Pearson=0.942; Sig. (Bilateral) = 0.00; ($p < 0.05$), lo cual se considera una correlación fuerte y significativa, demostrando que se admite la (H1) y se descarta la (H0).
2. Se logró determinar la existente relación entre conocimiento y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020. Respecto al plantameamiento de la primera hipótesis específica, según la estadística de Pearson = 0.809; Sig. (Bilateral) = 0.00; ($p < 0.05$), lo cual se considera una correlación fuerte y significativa, demostrando que se admite la (H1) y se descarta la (H0).
3. Se logró determinar la existente relación entre toma de decisiones y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020. Respecto al plantameamiento de la segunda hipótesis específica, según la estadística de Pearson=,873; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$), lo cual se considera una correlación fuerte y significativa, demostrando que se admite la (H1) y se descarta la (H0).
4. Se logró determinar la existente relación entre la competencia y gestión por procesos del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020. Respecto al plantameamiento de la tercera hipótesis específica, según la estadística de Pearson = ,860; Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$), lo cual se considera una correlación fuerte y significativa, demostrando que se admite la (H1) y se descarta la (H0).

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** A los altos mandos, se le recomienda reconocer el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.
- 2.** A la gerencia, se le recomienda reconocer al cumplimiento de las metas como resultado de un alto nivel competitivo por parte de los colaboradores.
- 3.** Al jefe de área, se le recomienda que las tareas encomendadas cuenten con el soporte tecnológico de la gerencia para una buena gestión de procesos.
- 4.** Al área de recursos humanos, se le recomienda evaluar los procesos gestionados por el área comercial con la finalidad de garantizar el cumplimiento de objetivos establecidos .

REFERENCIAS

- Alvarado Depaz, C. R. (2019). Sistema web para mejorar la toma de decisiones respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia-Huaraz, 2018. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3609>
- Andina (18 de marzo de 2019).Peru: Textile-garment exports totaled US\$1.4 billion in 2018. *Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/ingles/noticia-peru-textilegarment-exports-totaled-14-billion-in-2018-745809.aspx>
- Bashir, A., Amir, A., Jawaad, M., & Hasan, T. (2020). Work conditions and job performance: An indirect conditional effect of motivation. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1801961. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2020.1801961>
- Carlos, VS y Rodrigues, RG (2016). Desarrollo y validación de una medida autoinformada del desempeño laboral. *Investigación de indicadores sociales*, 126 (1), 279-307. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Ricardo-Rodrigues-8/publication/272374471_Development_and_Validation_of_a_Self-Reported_Measure_of_Job_Performance/links/579a23b208ae024e100e3c8d/Development-and-Validation-of-a-Self-Reported-Measure-of-Job-Performance.pdf
- Cedeño, G. y Arrollo, Z. (2018). *La sociedad del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral y profesional* Recuperado de <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2018/11/libro-coincom-congreso-2018.pdf>
- Coaguila Gonzales, A. F. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals SAC. Recuperado de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información* Recuperado de <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Dijkman, R., Lammers, S. V., & De Jong, A. (2016). Properties that influence business process management maturity and its effect on organizational performance. *Information Systems Frontiers*, 18(4), 717-734. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s10796-015-9554-5>
- Ghani, NMA, Yunus, NSNM y Bahry, NS (2016). Rasgos de personalidad del líder y desempeño laboral de los empleados en el sector público, Putrajaya. *Procedia Economics and Finance* , 37 , 46-51. Recuperado de <https://pdf.sciencedirectassets.com/282136/1-s2.0-S2212567116X00044/1>
- Henandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición ed.). Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/OneDrive/Escritorio/METODOLOGIA%20SAMPLIERI E.pdf>
- Inocente, R., Ávalos, Á., Habrahamshon, K. & Melchor, G. (2019). Análisis de las exportaciones del sector textil peruano. *Rev. de análisis económico y financiero*, 2(1). Recuperado de <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/raef/article/view/1734>
- Khoshtaria, T. (2016). Procesos estratégicos en empresas manufactureras de Georgia: perspectiva de estrategia a nivel empresarial. *Zeszyty Naukowe UPH seria Administracja i Zarządzanie* , 36 (109), 47-72. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/546-Article%20Text-870-1-10-20190513.pdf>
- Maciel, D. A., Bentes, D. P. C., Assis, I. T. D., & Costa, W. M. D. (2019). Diagnóstico de desempenho de trabalho em equipe de uma empresa no ramo de relógios em Manaus no setor de produção. Recuperado de <http://idaam.siteworks.com.br/jspui/bitstream/prefix/1083/1/DIAGN%C3%93>

STICO%20DE%20DESEMPENHO%20DE%20TRABALHO%20EM%20EQ
UIPE%20DE%20UMA%20EMPRESA%20NO%20RAMO%20DE%20R%C3
%89LOGIO%20EM%20MANAUS%20NO%20SETOR%20DE%20PRODU
%C3%87%C3%83O.pdf

Martínez, A. M. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Ecobook. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=iLrxAwAAQBAJ&pg=PP1&dq=martinez+y+cegarra+gestion+por+procesos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjh0Nz4paP0AhVbs5UCHcqCA7AQ6wF6BAgHEAE#v=onepage&q=martinez%20y%20cegarra%20gestion%20por%20procesos&f=false>

Nguyen, TH (2020). Impacto de la calidad de la relación líder-miembro en la satisfacción laboral, la innovación y el desempeño operativo: un caso en Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business* , 7 (6), 449-456. Recuperado de <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202017764018223.pdf>

Perú Retail (18 de septiembre de 2020). *Perú se encuentra entre los países con el mercado laboral más golpeado por la pandemia*. Recuperado de <https://www.peru-retail.com/peru-se-encuentra-entre-los-paises-con-el-mercado-laboral-mas-golpeado-por-la-pandemia/>

Pillajo Villalba, D. P. (2019). Análisis del modelo de gestión por procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015–2017. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3250/1/TESIS%20FINAL%20Daniel%20Pillajo%20UISEK.pdf>

Piguave Ibarra, C. I., & Mera Panta, S. D. (2017). *Diseño de un modelo de gestión por procesos aplicado a una empresa proveedora de servicios de internet, ubicada en la ciudad de babahoyo* (Bachelor's thesis, Espol). Recuperado de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/41199>

- Ramawickrama, J., Opatha, HHDNP y PushpaKumari, MD (2017). Una síntesis hacia el constructo de desempeño laboral. *Investigación de negocios internacionales*, 10 (10), 66-81. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/00ea/3eddab176724a524f7384747e15f39abf5cf.pdf>
- Ramírez, L. S. M., Beltrán, J. M., & Nieto, E. S. D. (2015). Gestión por procesos como factor de competitividad de PYMES del sector industrial en el Estado de Querétaro. *Repositorio de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 9(1), 816-832. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/45-Texto%20del%20art%C3%ADculo-301-1-10-20160429.pdf>
- Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/2162-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6409-1-10-20181228.pdf>
- Redacción Gestión (06 de mayo de 2020). Empresas textiles podrán hacer uso del reparto a domicilio tras aprobarse protocolo sanitario. *Diario Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-reactivacion-economica-empresas-textiles-podran-hacer-uso-del-reparto-a-domicilio-tras-aprobarse-protocolo-sanitario-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Sánchez, L. y Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por Explorar. *Dirección y Organización*, (54), 54-71. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/9745/LaGestionPor.pdfsequence=1&isAllowed=y>
- Santiesteban Naranjo, E. D. C. (2014). Metodología de la investigación científica. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/OneDrive/Escritorio/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica.pdf>

- Smith, A. (2019). *La riqueza de las naciones*. Editorial Verbum. Recuperado de https://umbral.uprrp.edu/wp-content/uploads/2018/09/la_riqueza_de_las_naciones_-_adam_smith.pdf
- Umrani, WA, Afsar, B., Khan, M. y Ahmed, U. (2019). Abordar la cuestión del desempeño laboral entre los médicos de hospitales en Pakistán: el papel de la seguridad laboral, el apoyo organizacional y la satisfacción laboral. *Revista de investigación bioconductual aplicada*, 24 (3), e12169. Recuperado de https://www.aou.org.bh/research/Documents/Research/BAS/Dr_Umair/Journals/2019E.pdf
- Vuksic, V., Bach, M. & Vugec, D. (2017), Understanding the Soft Side of BPM as a Competitiveness Driver: a Preliminary Research. *Theory and Applications in the Knowledge Economy*, 161. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Judy-Smetana/publication/322686268_Organizational_Culture_and_Leadership's_Impact_on_a_Safety_Program_Change_Model/links/5a68c737aca2728d0f5e04dd/Organizational-Culture-and-Leaderships-Impact-on-a-Safety-Program-Change-Model.pdf#page=161
- Yearworth, M. y White, L. (junio de 2016). Desmitificar la facilitación: un nuevo enfoque para investigar el papel de la facilitación en los procesos de apoyo a la toma de decisiones grupales. En *Conferencia internacional sobre decisión y negociación grupal* (págs. 69-86). Springer, Cham. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Mike-Yearworth/publication/312866582_Demystifying_Facilitation_A_New_Approach_to_Investigating_the_Role_of_Facilitation_in_Group_Decision_Support_Processes/links/58919b39aca272f9a557ff8c/Demystifying-Facilitation-A-New-Approach-to-Investigating-the-Role-of-Facilitation-in-Group-Decision-Support-Processes.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN POR PROCESOS	Gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor, hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes. (Contreras et al., 2017, p.15)	Gestión por procesos se medirá tomando según sus dimensiones y serán tomadas en consideración a manera de tipos: procesos operativos, procesos estratégicos y procesos de soporte; en el cuidado de sus atributos mediante el cuestionario, empleando la escala de tipo Likert de una medición ordinal.	Procesos operativos Procesos estratégicos Procesos de soporte	<ul style="list-style-type: none"> ● Necesidades ● Satisfacción ● Valor agregado ● Políticas ● Objetivos estratégicos ● Brindar apoyo ● Actividades ● Funcionamiento 	Ordinal
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral es el ejercicio práctico de un individuo que ejecuta las obligaciones inherentes a su profesión, cargo u oficio. Por lo tanto el trabajador, expone todo su potencial así como conocimientos y habilidades. (Cedeño y Arrollo, 2018, p.310).	Desempeño laboral se medirá tomando según sus dimensiones y estas serán tomadas en cuenta a manera de características: conocimiento, toma de decisiones y competencia ; en el cuidado de sus atributos mediante el cuestionario, empleando la escala de tipo Likert de una medición ordinal.	Conocimiento Toma de decisiones Competencia	<ul style="list-style-type: none"> ● A nivel técnico ● A nivel operativo ● Profesionalismo ● Iniciativa ● Capacidad de establecer metas ● Logro de objetivos ● Adaptabilidad ● Trabajo en equipo ● Capacidad de cumplir metas 	Ordinal

Anexo 3: Matriz de Validación del Instrumento

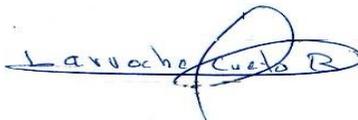
Título de Investigación: “GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA TEXTIL SOMI, LA VICTORIA, 2020”							
Apellido y Nombre del Investigador: Gallegos Miranda, Mónica Patricia							
Apellido y Nombre del Experto: Gonzáles Moncada, Teresa Marianella							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
GESTIÓN POR PROCESOS	Procesos Operativos	Necesidades	En los procesos de venta, la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi Nunca	X		
			En el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas.		X		
		Satisfacción	El colaborador satisface los requerimientos del cliente en tiempo oportunos sin determinar los procesos operativos.		X		
		Valor agregado	Durante las campañas de mayor demanda ,la empresa otorga a sus clientes un valor agregado ,para incrementar sus ventas.		X		
	Procesos Estratégicos	Políticas	La gerencia toma decisiones y genera politicas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos.		X		
		Objetivos estratégicos	La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clientes durante las campañas.		X		

			Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.		x		
Procesos de Soporte	Brindar Apoyo		Cuando la ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.		x		
	Actividades		Las actividades que se desarrollan en el área, cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestion de procesos.		x		
	Mantenimiento		Existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades.		x		
				El nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas: el recurso humano gestiona con efectividad de proceso.		x	
Apellidos y nombre del experto: Gonzáles Moncada, Teresa Marianella				 Firma			

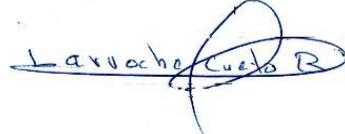
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento	A nivel técnico	El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi Nunca	x		
		A nivel operativo	Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.		x		
			Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.		x		
		Profesionalismo	Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas.		x		
			Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.		x		
		Toma de Decisiones	Iniciativa		Los colaboradores tienen iniciativa resolutoria para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.	x	
	La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas.				x		
	Capacidad de establecer metas		Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos.		x		
	Logro de objetivos		Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes.				

	Competencia	Adapatabilidad	Cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo.		x		
		Trabajo en equipo	Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoreados por las competencias para lograrlo.		x		
		Capacidad para cumplir metas	El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los colaboradores.		x		
Apellidos y nombre del experto: Gonzáles Moncada, Teresa Marianella				 Firma			

Título de Investigación: “GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA TEXTIL SOMI, LA VICTORIA, 2020”							
Apellido y Nombre del Investigador: Gallegos Miranda, Mónica Patricia							
Apellido y Nombre del Experto: Larroche Cueto, Benito							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
GESTIÓN POR PROCESOS	Procesos Operativos	Necesidades	En los procesos de venta, la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi Nunca	X		
			En el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas.		X		
		Satisfacción	El colaborador satisface los requerimientos del cliente en tiempo oportunos sin determinar los procesos operativos.		X		
		Valor agregado	Durante las campañas de mayor demanda ,la empresa otorga a sus clientes un valor agregado ,para incrementar sus ventas.		X		
	Procesos Estratégicos	Políticas	La gerencia toma decisiones y genera politicas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos.		X		
		Objetivos estratégicos	La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clientes durante las campañas.		X		

			Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.		x		
Procesos de Soporte	Brindar Apoyo		Cuando la ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.		x		
	Actividades		Las actividades que se desarrollan en el área, cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestion de procesos.		x		
	Mantenimiento		Existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades.		x		
				El nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas: el recurso humano gestiona con efectividad de proceso.		x	
Apellidos y nombre del experto: Larroche Cueto, Benito				 Firma			

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento	A nivel técnico	El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi Nunca	x		
		Anivel operativo	Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.		x		
			Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.		x		
		Profesionalismo	Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas.		x		
			Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.		x		
		Toma de Decisiones	Iniciativa		Los colaboradores tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.	x	
	La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas.				x		
	Capacidad de establecer metas		Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos.		x		
	Logro de objetivos		Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes.				

