



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las Mypes en tiempos de Covid-19, El Empalme 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Mantuano Peralta, George Anthony (ORCID: 0000-0003-3571-8939)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios ya que él es nuestro creador y padre que nos ofrece cada día de vida y a mis padres, quienes me enseñaron que para seguir adelante tengo que esforzarme, pero sobre todo que, para tener éxito en la vida, sólo hay que perseverar y sentirse triunfador. Por ese aliento que me dan día a día, para no rendirme en mis metas.

Agradecimiento

A mis padres por esa motivación que me regalan siempre que tengo confusiones en mis actividades o trabajos, esa motivación la cual hace esforzarme día a día por cumplir mis metas.

Al Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner por su guía en el camino de realización de la presente tesis, por las pautas que nos brindaba para que este trabajo sea un éxito y resulte más fácil la elaboración del mismo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1: Niveles de Confiabilidad	20
Tabla 2: Relación entre habilidades gerenciales y gestión de ventas	21
Tabla 3: Relación entre habilidades técnicas y gestión de ventas	22
Tabla 4: Relación entre habilidades humanas y gestión de ventas	22
Tabla 5: Relación entre habilidades conceptuales y gestión de ventas	23
Tabla 6: Correlación entre habilidades gerenciales y gestión de ventas	24
Tabla 7: Correlación entre habilidades técnicas y gestión de ventas	25
Tabla 8: Correlación entre habilidades humanas y gestión de ventas	26
Tabla 9: Correlación entre habilidad conceptual y gestión de ventas	27
Tabla 10: Pruebas de normalidad entre habilidades gerenciales y gestión de ventas	27

Índice de figuras

Figura 1: Orientación de las ventas	14
Figura 2: Proceso para la toma de decisiones del consumidor	15
Figura 3: Responsabilidad del personal de ventas clave	16

Resumen

En la presente investigación se tiene como objetivo el “Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021”. El tipo de investigación fue aplicada, llevado a cabo bajo un enfoque cuantitativo, teniendo un diseño de investigación no experimental, siendo este correlacional y temporal. En una población que fue la misma de la muestra, los datos fueron recolectados a través de la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, teniendo una muestra de 80 micro empresarios del Cantón El Empalme.

Los resultados permitieron determinar que las habilidades gerenciales presentan un nivel alto de relación con la gestión de ventas (75%) y de la misma manera existe correlación significativa alta ($Rho = .850$). Además, aplicando el análisis estadístico de Spearman se logró determinar la correlación entre las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente, se determinó la relación alta entre las dimensiones habilidades técnicas, humanas y conceptuales con la gestión de ventas.

Palabras clave. Habilidades, gerencia, ventas.

Abstract

The objective of this research is to "Determine the relationship between managerial skills and sales management in mypes in times of covid-19 El Empalme, 2021". The type of research was applied, carried out under a quantitative approach, having a non-experimental research design, this being correlational and temporal. In a population that was the same as the sample, the data was collected through the survey and the applied instrument was the questionnaire, with a sample of 80 micro-entrepreneurs from the El Empalme Canton.

The results allowed determining that managerial skills present a high level of relationship with sales management (75%) and in the same way there is a high significant correlation ($Rho = .850$). In addition, applying Spearman's statistical analysis, it was possible to determine the correlation between the dimensions of the independent variable with the dependent variable, and the high relationship between the technical, human and conceptual skills dimensions with sales management was determined.

Keywords. Skills, management, sales.

I. INTRODUCCIÓN

El estilo de vida como lo conocíamos ha cambiado totalmente, la emergencia causada por el Covid-19 ha demostrado un verdadero desafío para la humanidad; la forma en que estudiamos, trabajamos y nos entretenemos ha cambiado totalmente. Una de las áreas más afectadas son los negocios. Las micro empresas con la llegada del Covid-19 se han visto fuertemente afectadas, muchos han cerrado sus puertas o disminuido significativamente el proceso de sus operaciones, esto en base a que la pandemia exige una reingeniería de las estructuras. Rodríguez, Ortiz, Quiroz, & Parrales (2020)

Según la CEPAL (2020) el peligro del Coronavirus ha demostrado un aumento en la crisis económica y un verdadero desafío, una crisis que no presenta antecedente por las características que posee, a raíz de todo ello se ha dado una gran reducción de la capacidad productiva, un elevado desplome de los precios de la materia prima como el petróleo en los mercados internacionales, y la cuesta abajo de la demanda interna, además de las limitaciones de la movilidad para las personas, que han producido efectos negativos en la oferta y demanda.