	Competencia	Adapatabilidad	Cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo.		x		
		Trabajo en equipo	Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoreados por las competencias para lograrlo.		x		
		Capacidad para cumplir metas	El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los colaboradores.		x		
Apellidos y nombre del experto: Larroche Cueto, Benito				 Firma			

Título de Investigación: “GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA TEXTIL SOMI, LA VICTORIA, 2020”							
Apellido y Nombre del Investigador: Gallegos Miranda, Mónica Patricia							
Apellido y Nombre del Experto: Trujillo Hinojosa, César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
GESTIÓN POR PROCESOS	Procesos Operativos	Necesidades	En los procesos de venta, la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi Nunca	X		
			En el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas.		X		
		Satisfacción	El colaborador satisface los requerimientos del cliente en tiempo oportunos sin determinar los procesos operativos.		X		
		Valor agregado	Durante las campañas de mayor demanda ,la empresa otorga a sus clientes un valor agregado ,para incrementar sus ventas.		X		
	Procesos Estratégicos	Políticas	La gerencia toma decisiones y genera politicas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos.		X		
		Objetivos estratégicos	La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clientes durante las campañas.		X		

			Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.		x		
Procesos de Soporte	Brindar Apoyo		Cuando la ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.		x		
	Actividades		Las actividades que se desarrollan en el área, cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestion de procesos.		x		
	Mantenimiento		Existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades.		x		
				El nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas: el recurso humano gestiona con efectividad de proceso.		x	
Apellidos y nombre del experto: Trujillo Hinojosa, César				 Firma			

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE 2	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTAS	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES SUGERENCIAS
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento	A nivel técnico	El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi Nunca	x		
		Anivel operativo	Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.		x		
			Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.		x		
		Profesionalismo	Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas.		x		
			Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.		x		
		Toma de Decisiones	Iniciativa		Los colaboradores tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.	x	
	La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas.				x		
	Capacidad de establecer metas		Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos.		x		
	Logro de objetivos		Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes.				

	Competencia	Adapatabilidad	Cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo.		x		
		Trabajo en equipo	Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoreados por las competencias para lograrlo.		x		
		Capacidad para cumplir metas	El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los colaboradores.		x		
Apellidos y nombre del experto: Trujillo Hinojosa, César				 Firma			

Anexo 4: Instrumento

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS										
“Gestión por procesos y Desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020”										
Generalidades										
La presente encuesta va a permitir demostrar la relación que existe entre Gestión por procesos y Desempeño laboral del área comercial de la empresa textil SOMI La Victoria , 2020. Por lo cual, esta encuesta es anónima. Marque con una “X” la respuesta que considera correcta.										
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca	MEDICIÓN DE LIKERT					
1	2	3	4	5						
ÍTEMS					1	2	3	4	5	
Variable 1: Gestión por procesos										
1	En los procesos de venta, la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas.									
2	En el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas.									
3	El colaborador satisface los requerimientos del cliente ,en tiempo oportunos sin determinar los procesos operativos.									
4	Durante las campañas de mayor demanda ,la empresa otorga a sus clientes un valor agregado ,para incrementar sus ventas.									
5	La gerencia toma decisiones y genera políticas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos.									
6	La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clientes durante las campañas.									
7	Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.									
8	Cuando la ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.									
9	Las actividades que se desarrollan en el área, cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestion de procesos.									

10	Existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades.					
11	El nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas :el recurso humano gestiona con efectividad de proceso.					

Variable 2 : Desempeño laboral						
12	El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.					
13	Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.					
14	Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.					
15	Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas.					
16	Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.					
17	Los colaboradores tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.					
18	La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas.					
19	Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos.					
20	Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes.					
21	Cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo.					
22	Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoriados por las competencias ejecutadas.					
23	El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los colaboradores.					

Anexo 5: base de datos – SPSS

Variable Gestión por procesos

gestion por procesos.sav [Conjunto de datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	V1D1t1	V1D1t2	V1D1t3	V1D1t4	SUMAV1D1	V1D2t5	V1D2t6	V1D2t7	SUMAV1D2	V1D3t8	V1D3t9	V1D3t10	V1D3t11	SUMAV1D3	SUMAV1	V2
1	1	1	2	1	5	2	1	2	5	1	3	2	1	7	17	
2	1	1	2	1	5	2	1	2	5	1	3	3	1	8	18	
3	1	2	2	2	7	2	1	2	5	1	2	3	1	7	19	
4	2	1	1	2	6	3	2	1	6	2	2	2	2	8	20	
5	2	5	1	2	10	3	2	2	7	2	1	2	2	7	24	
6	2	2	1	3	8	2	2	1	5	3	5	2	4	14	27	
7	1	3	3	3	10	2	3	1	6	3	4	3	2	12	28	
8	2	2	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	3	14	33	
9	2	2	3	3	10	3	3	3	9	3	2	3	2	10	29	
10	3	2	4	4	13	1	2	4	7	2	2	2	2	8	28	
11	3	3	5	4	15	1	4	4	9	5	2	1	4	12	36	
12	3	2	3	4	12	3	3	4	10	2	3	1	3	9	31	
13	2	3	4	3	12	5	5	3	13	5	3	1	2	11	36	
14	2	3	3	3	11	4	3	3	10	1	3	2	2	8	29	
15	2	3	3	1	9	3	3	1	7	1	4	1	5	11	27	
16	4	1	2	4	11	3	3	1	7	3	2	3	1	9	27	
17	4	2	3	4	13	2	4	3	9	3	3	3	1	10	32	
18	1	4	3	4	12	3	3	5	11	3	3	3	1	10	33	
19	1	4	4	3	12	1	3	5	9	2	2	4	3	11	32	
20	3	2	4	3	12	1	4	4	9	3	3	2	3	11	32	
21	3	3	2	3	11	3	4	3	10	4	4	2	4	14	35	
22	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	4	2	4	13	36	
23	2	3	3	2	10	3	3	3	9	4	3	4	5	16	35	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico de Mostrar escritorio

Variable Desempeño laboral

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

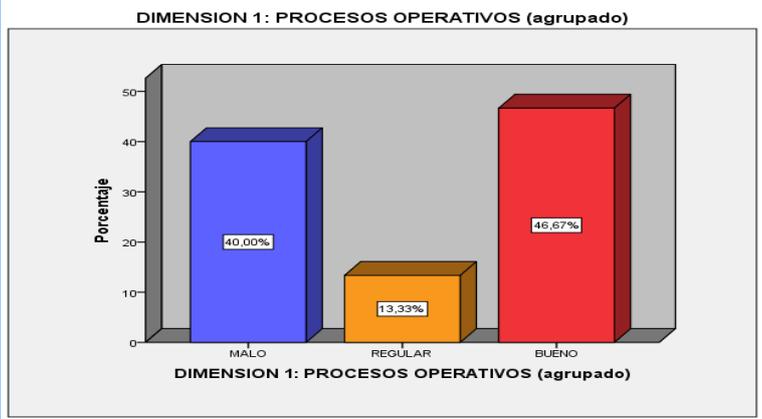
Visible: 40 de 40 variables

	V2D1t1	V2D1t2	V2D1t3	V2D1t4	V2D1t5	SUMAV2D1	V2D2t6	V2D2t7	V2D2t8	V2D2t9	SUMAV2D2	V2D3t10	V2D3t11	V2D3t12	V2D3t13	SUM
1	1	1	2	1	1	6	1	3	2	1	7	1	3	2	1	
2	1	1	2	1	1	6	1	3	3	1	8	1	3	3	1	
3	1	1	2	2	1	7	1	2	3	1	7	1	2	3	2	
4	4	1	3	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	
5	4	5	3	3	2	17	2	1	2	2	7	2	1	2	2	
6	1	2	1	3	2	9	3	5	2	4	14	3	5	2	1	
7	1	4	5	3	3	16	3	4	3	2	12	3	4	3	1	
8	2	2	1	2	3	10	4	4	3	3	14	4	4	3	3	
9	2	2	5	3	3	15	3	2	3	2	10	3	2	3	3	
10	3	3	4	2	2	14	2	2	2	2	8	2	2	2	4	
11	3	3	5	4	2	17	5	2	1	4	12	5	2	1	3	
12	3	2	2	4	2	13	2	3	1	3	9	2	3	1	2	
13	2	3	4	5	1	15	5	3	1	2	11	5	3	1	2	
14	2	3	3	2	4	14	1	3	2	2	8	1	3	2	4	
15	2	3	3	1	4	13	1	4	1	5	11	1	4	1	2	
16	3	1	2	1	3	10	3	2	3	1	9	3	2	4	1	
17	3	2	3	1	3	12	3	3	3	1	10	3	3	3	2	
18	1	4	3	1	1	10	3	3	3	1	10	3	3	3	3	
19	1	4	4	3	1	13	2	2	4	3	11	2	2	4	2	
20	5	2	4	3	3	17	3	3	2	3	11	3	3	2	1	
21	5	3	2	2	3	15	4	4	2	4	14	4	4	2	3	
22	3	4	3	3	1	14	3	4	2	4	13	3	4	2	1	
23	2	3	3	2	1	11	4	3	4	5	16	4	3	4	4	

Vista de datos Vista de variables

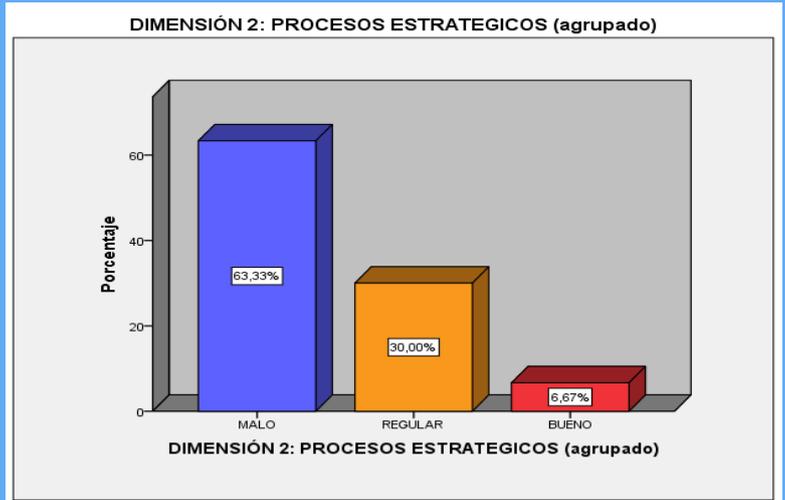
Anexo 6: Tablas De Discusión

CUADROS DE DISCUSIÓN

<p>Apellido autor: Pillajo (2019).</p>	<p>Tesis: “Análisis del Modelo de Gestión por Procesos en la producción de cereales extruidos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Productos Panda, ubicada en Quito, en el periodo 2015 – 2017”</p>								
<p>Conclusión</p>	<p>Se evidenció una condición de desarrollo favorable para la empresa,asimismo se produjeron cambios debido a la implementación del modelo de gestión por procesos, aplicándose tres tipos : procesos operativos, estratégicos y de soporte.</p>								
<p>Dimensiones evaluadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Procesos operativos ➤ Procesos estratégicos ➤ Procesos de soporte 								
<p>Resultados estadísticos</p> <p>Interpretación</p> <p>De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 40 % considera que hay un nivel malo, el 13.3 % regular y el 46.7 % bueno en la dimensión de procesos operativos de la variable gestión.</p>	 <table border="1" data-bbox="715 1088 1477 1507"> <caption>DIMENSION 1: PROCESOS OPERATIVOS (agrupado)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>40.00%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>13.33%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>46.67%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	40.00%	REGULAR	13.33%	BUENO	46.67%
Categoría	Porcentaje								
MALO	40.00%								
REGULAR	13.33%								
BUENO	46.67%								

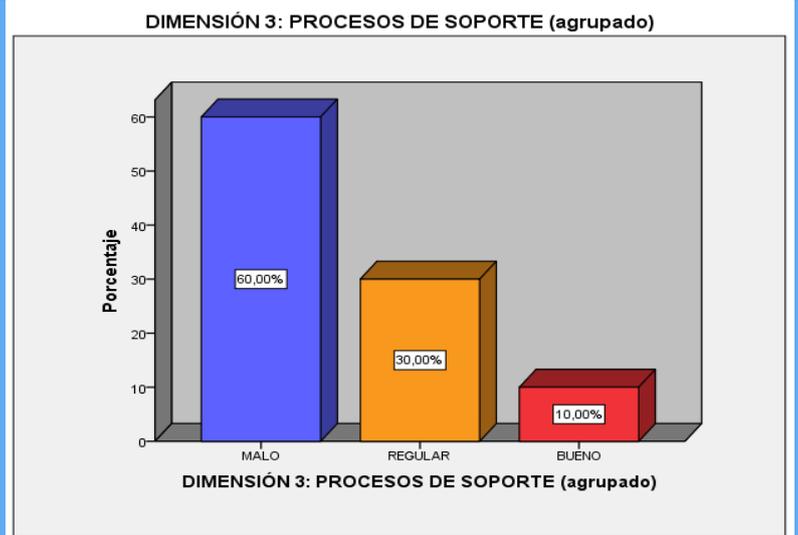
Interpretación:

De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 63,3 % considera que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 6.7 % bueno en la dimensión de procesos estratégicos de la variable gestión.



Interpretación

De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 60 % considera que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 10 % bueno en la dimensión de procesos de soporte de la variable gestión.

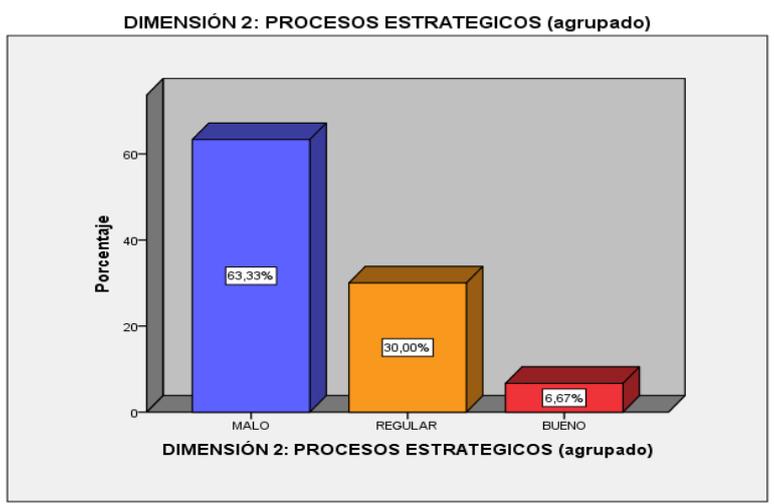


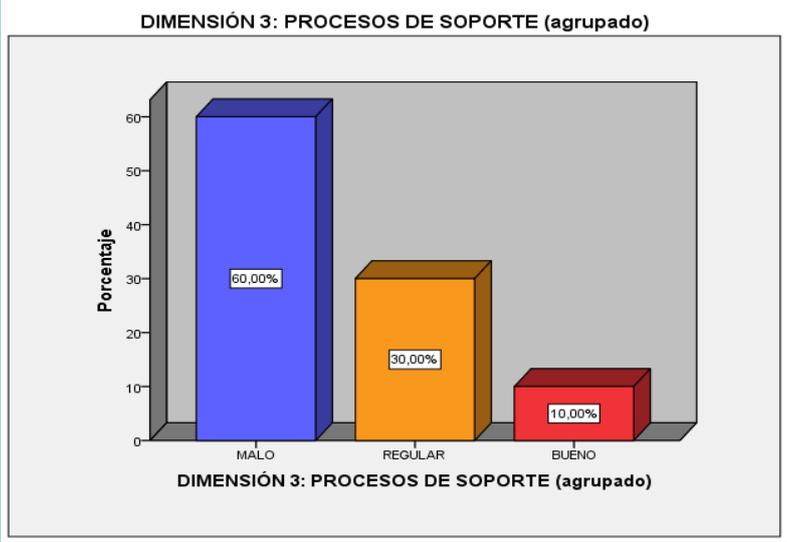
Coincidencia

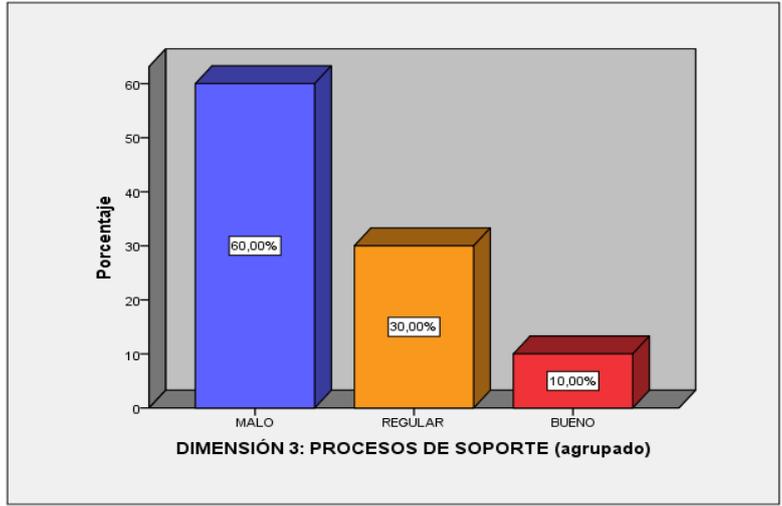
Los procesos de venta ,la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas Los encargados de implementar los procesos estratégicos, elaboran las estrategias involucrando a todos los integrantes de la organización, sin exclusión de ninguna área.

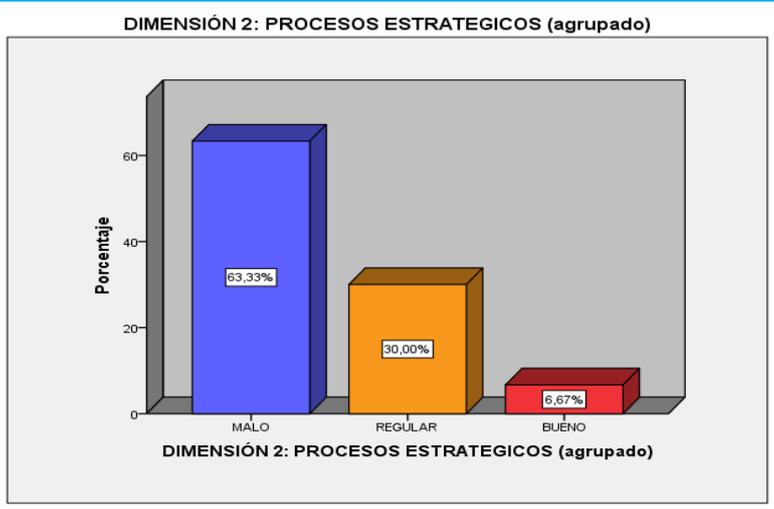
Los procesos de soporte son orientados al logro de objetivos, los cuales brindan apoyo a otros procesos,

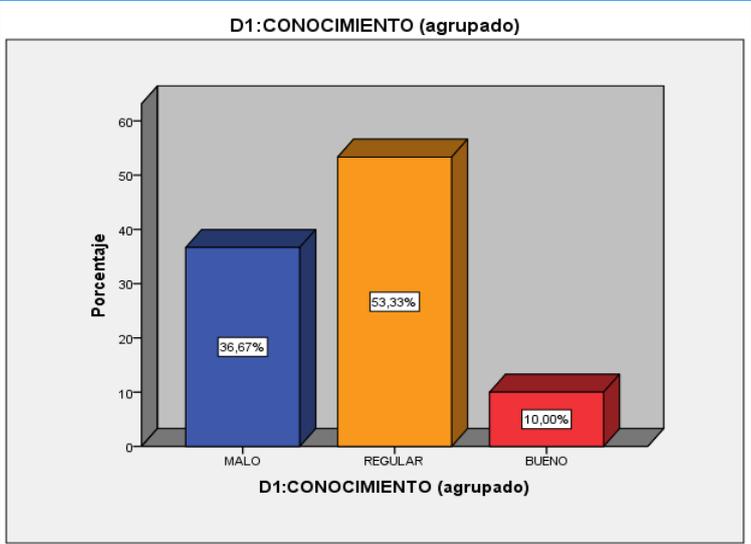
	<p>llevando a cabo una función especializada en todas las áreas.</p>
<p>Teoría</p>	<p>Contreras et al. (2017). Procesos operativos son los que agregan requisitos y necesidades de las personas a quien se les brindara bienes y servicios, siendo los encargados de conseguir la satisfacción del cliente, estos procesos son los encargados de agregar valor, el cual sera relacionado a la cadena de valor. Así también procesos estratégicos los cuales se definen como procesos los cuales están vinculados a la resolución de políticas, objetivos estratégicos y metas de las organizaciones. Por último procesos de soporte estos son los designados a brindar apoyo es decir soporte a los procesos operativos. Los procesos de soporte encargados de desempeñar las actividades requeridas para el buen funcionamiento de los procesos operativos.</p>

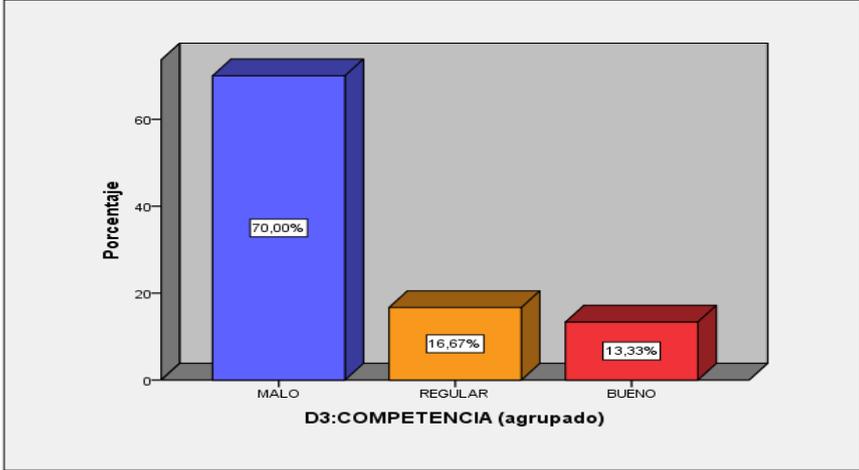
Apellido autor: Ramírez et al. (2016).	Artículo científico : “Gestión por Procesos como factor de competitividad de Pymes del sector industrial en el estado de Querétaro”								
Conclusión	Los miembros de la organización habrán de encaminar sus esfuerzos con el afán de el logro de objetivos estratégicos, sin la necesidad de recibir alguna compensación, o una acción disciplinaria, ya que habrá de fomentar la autonomía y una eficiente auto gestión respecto a los procesos.								
Dimensión evaluada	➤ Procesos estratégicos								
Resultados estadísticos Interpretación De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 63,3 % considera que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 6.7 % bueno en la dimensión de procesos estratégicos de la variable gestión.	 <table border="1"> <caption>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATEGICOS (agrupado)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>63,33%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>30,00%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>6,67%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	63,33%	REGULAR	30,00%	BUENO	6,67%
Categoría	Porcentaje								
MALO	63,33%								
REGULAR	30,00%								
BUENO	6,67%								
Indicador	➤ Objetivos estratégicos								
Coincidencia	La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clienes durante las campañas								
Teoría	Contreras et al. (2017). Objetivos estratégicos,se definen como los objetivos trazados a mediano y largo plazo, estos deberán de ser medibles, cuantificables y alcanzables.								

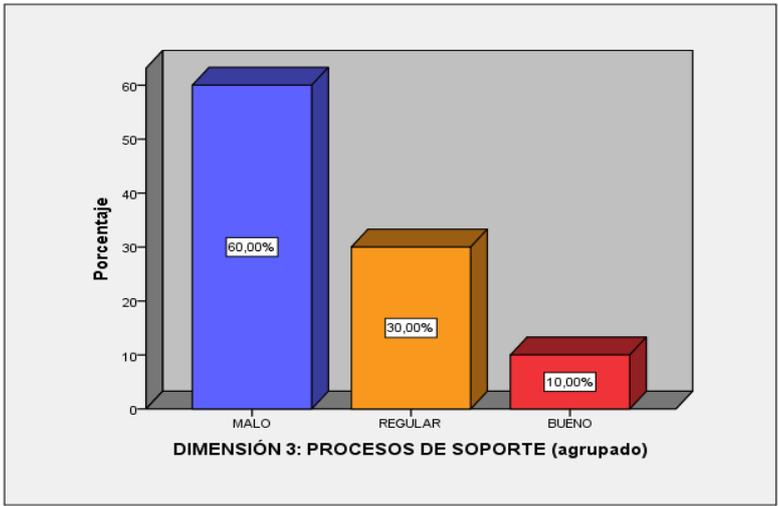
Apellido autor: Piguave y Mera (2017)	Tesis: “Demystifying facilitation: a new approach to investigating the role of facilitation in group decision support processes”								
Conclusión	<p>Se concluyó a través de los resultados de la matriz de priorización detectar cuatro procesos críticos importantes para alcanzar los objetivos estratégicos trazados, los cuales fueron: Suscripción de contratos, gestión de cobro, instalación de equipos y revisión técnica a clientes. Además se realizó una evaluación mediante un análisis de valor agregado que permitió reconocer las deficiencias de cada proceso para luego poder implementar mejoras y soluciones en la empresa.</p>								
Dimensión evaluada	➤ Procesos operativos								
Resultados estadísticos Interpretación <p>De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 40 % considera que hay un nivel malo, el 13.3 % regular y el 46.7 % bueno en la dimensión de procesos operativos de la variable gestión.</p>	 <table border="1"> <caption>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE (agrupado)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>60,00%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>30,00%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	60,00%	REGULAR	30,00%	BUENO	10,00%
Categoría	Porcentaje								
MALO	60,00%								
REGULAR	30,00%								
BUENO	10,00%								
Indicador	➤ Valor agregado								
Coincidencia	<p>Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas</p>								
Teoría	<p>Contreras et al. (2017). Valor agregado, se refiere generar un mayor valor, ya sea en los productos y servicios, lo cual será un factor determinante para asegurar el éxito de las empresas.</p>								

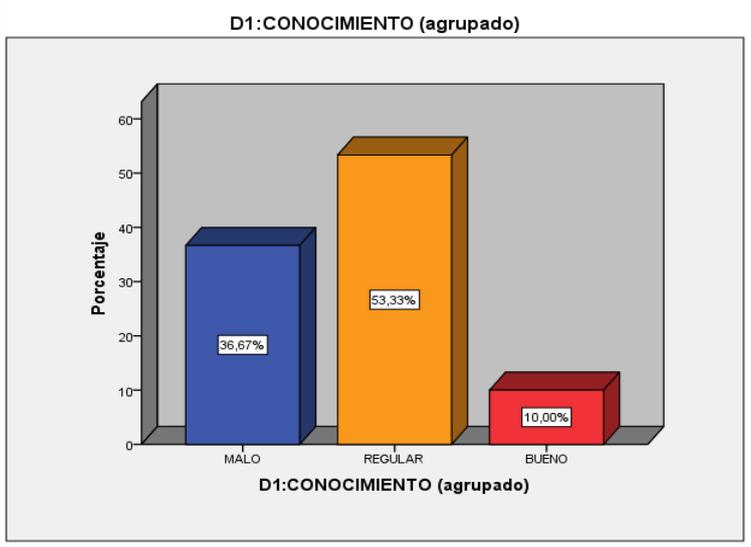
Apellido autor: Yearworth y White (2016).	Artículo científico: “Demystifying facilitation: a new approach to investigating the role of facilitation in group decision support processes”								
Conclusión	Se llegó a la conclusión que el facilitador experto, dejó de ejercer el papel principal para la toma de decisiones, tomando en cuenta así a cada participante y surgiendo un modelo basado en los procesos de soporte, lo cual podrá brindar apoyo a las decisiones de grupo.								
Dimensión evaluada	➤ Procesos de soporte								
Resultados estadísticos Interpretación De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 60 % considera que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 10 % bueno en la dimensión de procesos de soporte de la variable gestión.	<div style="text-align: center;"> <p>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE (agrupado)</p>  <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>60,00%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>30,00%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE (agrupado)</p> </div>	Categoría	Porcentaje	MALO	60,00%	REGULAR	30,00%	BUENO	10,00%
Categoría	Porcentaje								
MALO	60,00%								
REGULAR	30,00%								
BUENO	10,00%								
Indicador	➤ Brindar apoyo								
Coincidencia	Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos								
Teoría	Contreras et al. (2017). Brindar apoyo, se refiere a proporcionar el soporte necesario a los procesos operativos o llamados también misionales.								

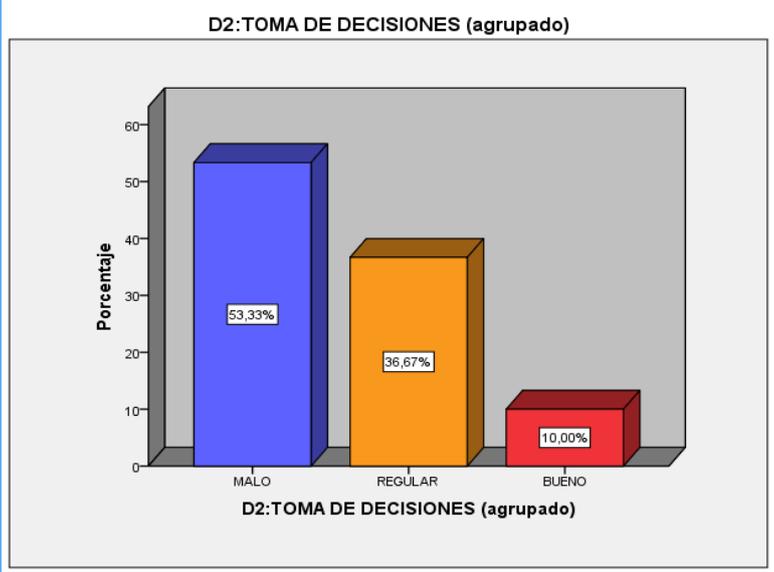
Apellido autor: Khoshtaria (2016).	Artículo científico : “ Strategic Processes in Georgian Manufacturing Companies – Business – Level Strategy Perspective ”								
Conclusión	<p>Se concluyó que los resultados de esta investigación serán de utilidad para los profesionales, ya que pueden brindar a los gerentes la información en relación a las estrategias y políticas de la empresa. Este estudio hizo un aporte importante a la literatura existente mediante la exploración de los procesos estratégicos dentro de las empresas de fabricación y poder continuar con el estudio de los resultados de las estrategias genéricas y el desempeño en las organizaciones.</p>								
Dimensión evaluada	➤ Procesos estratégicos								
Resultados estadísticos Interpretación <p>De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 63,3 % considera que hay un nivel malo, el 30 % regular y el 6.7 % bueno en la dimensión de procesos estratégicos de la variable gestión.</p>	<div style="text-align: center;"> <p>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATEGICOS (agrupado)</p>  <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>63,33%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>30,00%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>6,67%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Categoría	Porcentaje	MALO	63,33%	REGULAR	30,00%	BUENO	6,67%
Categoría	Porcentaje								
MALO	63,33%								
REGULAR	30,00%								
BUENO	6,67%								
Indicador	➤ Políticas								
Coincidencia	<p>La gerencia toma de decisiones y genera políticas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos</p>								
	<p>Contreras et al. (2017). Políticas, son las normas y procedimientos basados en estructuras y principios que establecen las empresas.</p>								

Apellido autor: Nguyem (2020).	Artículo científico: “Impact of Leader-Member Relationship Quality on Job Satisfaction, Innovation and Operational Performance”								
Conclusión	Se sugirió que los gerentes deben enfocarse en desarrollar la relación con los empleados para mejorar su satisfacción, innovación y desempeño a nivel operativo en las empresas de procesamiento.								
Dimensión evaluada	➤ Conocimiento								
Resultados estadísticos Interpretación De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 36,7 % considera que hay un nivel malo, el 53,3 % regular y el 10 % bueno en la dimensión de conocimiento de la variable desempeño laboral.	<div style="text-align: center;"> <p>D1: CONOCIMIENTO (agrupado)</p>  <table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>36,67%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>53,33%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Nivel	Porcentaje	MALO	36,67%	REGULAR	53,33%	BUENO	10,00%
Nivel	Porcentaje								
MALO	36,67%								
REGULAR	53,33%								
BUENO	10,00%								
Indicador	➤ Nivel operativo								
Coincidencia	Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos								
Teoría	Cedeño y Arrollo (2018). A nivel operativo, los conocimientos operativos se basan en la capacidad de realizar de manera empírica los procesos según los lineamientos de las organizaciones.								