A causa de los cambios sin previo aviso procedentes por la globalización de la economía en mercados, se requiere que las habilidades gerenciales tomen un papel significativo en la supervivencia de los mismos, a medida que los negocios cambian es necesario un cambio de mentalidad y estructura de quienes son líderes y gerentes de las organizaciones. García, José, Boom, Efrain, & Molina (2017)

La pandemia ha afectado de forma significativa cómo funcionan las empresas, ha impulsado a las micro empresas a modificar e innovar sus modelos de negocios, replanteando su supervivencia en los mercados, el comercio electrónico es la opción más favorable de momento para lograrlo. Abordando todos los sectores económicos de las micro empresas se encuentran afectados en las ventas, en particular el turismo y los servicios. Sin embargo, a través de la inmovilización, toques de queda y restricciones, las micro empresas que aplican las ventas virtuales se han visto beneficiadas, y han logrado mantenerse virtualmente operativas y sirviendo así a sus clientes. Destacando el e-commerce como una de las industrias ganadoras. OIT (2020)

El sector económico en Ecuador se ha visto afectado, de manera que en un año se han presentado interrupciones progresivas. Con el paro en el 2019, en el mes de octubre a raíz de las medidas económicas del gobierno del presidente del Ecuador Lenín Moreno, el sector productivo obtuvo pérdidas de 120 millones de dólares diarios en las ventas para el sector Mypes, ocasionando un retroceso productivo en este sector según nos indica los datos del Comité Empresarial Ecuatoriano CEE (2020), los cuales han sido afectados significativamente con 720 millones de dólares. En el 2020 con la pandemia que ocasionó el Covid-19, se dieron cambios para los ecuatorianos y para el sector micro empresarial. Las microempresas al ser pequeñas industrias, las cuales reportan flujos de ingresos mínimos, enfrente un riesgo de liquidez frente a la emergencia sanitaria que ha ocasionado aumento de los estragos en las ventas, debilitamiento su estructura, que acompañada de una crisis económica que ya pesaba en Ecuador, teniendo como resultado un incremento del desempleo, baja producción a nivel nacional y alto nivel de desempleo, y al no haber circulante, las empresas producen menos puesto que la demanda baja no permite un ingreso de dinero suficiente para cubrir las necesidades básicas. Ortiz, Barzola, & Poveda (2020).

En el Cantón El Empalme existen 1495 establecimientos económicos, los cuales 140 corresponden a micro empresas dedicadas a vender productos y ofrecer servicios, de las cuales se dedican a diferentes actividades económicas como servicios técnicos, calzado, venta de ropa, alimentos; entre otros; llevados bajo un proceso por sus propietarios de manera empírica, sin ninguna aplicación de estrategias. Estudio del contexto de la administración por procesos en el Cantón El Empalme, Ecuador (2018).

Basado en la descripción que se ha planteado se tiene presente el siguiente problema, ¿De qué manera se relacionan las habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19, El Empalme 2021?

La iniciativa de la siguiente investigación se justifica porque va a permitir conocer las habilidades gerenciales que aplican los propietarios de las mypes en el Cantón El Empalme para mantener su negocio una gestión de ventas óptimas; esto a raíz de una pandemia que afecto a nivel mundial y los pequeños empresarios han sido los más afectados.

Por lo tanto, se propone el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021 y; para poder alcanzarlo sus objetivos específicos son: Determinar la relación entre las habilidades técnicas y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021; Determinar la relación entre las habilidades humanas y la gestión de ventas en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021; Determinar la relación entre las habilidades conceptuales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021

La hipótesis a resaltar es: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19, El Empalme 2021. La investigación se lleva a cabo bajo el enfoque cuantitativo.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideran antecedentes internacionales que a continuación se presentan:

Riofrío Juárez (2020), en su estudio de investigación titulado “Habilidades gerenciales y nivel de ventas en los microempresarios que ofrecen delivery ante la pandemia del COVID-19, Piura, 2020”, en donde se plantea como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales con el nivel de ventas en los microempresarios. Teniendo en cuenta a 51 microempresarios de Piura. Basado en un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, utilizando el instrumento del cuestionario para recoger los datos. En sus resultados demuestra que no tuvo ningún tipo de correlación en sus dimensiones: lo cual es la experiencia en actividades, su educación, las habilidades y el servicio que tiene el personal de ventas de las micro empresas que brindan delivery en época de pandemia a causa del covid-19.

Cassab & Mayorca (2018) expone en el siguiente artículo científico “Habilidades gerenciales en mujeres comerciantes cabeza de hogar y economía familiar, Colombia 2018” en la Revista EAN. Realizado bajo un estudio cualitativo y del tipo descriptivo; con el objetivo de identificar las habilidades gerenciales, y la forma en que estos inciden en sus familias. Teniendo una muestra de 50 mujeres elegida por conveniencia. Con el fin de recoger datos se utilizó un cuestionario. Como conclusión se obtuvo que el 80% las mujeres han tenido éxito en desarrollar sus habilidades gerenciales y aplicarlas de forma correcta en sus negocios, se perciben como propietarias de su empresa; en el camino les tocó aprender habilidades conceptuales, mismas que empiezan desde la promoción de un producto o servicio, hasta la entrega de los mismos, dicha experiencia ha llegado a mejorar continuamente la rentabilidad de las organizaciones. El 66.7% de los encuestados afirman que las habilidades humanas como realizar el rol de líder o la comunicación han permitido identificar el potencial de demanda de los clientes. Por último, el 83.3% a raíz de la práctica diaria en su labor han obtenido habilidades técnicas.