Apellido autor: Araújo et al. (2019).	Artículo Científico : “Diagnóstico de desempenho de trabalho em equipe de uma empresa no ramo de rélogios em manaus no setor de producao”								
Conclusión	Se propuso un plan de acción para resolver problemas, en los que se destaca la necesidad de atraer miembros y de un trabajo en equipo, para tener una relación interpersonal, establecer un medio de comunicación directa y personal para evitar una comunicación deficiente.								
Dimensión evaluada	➤ Competencia								
Resultados estadísticos Interpretación De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 70 % considera que hay un nivel malo, el 16,7 % regular y el 13,3 % bueno en la dimensión competencia variable desempeño laboral.	<div style="text-align: center;"> <p>D3:COMPETENCIA (agrupado)</p>  <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>70,00%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>16,67%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>13,33%</td> </tr> </tbody> </table> <p>D3:COMPETENCIA (agrupado)</p> </div>	Nivel	Porcentaje	MALO	70,00%	REGULAR	16,67%	BUENO	13,33%
Nivel	Porcentaje								
MALO	70,00%								
REGULAR	16,67%								
BUENO	13,33%								
Indicador	➤ Trabajo en equipo								
Coincidencia	Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y monitoriados por las competencias ejecutadas								
Teoría	Cedeño y Arrollo (2018). Competencia, se define como la capacidad de desarrollar talentos y habilidades, tales como la adaptabilidad para poder desenvolverse de forma eficiente en los diferentes ambientes, logrando un mejor trabajo en equipo fomentando la capacidad de cumplir las metas.								

Apellido autor: Franco (2017).	Tesis :“Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&M metales S.A.C.								
Conclusión	Se elaboró un diseño de gestión por procesos con el soporte de normalización según el ISO 9001 el cual al aplicarla se logro comprobar que es la mejor solución ya que habrá de brindar un adecuado orden a la gestión por procesos y un mejor enfoque orientado a la satisfacción del cliente.								
Dimensión evaluada	➤ Procesos operativos								
Resultados estadísticos Interpretación De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 40 % considera que hay un nivel malo, el 13.3 % regular y el 46.7 % bueno en la dimensión de procesos operativos de la variable gestión.	<div style="text-align: center;"> <p>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE (agrupado)</p>  <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>60,00%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>30,00%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE (agrupado)</p> </div>	Categoría	Porcentaje	MALO	60,00%	REGULAR	30,00%	BUENO	10,00%
Categoría	Porcentaje								
MALO	60,00%								
REGULAR	30,00%								
BUENO	10,00%								
Indicador	➤ Satisfacción								
Coincidencia	Los responsables de establecer los procesos operativos desarrollan la misión de la empresa mediante la satisfacción y expectativas de sus clientes, proveedores, accionistas y colaboradores.								
Teoría	Contreras et al. (2017). Satisfacción, se refiere al cumplimiento de las expectativas de las personas al respecto de bienes o servicios.								

Apellido autor: Ramírez y Zavaleta (2018).	Artículo científico: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017”.								
Conclusión	Se comprobó que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal de la empresa constructora privada de Trujillo.								
Dimensión evaluada	➤ Conocimiento								
Resultados estadísticos Interpretación De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 36,7 % considera que hay un nivel malo, el 53,3 % regular y el 10 % bueno en la dimensión de conocimiento de la variable desempeño laboral.	<div style="text-align: center;"> <p>D1: CONOCIMIENTO (agrupado)</p>  <table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Nivel</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>36,67%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>53,33%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Nivel	Porcentaje	MALO	36,67%	REGULAR	53,33%	BUENO	10,00%
Nivel	Porcentaje								
MALO	36,67%								
REGULAR	53,33%								
BUENO	10,00%								
Coincidencia	Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores mas operativos en su nivel de venta								
Teoría	Cedeño y Arrollo (2018). Conocimiento, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos, operativos y profesionales en áreas relacionadas de su trabajo								

Apellido autor: Yearworth y White (2016).	Artículo científico: “Sistema web para mejorar la toma de decisiones respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Independencia Huaraz 2018”								
Conclusión	Los hallazgos encontrados evidencian que el sistema web, materia de la presente tesis, mejoró la toma de decisiones respecto al desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Independencia .								
Dimensión evaluada	➤ Toma de decisiones								
Resultados estadísticos Interpretación De acuerdo a los resultados del total de la muestra de 30 encuestados, el 53,3 % considera que hay un nivel malo, el 36,7 % regular y el 10 % bueno en la dimensión de toma de decisiones variable desempeño laboral.	 <table border="1"> <caption>D2:TOMA DE DECISIONES (agrupado)</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MALO</td> <td>53,33%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>36,67%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	MALO	53,33%	REGULAR	36,67%	BUENO	10,00%
Categoría	Porcentaje								
MALO	53,33%								
REGULAR	36,67%								
BUENO	10,00%								
Coincidencia	La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones extrategicas para el incremento de las ventas								
Teoría	Cedeño y Arrollo (2018). Toma de decisiones, son las medidas que se habrán de tomar de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente , tomando así la iniciativa, con la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para el logro de objetivos y para la capacidad de establecer metas.								

Anexo 7: Tabla de Conclusiones

CUADROS DE CONCLUSIONES

Objetivo General	Determinar la relación que existe entre Gestión por Procesos y Desempeño Laboral de la area comercial de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020.																																
Resultados estadísticos	<table border="1" data-bbox="459 577 1457 1008"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">Correlaciones</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>GESTIÓN POR PROCESOS</th> <th>DESEMPEÑO LABORAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTIÓN POR PROCESOS</td> <td>Correlación de Pearson</td> <td>1</td> <td>,942**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sig. (bilateral)</td> <td></td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>N</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>DESEMPEÑO LABORAL</td> <td>Correlación de Pearson</td> <td>,942**</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sig. (bilateral)</td> <td>,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>N</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="467 1019 1093 1048">**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).</p> <p data-bbox="459 1111 678 1146">Interpretación</p> <p data-bbox="459 1171 1536 1317">Interpretación: Gestión de por procesos y Desempeño laboral tiene como sig.: $0,000 < 0,05$, esto significa que si hay correlación por lo tanto se acepta la hipótesis de mi investigación.</p> <p data-bbox="459 1357 906 1393">Coeficiente de correlación ,942</p>			Correlaciones				GESTIÓN POR PROCESOS	DESEMPEÑO LABORAL	GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,942**		Sig. (bilateral)		,000		N	30	30	DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,942**	1		Sig. (bilateral)	,000			N	30	30
		Correlaciones																															
		GESTIÓN POR PROCESOS	DESEMPEÑO LABORAL																														
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,942**																														
	Sig. (bilateral)		,000																														
	N	30	30																														
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,942**	1																														
	Sig. (bilateral)	,000																															
	N	30	30																														
Conclusión	<p data-bbox="459 1469 1536 1671">Se logró determinar que si existe una relación directa entre gestión por procesos y el desempeño laboral en la área comercial en la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020; según el coeficiente de correlación de Pearson (0.942; con un Sig. (Bilateral) = 0.00; ($p < 0.05$).</p>																																

Objetivo específico 1	Determinar la relación que existe entre Conocimiento y Gestión por Procesos .																																				
Resultados estadísticos	<table border="1" data-bbox="467 465 1525 862"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Correlaciones</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2" style="text-align: center;">GESTIÓN POR PROCESOS</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th style="text-align: center;">D1:CONOCIMIENTO</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">GESTIÓN POR PROCESOS</td> <td>Correlación de Pearson</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">,809**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sig. (bilateral)</td> <td></td> <td style="text-align: center;">,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>N</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D1:CONOCIMIENTO</td> <td>Correlación de Pearson</td> <td style="text-align: center;">,809**</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sig. (bilateral)</td> <td style="text-align: center;">,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>N</td> <td style="text-align: center;">30</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="467 875 1098 904">**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).</p> <p data-bbox="459 936 678 974">Interpretación</p> <p data-bbox="459 1021 1538 1171">Gestión por procesos tiene como sig.: 0,000 < 0,05, esto significa que si hay correlación por lo tanto se acepta la hipótesis de mi investigación. Coeficiente de correlación ,809</p> <p data-bbox="459 1189 1538 1498">Conocimiento se relaciona de manera significativa con la Gestión por procesos de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020, de acuerdo con la correlación de Pearson, la cual es 0,809, lo que representa una correlación positiva media entre ambas variables y una significancia igual a 0,000, esto significa que se acepta la hipótesis de investigación y la hipótesis nula se rechaza.</p>	Correlaciones						GESTIÓN POR PROCESOS				D1:CONOCIMIENTO		GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,809**		Sig. (bilateral)		,000		N	30	30	D1:CONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	,809**	1		Sig. (bilateral)	,000			N	30	30
Correlaciones																																					
		GESTIÓN POR PROCESOS																																			
		D1:CONOCIMIENTO																																			
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,809**																																		
	Sig. (bilateral)		,000																																		
	N	30	30																																		
D1:CONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	,809**	1																																		
	Sig. (bilateral)	,000																																			
	N	30	30																																		
Conclusión	<p data-bbox="459 1525 1538 1832">Se logró determinar que si existe relación directa entre conocimiento y Gestión por procesos en la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020. Respecto a la primera hipótesis específica, se obtiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson = 0.809; con un nivel Sig. (Bilateral) = 0.00; (p < 0.05) , lo cual siendo que la correlación muy fuerte se considera dicha correlación.</p>																																				

Objetivo específico 2	Determinar la relación que existe entre Toma de decisiones y Gestión por Procesos .																																
Resultados estadísticos	<table border="1" data-bbox="459 315 1522 703"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">Correlaciones</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>GESTIÓN POR PROCESOS</th> <th>D2:TOMA DE DECISIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GESTIÓN POR PROCESOS</td> <td>Correlación de Pearson</td> <td>1</td> <td>,873**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sig. (bilateral)</td> <td></td> <td>,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>N</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>D2:TOMA DE DECISIONES</td> <td>Correlación de Pearson</td> <td>,873**</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sig. (bilateral)</td> <td>,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>N</td> <td>30</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="467 719 1091 748">**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).</p> <p data-bbox="459 779 676 815">Interpretación</p> <p data-bbox="459 853 1533 943">Toma de decisiones tiene como sig.: 0,000 < 0,05, esto significa que si hay correlación por lo tanto se acepta la hipótesis de mi investigación.</p> <p data-bbox="459 965 1533 1272">Coeficiente de correlación ,873. Toma de decisiones se relaciona de manera significativa con la Gestión por procesos de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020, de acuerdo con la correlación de Pearson, la cual es 0,873, lo que representa una correlación positiva media entre ambas variables y una significancia igual a 0,000, esto significa que se acepta la hipótesis de investigación y la hipótesis nula se rechaza</p>			Correlaciones				GESTIÓN POR PROCESOS	D2:TOMA DE DECISIONES	GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,873**		Sig. (bilateral)		,000		N	30	30	D2:TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,873**	1		Sig. (bilateral)	,000			N	30	30
		Correlaciones																															
		GESTIÓN POR PROCESOS	D2:TOMA DE DECISIONES																														
GESTIÓN POR PROCESOS	Correlación de Pearson	1	,873**																														
	Sig. (bilateral)		,000																														
	N	30	30																														
D2:TOMA DE DECISIONES	Correlación de Pearson	,873**	1																														
	Sig. (bilateral)	,000																															
	N	30	30																														
Conclusión	<p data-bbox="459 1485 1533 1787">Se logró determinar que si existe relación entre toma de decisiones y gestión por procesos en la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020. Respecto al segunda hipótesis específica, se obtiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson donde (= ,873; con un Sig. (Bilateral) = 0.000;(p < 0.05), lo cual siendo que la correlación muy fuerte se considera dicha correlación.</p>																																

Objetivo específico 3	Determinar la relación que existe entre Competencia y Gestión por Procesos .																																
Resultados estadísticos	<table border="1" data-bbox="485 362 1513 750"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="485 362 1085 414">Correlaciones</th> <th colspan="2" data-bbox="1091 423 1513 452">GESTIÓN POR</th> </tr> <tr> <th colspan="2" data-bbox="485 461 1085 492"></th> <th data-bbox="1091 461 1273 492">PROCESOS</th> <th data-bbox="1279 461 1513 492">D3:COMPETENCIA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="485 501 766 537">GESTIÓN POR</td> <td data-bbox="772 501 1085 537">Correlación de Pearson</td> <td data-bbox="1091 501 1273 537">1</td> <td data-bbox="1279 501 1513 537">,860**</td> </tr> <tr> <td data-bbox="485 546 766 582">PROCESOS</td> <td data-bbox="772 546 1085 582">Sig. (bilateral)</td> <td></td> <td data-bbox="1279 546 1513 582">,000</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="772 591 1085 627">N</td> <td data-bbox="1091 591 1273 627">30</td> <td data-bbox="1279 591 1513 627">30</td> </tr> <tr> <td data-bbox="485 636 766 672">D3:COMPETENCIA</td> <td data-bbox="772 636 1085 672">Correlación de Pearson</td> <td data-bbox="1091 636 1273 672">,860**</td> <td data-bbox="1279 636 1513 672">1</td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="772 680 1085 716">Sig. (bilateral)</td> <td data-bbox="1091 680 1273 716">,000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td data-bbox="772 725 1085 761">N</td> <td data-bbox="1091 725 1273 761">30</td> <td data-bbox="1279 725 1513 761">30</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="485 770 1513 801">**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).</p> <p data-bbox="485 810 1513 842">Interpretación</p> <p data-bbox="485 869 1513 958">Competencia tiene como sig.: 0,000 < 0,05, esto significa que si hay correlación por lo tanto se acepta la hipótesis de mi investigación.</p> <p data-bbox="485 1003 1513 1034">Coeficiente de correlación ,860</p> <p data-bbox="485 1079 1513 1384">Competencia se relaciona de manera significativa con la Gestión por procesos de la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020, de acuerdo con la correlación de Pearson, la cual es 0,860, lo que representa una correlación positiva media entre ambas variables y una significancia igual a 0,000, esto significa que se acepta la hipótesis de investigación y la hipótesis nula se rechaza.</p>	Correlaciones		GESTIÓN POR				PROCESOS	D3:COMPETENCIA	GESTIÓN POR	Correlación de Pearson	1	,860**	PROCESOS	Sig. (bilateral)		,000		N	30	30	D3:COMPETENCIA	Correlación de Pearson	,860**	1		Sig. (bilateral)	,000			N	30	30
Correlaciones		GESTIÓN POR																															
		PROCESOS	D3:COMPETENCIA																														
GESTIÓN POR	Correlación de Pearson	1	,860**																														
PROCESOS	Sig. (bilateral)		,000																														
	N	30	30																														
D3:COMPETENCIA	Correlación de Pearson	,860**	1																														
	Sig. (bilateral)	,000																															
	N	30	30																														
Conclusión	Se logró determinar que existe relación entre la competencia y gestión por procesos en la empresa textil SOMI, La Victoria, 2020. Respecto al tercera hipótesis específica, se obtiene los resultados de la prueba de correlación de Pearson donde (= ,860; con un Sig. (Bilateral) = 0.000;(p < 0.05), lo cual siendo que la correlación muy fuerte se considera dicha correlación.																																

Anexo 8: Resultados de los ítems

Ítems de la Variable 1: Gestión por procesos

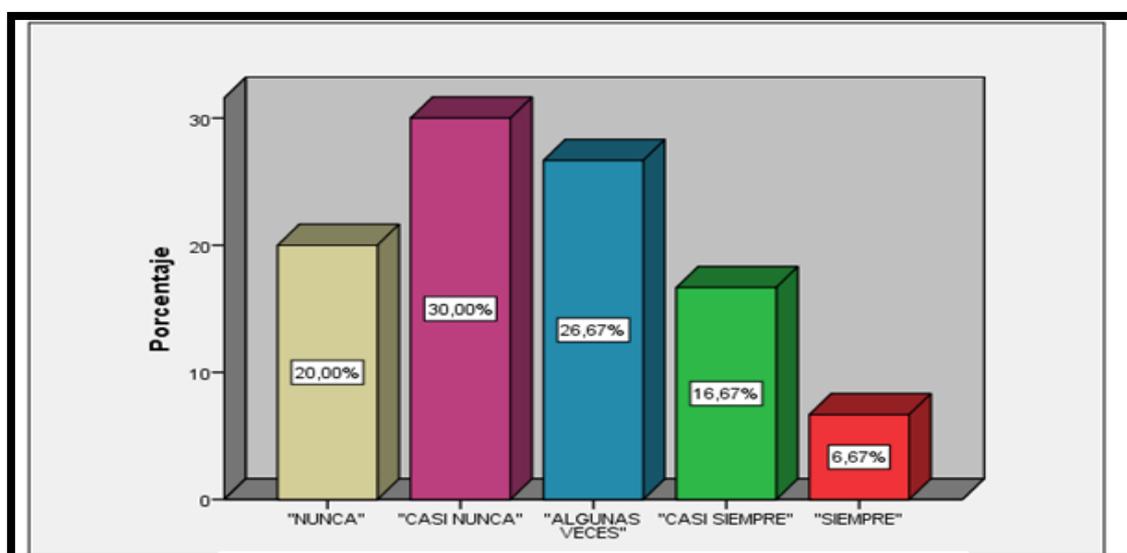
Tabla 20

En los procesos de venta, la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas.

En los procesos de venta, la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	6	20,0	20,0	20,0
	"CASI NUNCA"	9	30,0	30,0	50,0
	"ALGUNAS VECES"	8	26,7	26,7	76,7
	"CASI SIEMPRE"	5	16,7	16,7	93,3
	"SIEMPRE"	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 9 Representación gráfica del ítem, *En los procesos de venta, la gerencia dota a colaboradores de las necesidades requeridas.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 20,00% indicó que nunca, el 30,00% casi nunca, el 26,67% algunas veces, el 16,67% casi siempre y por último el 6,67% indicó que siempre.

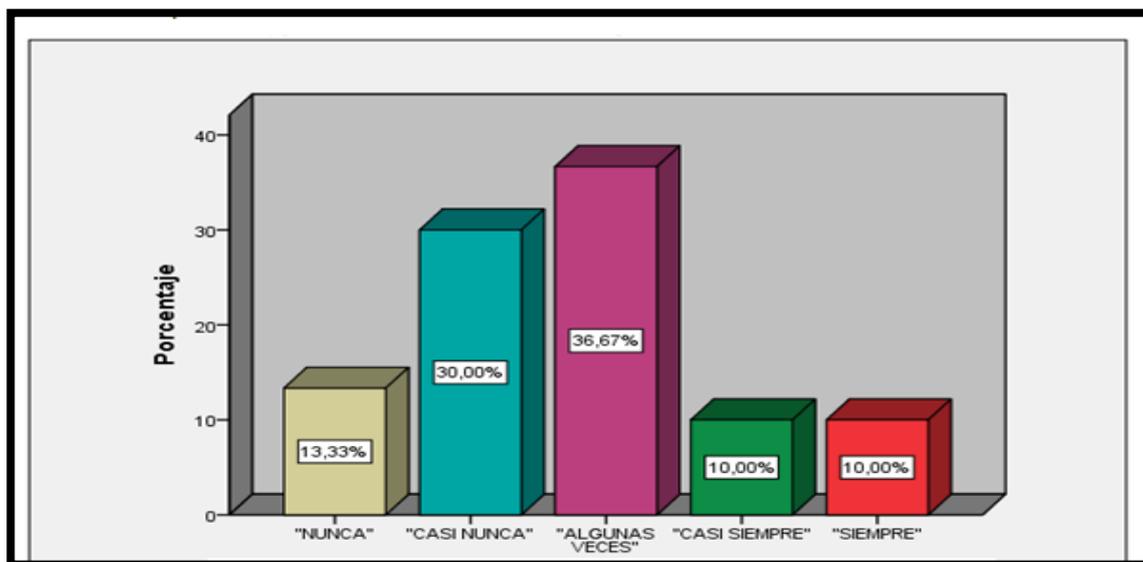
Tabla 21

En el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas.

En el desarrollo de los procesos operativos el colaborador cuenta con los insumos necesarios para incrementar su nivel de ventas

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	4	13,3	13,3	13,3
	"CASI NUNCA"	9	30,0	30,0	43,3
	"ALGUNAS VECES"	11	36,7	36,7	80,0
	"CASI SIEMPRE"	3	10,0	10,0	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 13,33% indicó que nunca, el 30,00% casi nunca, el 36,67% algunas veces, el 10,00% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

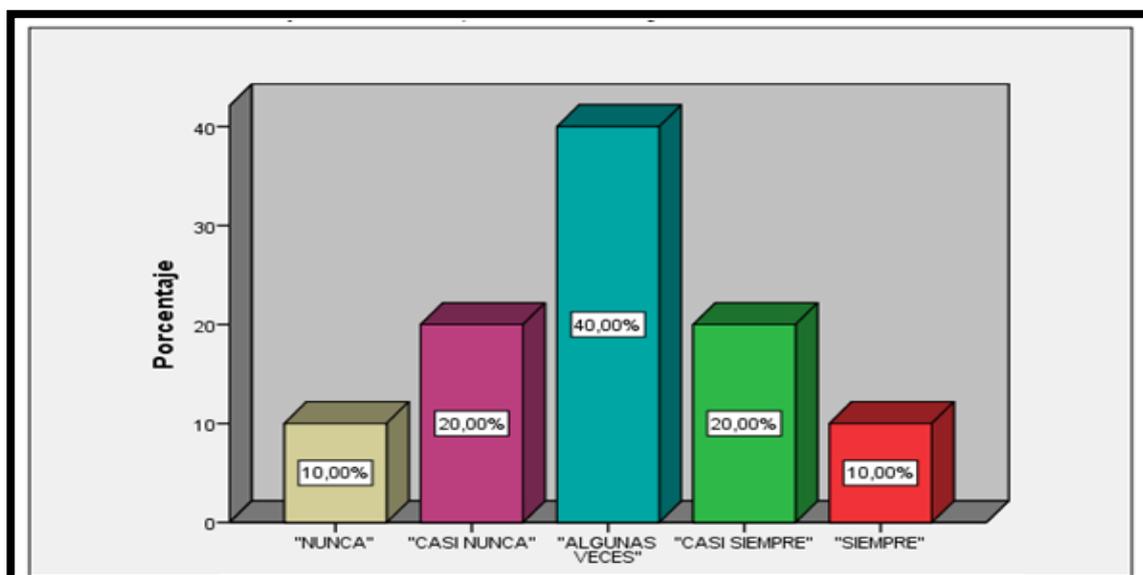
Tabla 22

El colaborador satisface los requerimientos del cliente ,en tiempo oportunos sin determinar los procesos operativos.

El colaborador satisface los requerimientos del cliente ,en tiempo oportunos sin determinar los procesos operativos

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	3	10,0	10,0	10,0
	"CASI NUNCA"	6	20,0	20,0	30,0
	"ALGUNAS VECES"	12	40,0	40,0	70,0
	"CASI SIEMPRE"	6	20,0	20,0	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 11 Representación gráfica del ítem: *El colaborador satisface los requerimientos del cliente ,en tiempo oportunos sin determinar los procesos operativos.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 10,00% indicó que nunca, el 20,00% casi nunca, el 40,00% algunas veces, el 16,67% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

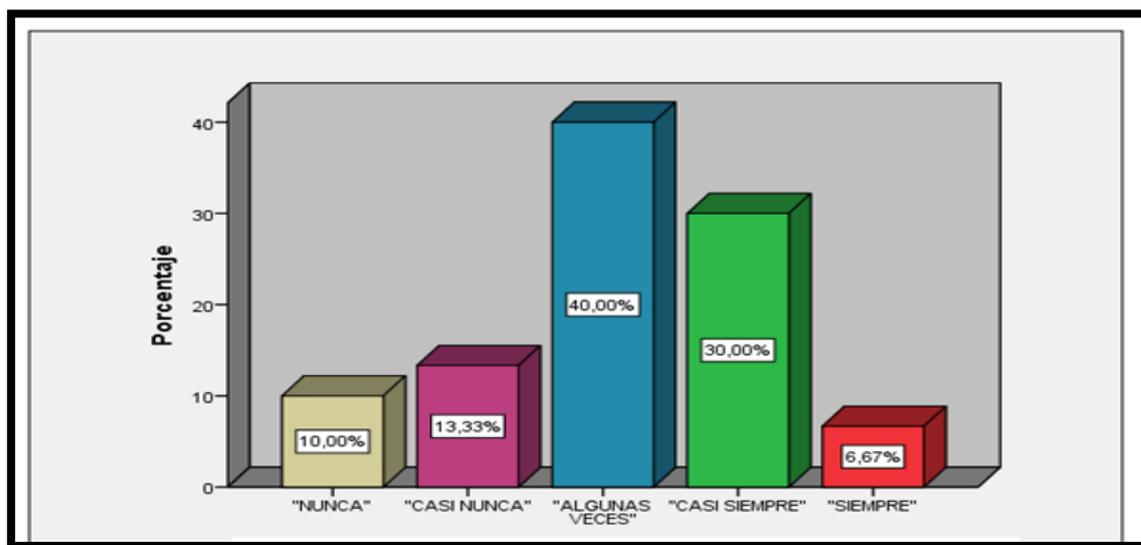
Tabla 23

Durante las campañas de mayor demanda, la empresa otorga a sus clientes un valor agregado, para incrementar sus ventas.

Durante las campañas de mayor demanda ,la empresa otorga a sus clientes un valor agregado, para incrementar sus ventas

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	3	10,0	10,0	10,0
	"CASI NUNCA"	4	13,3	13,3	23,3
	"ALGUNAS VECES"	12	40,0	40,0	63,3
	"CASI SIEMPRE"	9	30,0	30,0	93,3
	"SIEMPRE"	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 10,00% indicó que nunca, el 13,33% casi nunca, el 40,00% algunas veces, el 30,00% casi siempre y por último el 6,67% indicó que siempre.

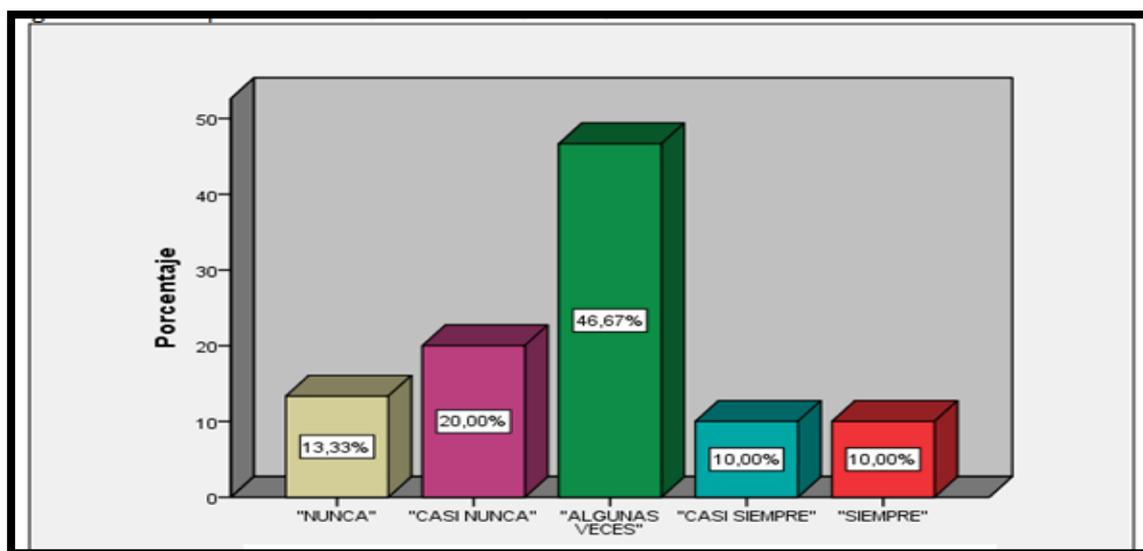
Tabla 24

La gerencia toma decisiones y genera políticas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos.

La gerencia toma decisiones y genera políticas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	4	13,3	13,3	13,3
	"CASI NUNCA"	6	20,0	20,0	33,3
	"ALGUNAS VECES"	14	46,7	46,7	80,0
	"CASI SIEMPRE"	3	10,0	10,0	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 13 Representación gráfica del ítem: *La gerencia toma decisiones y genera políticas nuevas como estrategias para mejorar la gestión de sus procesos*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 13,33% indicó que nunca, el 20,00% casi nunca, el 46,67% algunas veces, el 10,00% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

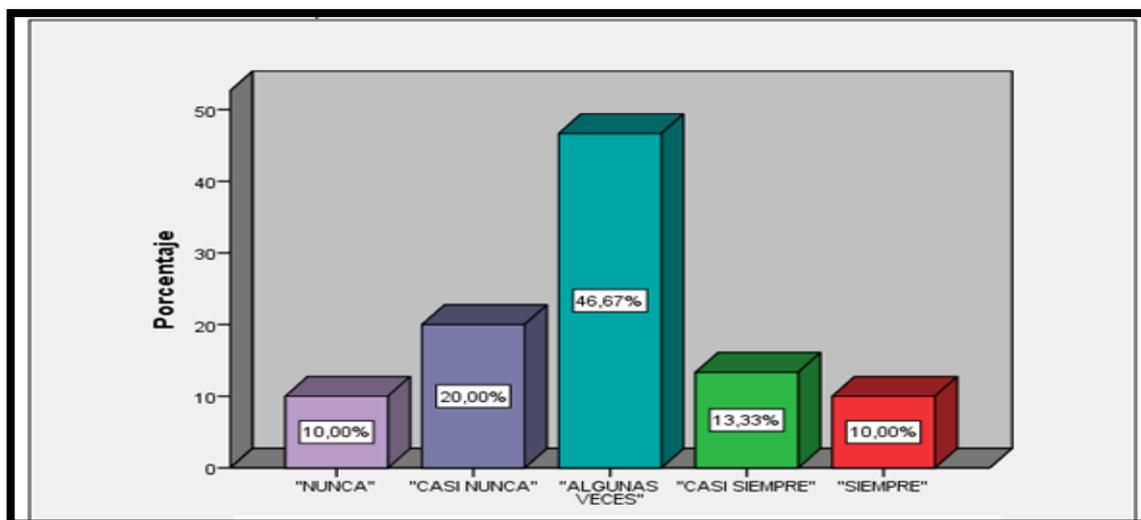
Tabla 25

La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clienes durante las campañas.

La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clienes durante las campañas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	3	10,0	10,0
	"CASI NUNCA"	6	20,0	30,0
	"ALGUNAS VECES"	14	46,7	76,7
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 14 Representación gráfica del ítem: *La ventaja competitiva de la empresa consiste en tener estrategias que incrementan sus clienes durante las campañas.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 10,00% indicó que nunca, el 20,00% casi nunca, el 46,67% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

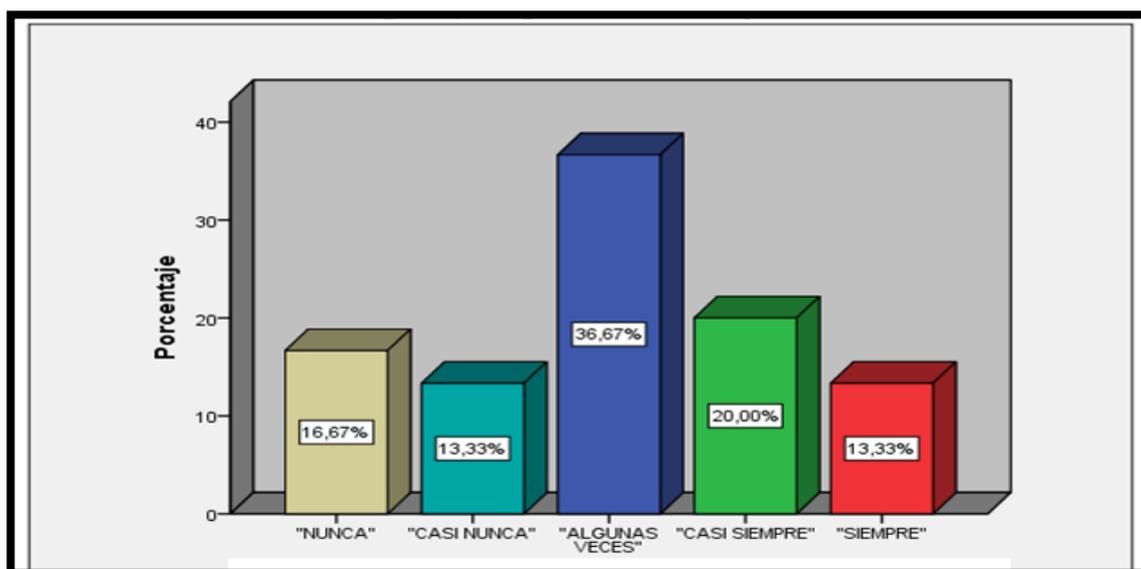
Tabla 26:

Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	5	16,7	16,7	16,7
	"CASI NUNCA"	4	13,3	13,3	30,0
	"ALGUNAS VECES"	11	36,7	36,7	66,7
	"CASI SIEMPRE"	6	20,0	20,0	86,7
	"SIEMPRE"	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 15 Representación gráfica del ítem: *Se evalúa cada proceso gestionado por el área comercial en el cumplimiento de los objetivos establecidos.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 16,67% indicó que nunca, el 13,33% casi nunca, el 36,67% algunas veces, el 20,00% casi siempre y por último el 13,33% indicó que siempre.

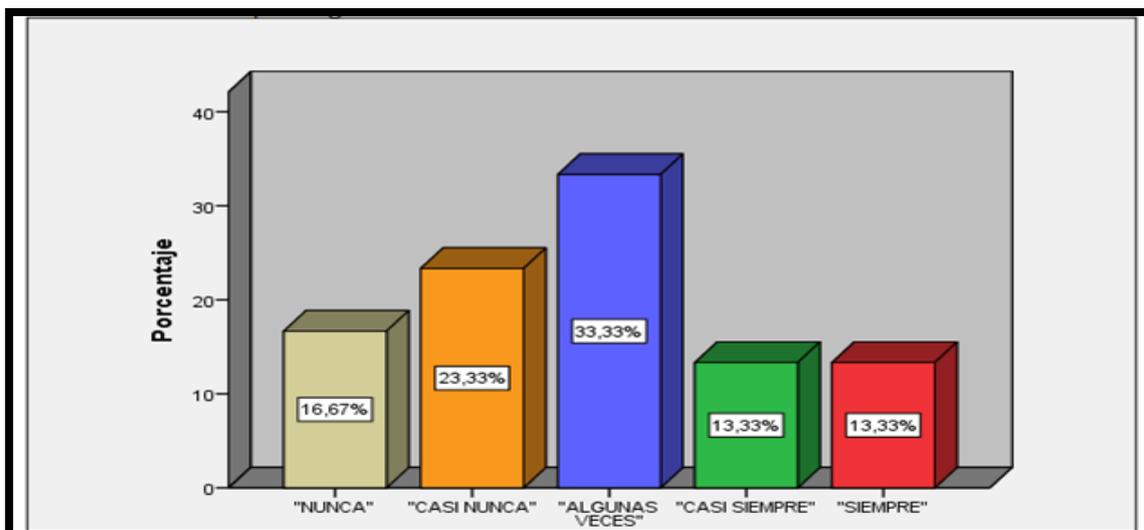
Tabla 27

Cuando la ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.

Cuando la ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	5	16,7	16,7
	"CASI NUNCA"	7	23,3	40,0
	"ALGUNAS VECES"	10	33,3	73,3
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	86,7
	"SIEMPRE"	4	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 16 Representación gráfica del ítem: *Cuando la ventanas disminuyen se incrementan las ofertas y beneficios para los clientes y apoyar a los colaboradores para lograr las metas.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 16,67% indicó que nunca, el 23,33% casi nunca, el 33,33% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 13,33% indicó que siempre.

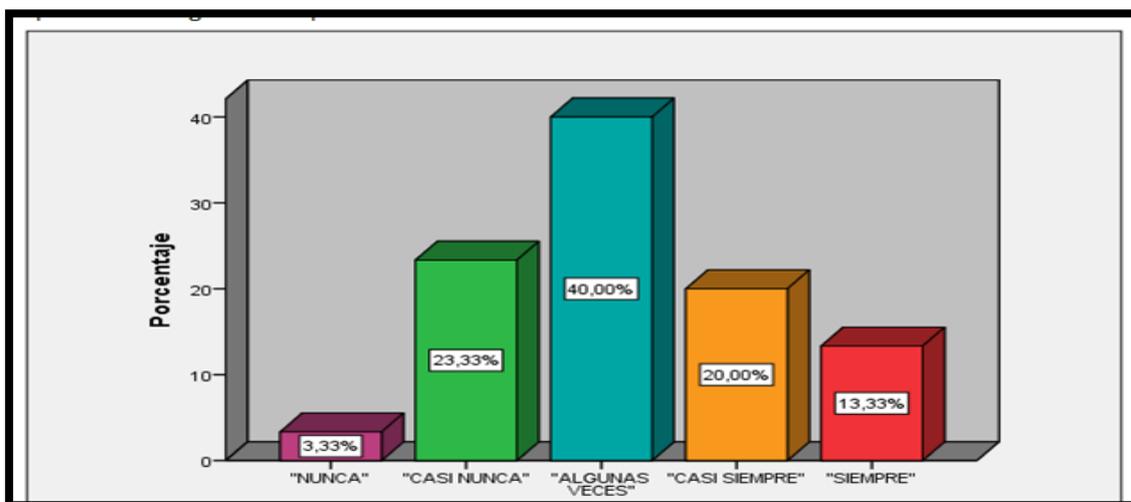
Tabla 28

Las actividades que se desarrollan en el área, cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestión de procesos.

Las actividades que se desarrollan en el área ,cuentan con el soporte tecnológico y la gerencia para la buena gestión de procesos

		Frecuencia	Porcentaje		
			Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	1	3,3	3,3	3,3
	"CASI NUNCA"	7	23,3	23,3	26,7
	"ALGUNAS VECES"	12	40,0	40,0	66,7
	"CASI SIEMPRE"	6	20,0	20,0	86,7
	"SIEMPRE"	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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.*



Interpretación:

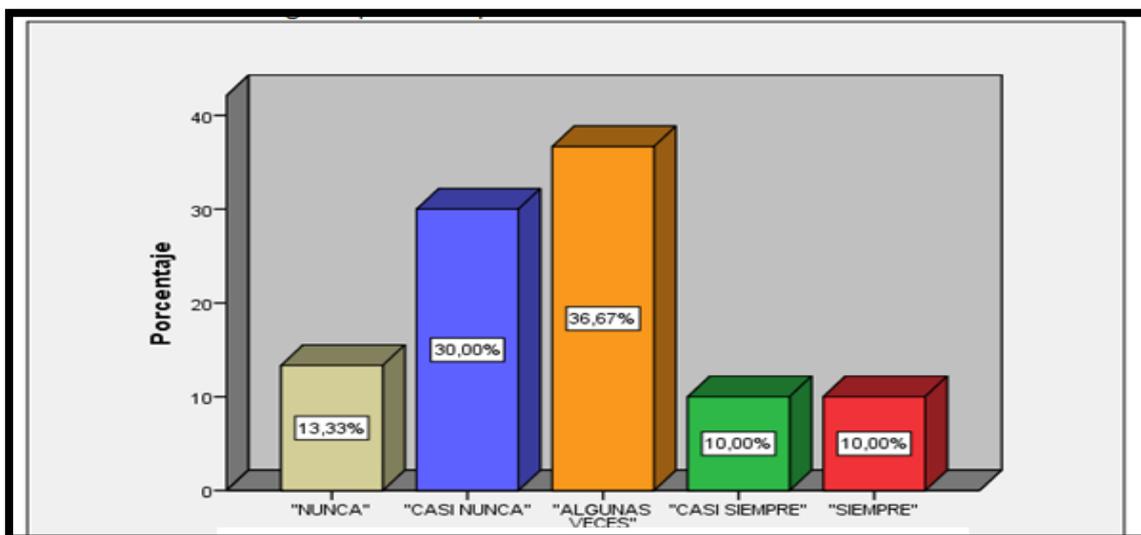
Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 3,33% indicó que nunca, el 23,33% casi nunca, el 40,00% algunas veces, el 20,00% casi siempre y por último el 13,33% indicó que siempre.

Tabla 29 *Existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades.*

Existe un equipo técnico encargado de la gestión de mantenimientos de las herramientas tecnológicas que dan soporte a las actividades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Válido "NUNCA"	4	13,3	13,3	13,3
"CASI NUNCA"	9	30,0	30,0	43,3
"ALGUNAS VECES"	11	36,7	36,7	80,0
"CASI SIEMPRE"	3	10,0	10,0	90,0
"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

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.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 13,33% indicó que nunca, el 30,00% casi nunca, el 36,67% algunas veces, el 10,00% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

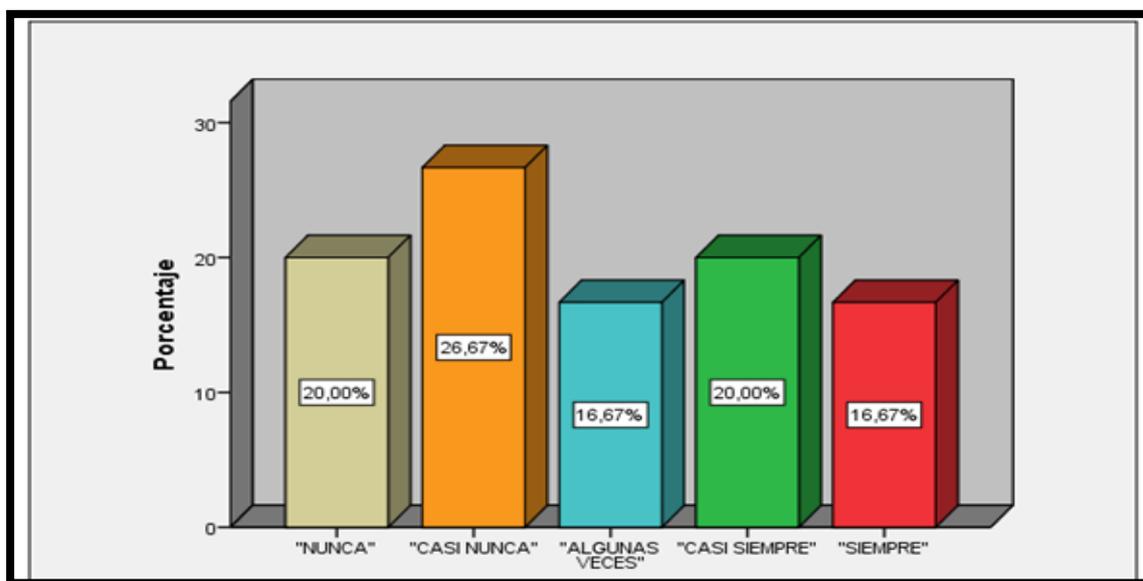
Tabla 30

El nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas: el recurso humano gestiona con efectividad el proceso.

El nivel de funcionamiento de cada proceso, permite el cumplimiento de las metas :el recurso humano gestiona con efectividad el proceso.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	6	20,0	20,0	20,0
	"CASI NUNCA"	8	26,7	26,7	46,7
	"ALGUNAS VECES"	5	16,7	16,7	63,3
	"CASI SIEMPRE"	6	20,0	20,0	83,3
	"SIEMPRE"	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 20,00% indicó que nunca, el 26,67% casi nunca, el 16,67% algunas veces, el 20,00% casi siempre y por último el 16,67% indicó que siempre.

Ítems de la Variable Desempeño Laboral

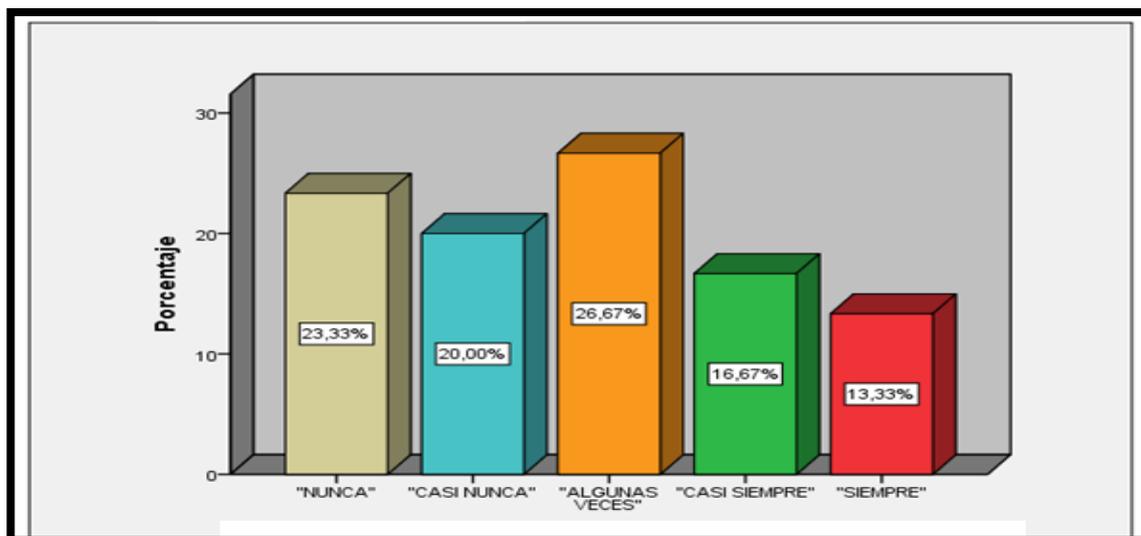
Tabla 31

El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.

El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
"NUNCA"	7	23,3	23,3	23,3
"CASI NUNCA"	6	20,0	20,0	43,3
"ALGUNAS VECES"	8	26,7	26,7	70,0
"CASI SIEMPRE"	5	16,7	16,7	86,7
"SIEMPRE"	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 20 Representación gráfica del ítem: *El conocimiento de los colaboradores del área es de gran nivel técnico operativo.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 23,33% indicó que nunca, el 20,00% casi nunca, el 26,67% algunas veces, el 16,67% casi siempre y por último el 13,33% indicó que siempre.

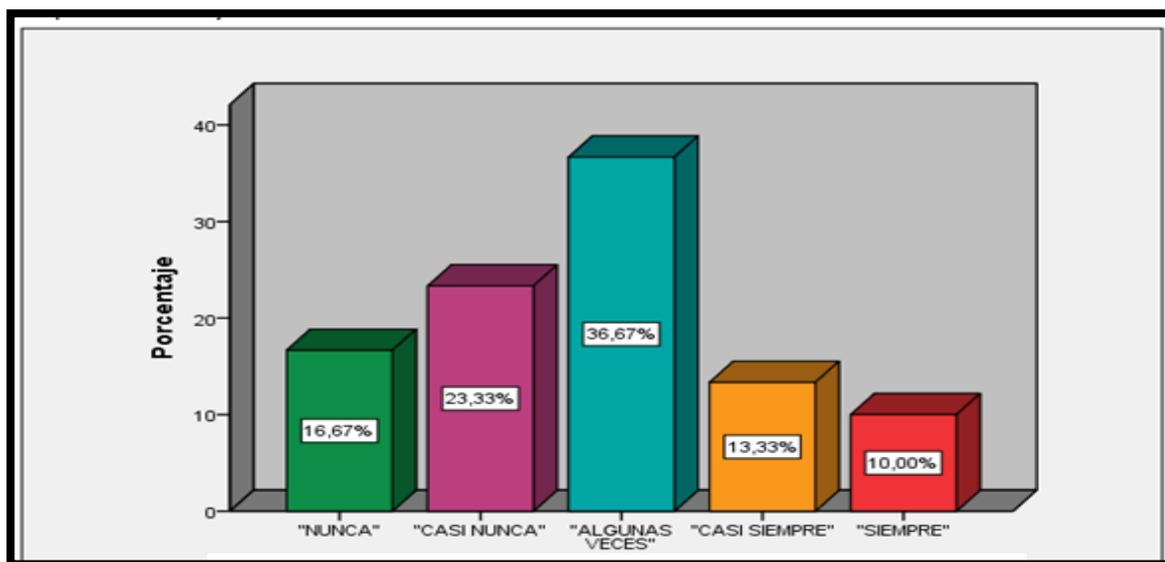
Tabla 32

Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.

Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	5	16,7	16,7
	"CASI NUNCA"	7	23,3	40,0
	"ALGUNAS VECES"	11	36,7	76,7
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Gráfico 21 *Representación gráfica del ítem: Las actividades operativas que realizan las operaciones en la venta son el resultado de las capacitaciones y conocimientos.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 16,67% indicó que nunca, el 23,33% casi nunca, el 36,67% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

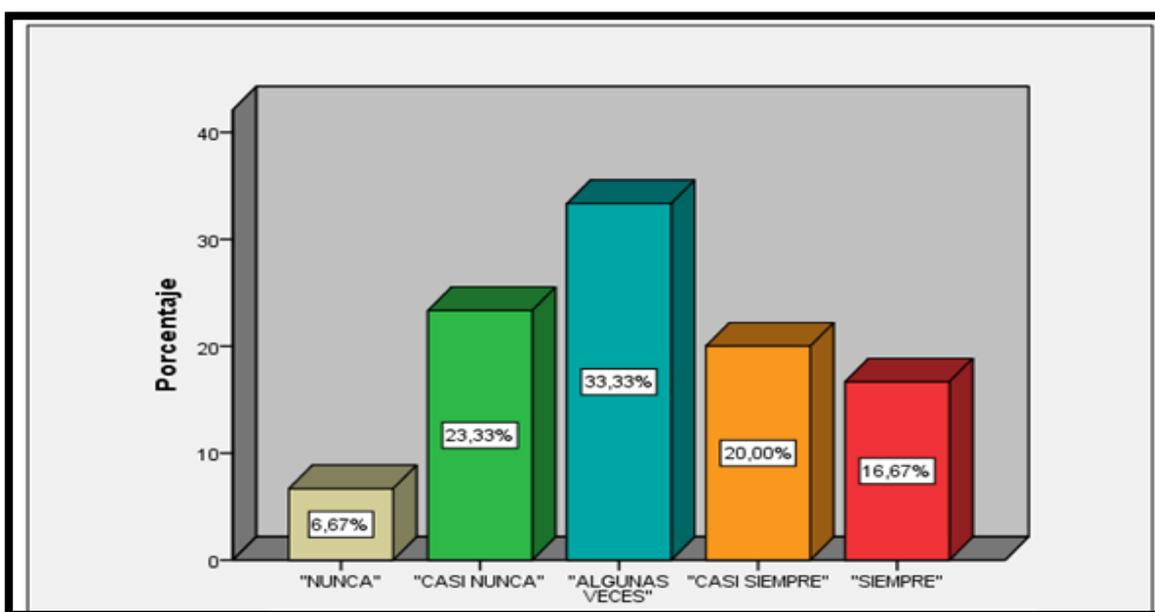
Tabla 33

Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.

Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
"NUNCA"	2	6,7	6,7	6,7
"CASI NUNCA"	7	23,3	23,3	30,0
"ALGUNAS VECES"	10	33,3	33,3	63,3
"CASI SIEMPRE"	6	20,0	20,0	83,3
"SIEMPRE"	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 22 Representación gráfica del ítem: *Los clientes potenciales son atendidos por los colaboradores más operativos en su nivel de venta.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 6,67% indicó que nunca, el 23,33% casi nunca, el 33,33% algunas veces, el 20,00% casi siempre y por último el 16,67% indicó que siempre.

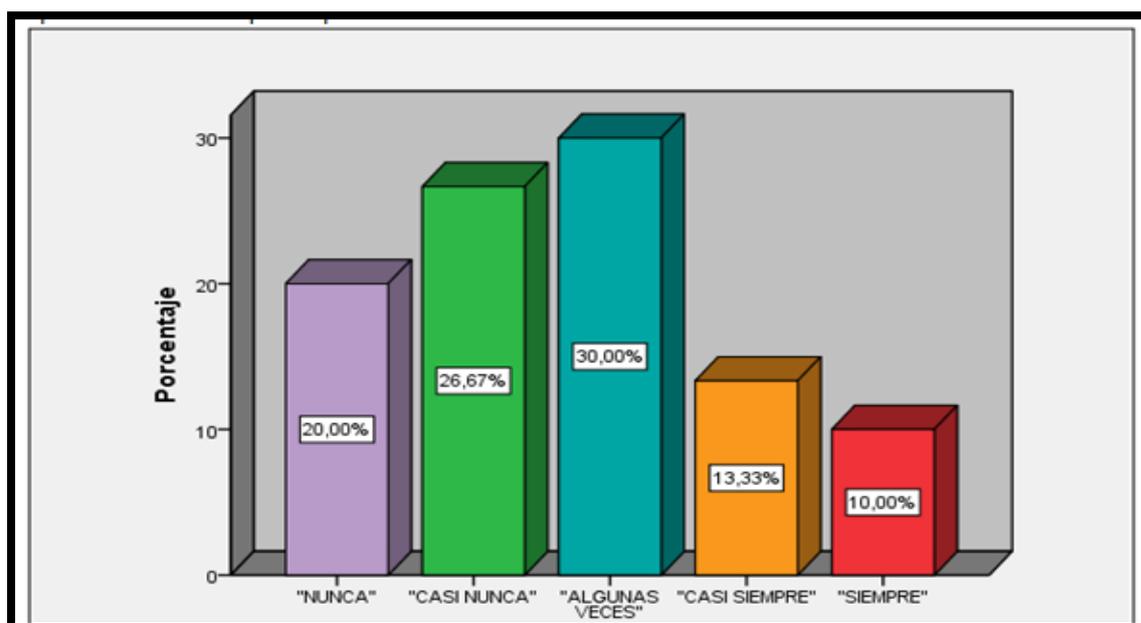
Tabla 34

Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas.

Cuando se evalúa el desempeño laboral de los colaboradores se toma en cuenta el nivel de profesionalismo que impacta en sus ventas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	6	20,0	20,0	20,0
	"CASI NUNCA"	8	26,7	26,7	46,7
	"ALGUNAS VECES"	9	30,0	30,0	76,7
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	13,3	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 20,00% indicó que nunca, el 26,67% casi nunca, el 30,00% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

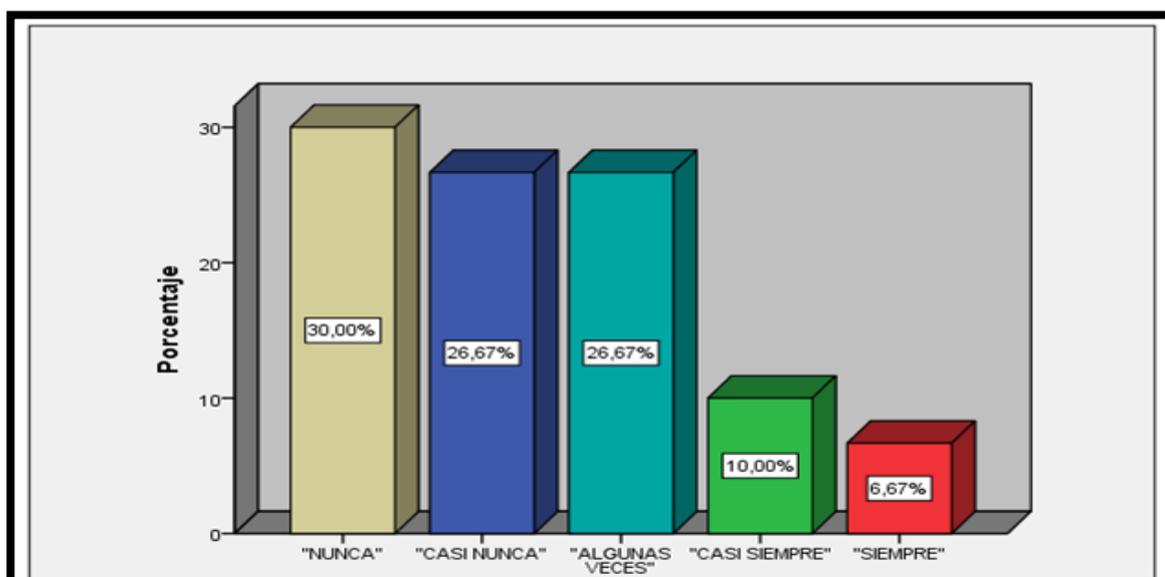
Tabla 35

Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.

Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	9	30,0	30,0	30,0
	"CASI NUNCA"	8	26,7	26,7	56,7
	"ALGUNAS VECES"	8	26,7	26,7	83,3
	"CASI SIEMPRE"	3	10,0	10,0	93,3
	"SIEMPRE"	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 24 Representación gráfica del ítem: Los altos mandos reconocen el profesionalismo de los colaboradores mediante la retención del talento humano.



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 30,00% indicó que nunca, el 26,67% casi nunca, el 26,67% algunas veces, el 10,00% casi siempre y por último el 6,67% indicó que siempre.

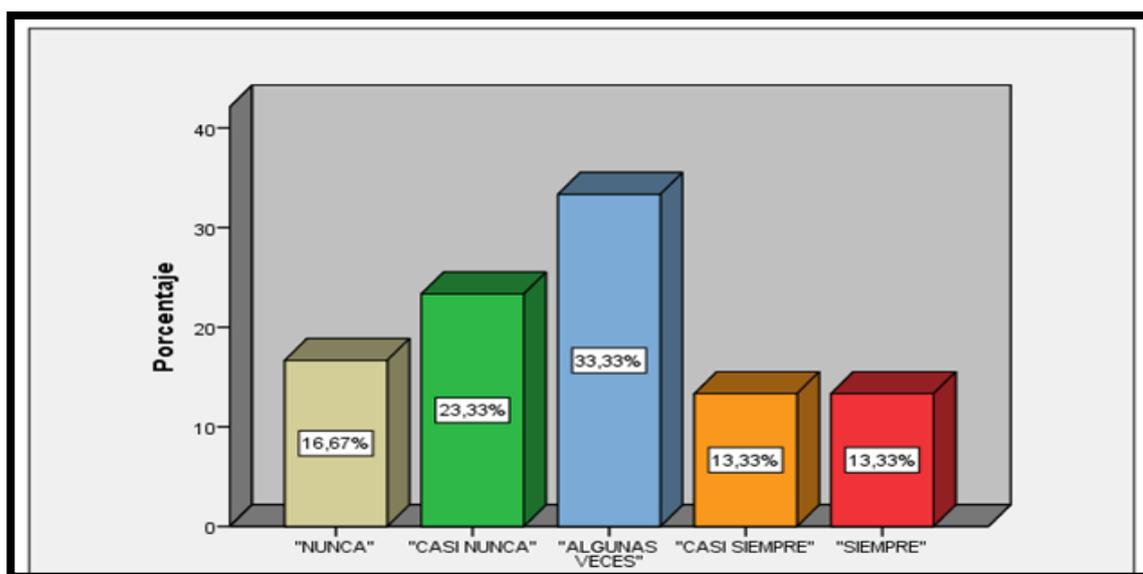
Tabla 36

Los colaboradores tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.

Los colaboradores tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia

		Frecuencia	Porcentaje		
			Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	5	16,7	16,7	16,7
	"CASI NUNCA"	7	23,3	23,3	40,0
	"ALGUNAS VECES"	10	33,3	33,3	73,3
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	13,3	86,7
	"SIEMPRE"	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 25 Representación gráfica del ítem: Los colaboradores tienen iniciativa resolutive para tomar sus propias decisiones cuando ocurre una incidencia.



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 16,67% indicó que nunca, el 23,33% casi nunca, el 33,33% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 13,33% indicó que siempre.

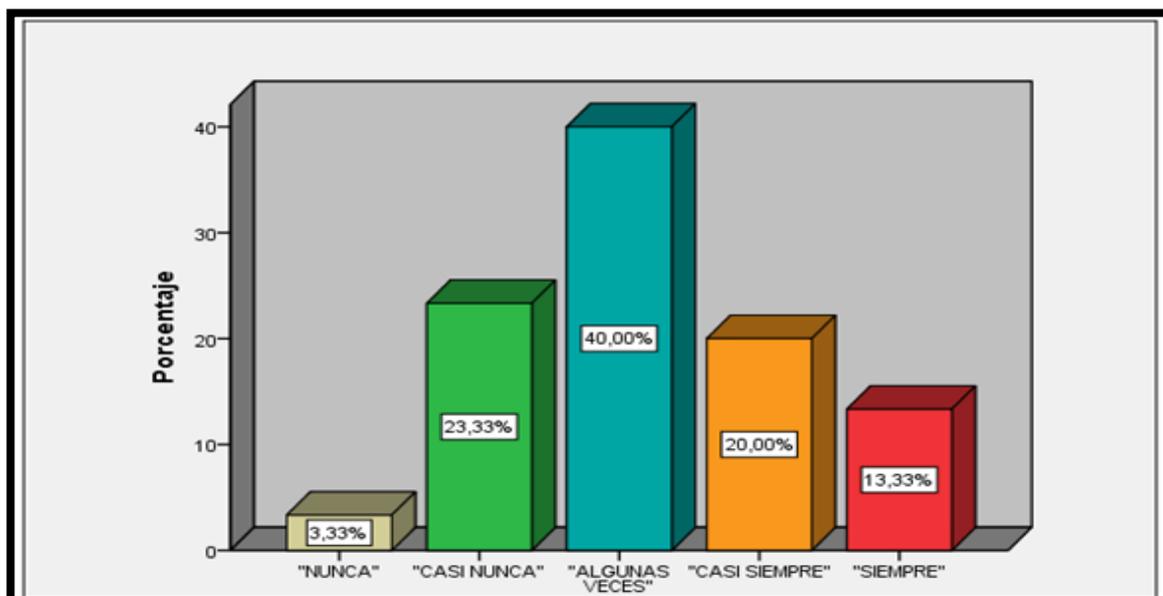
Tabla 37

La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas.

La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	Porcentaje acumulado
"NUNCA"	1	3,3	3,3	3,3
"CASI NUNCA"	7	23,3	23,3	26,7
"ALGUNAS VECES"	12	40,0	40,0	66,7
"CASI SIEMPRE"	6	20,0	20,0	86,7
"SIEMPRE"	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 26 Representación gráfica del ítem: *La gerencia evalúa la iniciativa de los colaboradores en sus decisiones estratégicas para el incremento de las ventas.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 20,00% indicó que nunca, el 30,00% casi nunca, el 26,67% algunas veces, el 16,67% casi siempre y por último el 6,67% indicó que siempre.

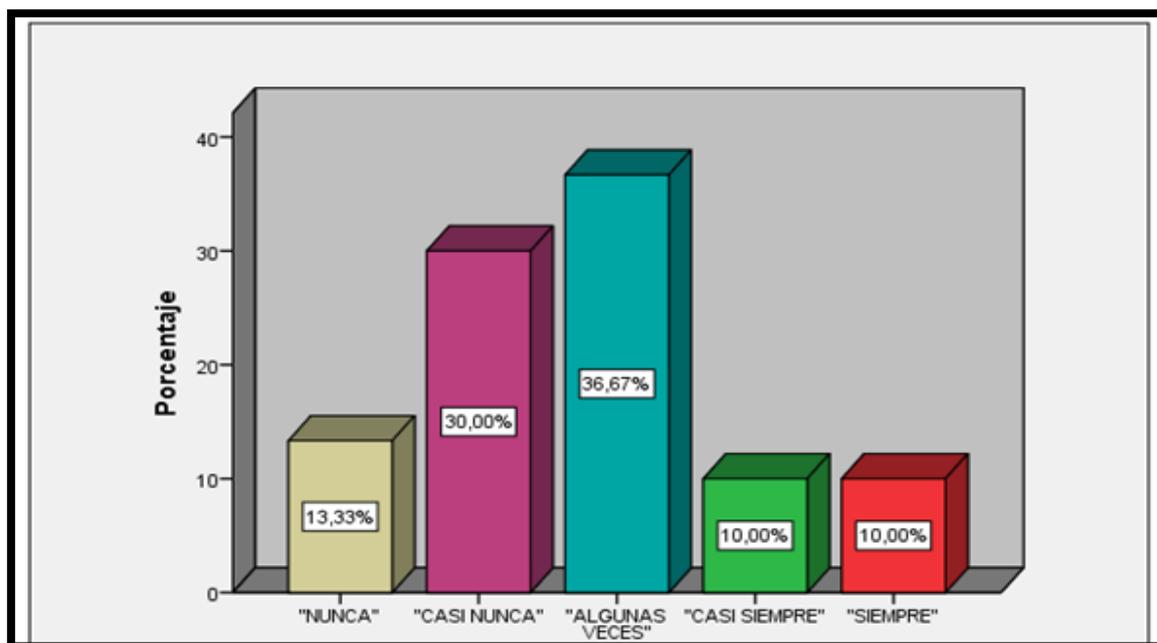
Tabla 38

Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos.

Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	4	13,3	13,3	13,3
	"CASI NUNCA"	9	30,0	30,0	43,3
	"ALGUNAS VECES"	11	36,7	36,7	80,0
	"CASI SIEMPRE"	3	10,0	10,0	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 27 Representación gráfica del ítem: *Los colaboradores tienen la oportunidad de intervenir en el establecimiento de las metas y son reconocidos.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 13,33% indicó que nunca, el 30,00% casi nunca, el 36,67% algunas veces, el 10,00% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

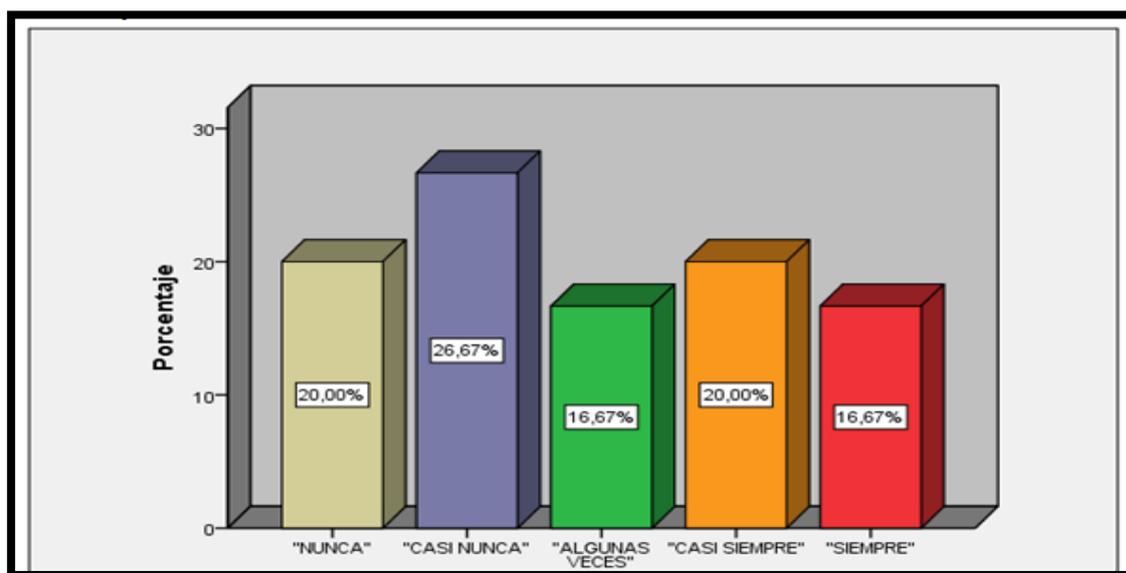
Tabla 39

Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes.

Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	6	20,0	20,0	20,0
	"CASI NUNCA"	8	26,7	26,7	46,7
	"ALGUNAS VECES"	5	16,7	16,7	63,3
	"CASI SIEMPRE"	6	20,0	20,0	83,3
	"SIEMPRE"	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 28 Representación gráfica del ítem: *Los colaboradores que logran objetivos en los tiempos establecidos son reconocidos como el trabajador del mes.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 20,00% indicó que nunca, el 26,67% casi nunca, el 16,67% algunas veces, el 20,00% casi siempre y por último el 16,67% indicó que siempre.

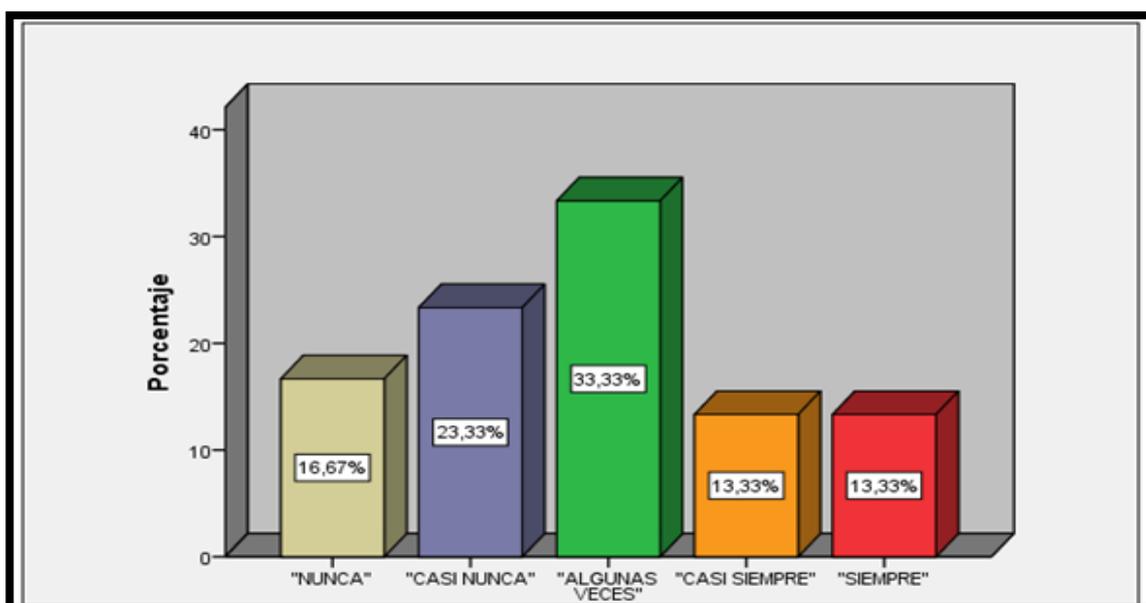
Tabla 40

Cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo.

Cuando las metas se incrementan el colaborador se adapta a la presión y cuenta con las competencias para lograrlo

		Porcentaje			
		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	5	16,7	16,7	16,7
	"CASI NUNCA"	7	23,3	23,3	40,0
	"ALGUNAS VECES"	10	33,3	33,3	73,3
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	13,3	86,7
	"SIEMPRE"	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

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.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 16,67% indicó que nunca, el 23,33% casi nunca, el 33,33% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 13,33% indicó que siempre.

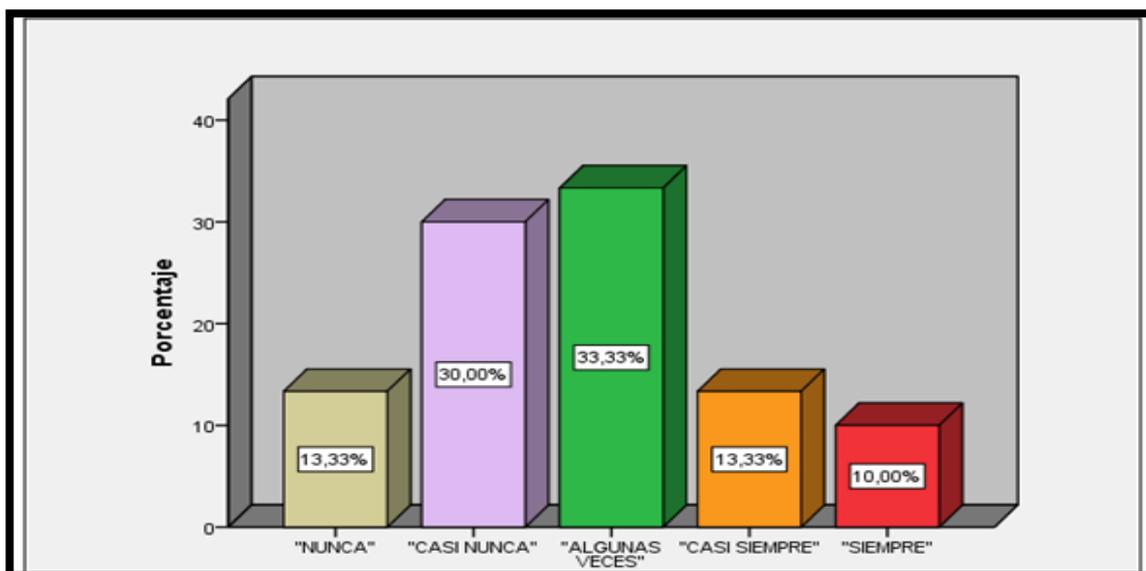
Tabla 41

Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoriados por las competencias ejecutadas.

Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoriados por las competencias ejecutadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	"NUNCA"	4	13,3	13,3	13,3
	"CASI NUNCA"	9	30,0	30,0	43,3
	"ALGUNAS VECES"	10	33,3	33,3	76,7
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	13,3	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 30 Representación gráfica del ítem: *Los altos mandos monitorean el trabajo en equipo para los incentivos y estos son monitoriados por las competencias ejecutadas.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 13,33% indicó que nunca, el 30,00% casi nunca, el 33,33% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.

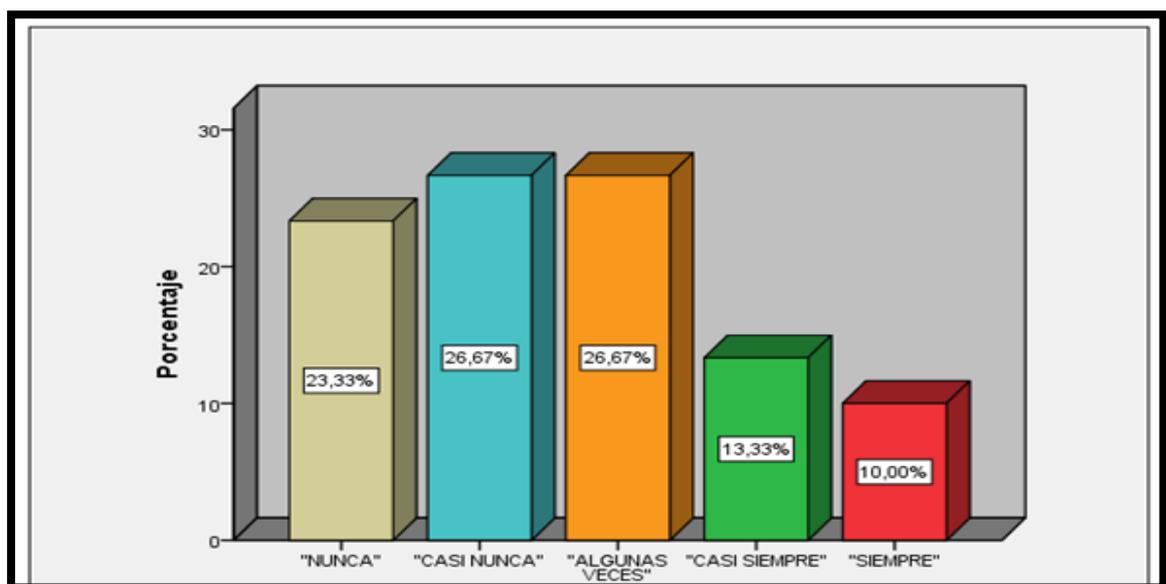
Tabla 42

El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los colaboradores.

El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje		
			válido	Porcentaje acumulado	
Válido	"NUNCA"	7	23,3	23,3	23,3
	"CASI NUNCA"	8	26,7	26,7	50,0
	"ALGUNAS VECES"	8	26,7	26,7	76,7
	"CASI SIEMPRE"	4	13,3	13,3	90,0
	"SIEMPRE"	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 31 *Representación gráfica del ítem: El cumplimiento de las metas es el resultado del alto nivel competitivo de los colaboradores.*



Interpretación:

Según los resultados, del total de 30 encuestados, el 23,00% indicó que nunca, el 26,67% casi nunca, el 26,67% algunas veces, el 13,33% casi siempre y por último el 10,00% indicó que siempre.