También, Baque, Triviño, & Viteri (2020) publican en su artículo "Las habilidades gerenciales como afiliado del líder para elaborar la competencia organizacional" en la Exhibición Dilemas Contemporáneos: Instrucción, Política y Valores de la ciudad de México. Se realizó bajo el tipo de investigación descriptivo, y con el diseño exploratorio, la finalidad fue observar las habilidades gerenciales que se dan en los gerentes y directivos del instituto Local Autónomo cinco de Los Andes. Se utilizó para la recopilación de la búsqueda del estudio la herramienta de la encuesta, la muestra fue integrada bajo el mando de ocho gerentes y directivos. Los resultados obtenidos nos presentan que en las habilidades gerenciales existe una operación consciente del 87%, y la relación que posee los colaboradores de un 100%, con una capacidad de arreglar conflictos del 87%. Concluyendo que gran parte de los gerentes y directivos muestra eficiencia en las habilidades gerenciales y gestionan de forma correcta a los colaboradores en equipo, se recomienda seguir progresando con capacitaciones permanentes.

Manjarres Márquez (2017), en su investigación "Desarrollo de las competencias y habilidades gerenciales de los emprendedores del fondo gestionar sena local sucre", teniendo el objetivo general, valorar el nivel de las habilidades gerenciales en la semejanza en las competencias gerenciales a la juventud emprendedores los cuales presentan los planes de negocios a la Unanimidad de Emprendimiento SENA de Local Sucre, capaces de crear importe en los temas de revolución en sus productos o servicios y en el origen de empleos en el Departamento. Para la ejecución de esta investigación se acudió a una observación experimental con base a registro bibliográfico, que ayudo inicialmente a organizar y a profundizar más y más en el argumento, desarrollando así las competencias y la forma de emprender en el cantón de Sucre; luego se atendió un examen descriptivo que permitió unificar las variables cuantitativas y cualitativas para la determinación de la población objeto. Teniendo como conclusión que los gerentes de hoy día se enfrentan a retos, los cuales les exigen emplear las habilidades gerenciales necesarias a fin de responder de manera adecuada y pertinente a los mismos.

Arango (2015), en su tesis, "Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia", tiene como intención determinar las habilidades gerenciales con que cuentan gerentes de las medianas empresas y pequeñas

empresas de Colombia y el modo en que estas contribuyen para practicar sus tareas y la huella referente a su gestión. El tipo de artículo empleado fue el exploratoria y a su vez un análisis descriptivo. dando como conclusión, de manera corriente, que los líderes tienen despejado lo que esta percepción significa, poseen un contorno de liderazgo relacional, usan en superior correlación la comunicación verbal, se comportan como líderes reactivos, estrechamente ocupados y con un elevado nivel de estrés.

Luego seguimos con el nivel **nacional** donde tenemos a Bravo Alay (2020), el cual en su trabajo de investigación “Control privado en la gestión de las ventas de la sociedad ferretera ABC localidad de Guayaquil Ecuador, 2019”, teniendo como objetivo establecer la relación existente entre control interno y la gestión de las ventas de la sociedad ferretera ABC en la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Fue implementado el método hipotético-deductivo, la cual se considera una técnica de razón que inicia a través de un examen que se enfoca en los resultados de principios mundiales y se comprueba la validez, llevado a cabo bajo un diseño experimental – transversal, y utilizando el coeficiente de Rho spearman. Obteniendo los resultados: se evidencia el valor obtenido de la significancia, siendo 0.180, siendo superior que el valor de $p=0.05$ la cual está aceptando una hipótesis nula; por tanto, no hay relación alguna entre control interno y gestión de ventas. Mientras tanto la segunda hipótesis nula; da como resultado la existencia de una relación directa entre la variable control interno y la gestión de ventas en la comercialización; pues permitió obtener valores de $R= 0.0011$, siendo este menor a $P=0.05$

Honores Rueda (2019), en su tesis “Coaching y la gestión de ventas en una compañía de productos de consumo masivo, Guayaquil - Ecuador, Piura - Perú 2019”, planteando como fin el hecho de manifestar la relación que existe entre el coaching y la gestión de ventas en la compañía de consumo masivo de modo eficaz. En la investigación se utiliza la metodología del tipo descriptiva, llevado a cabo bajo un diseño no experimental y cuantitativo, las encuestas se han basado en el recurso humano del área de ventas y sus supervisores, siendo los resultados analizados para luego tomar decisiones. Obteniendo como conclusión la existencia de relación en el desempeño y la gestión de ventas, y a través de los

análisis se pudo extraer resultados de $RHO= 0,889$; $P= 0,000b$, por lo cual se termina rechazando la hipótesis nula y la hipótesis propuesta en la investigación fue aceptada. La empresa necesita aplicar estrategias administrativas que permitan mejorar y fortalecer al equipo de ventas y sus supervisores, para así tener una mejor comunicación en sus colaboradores.

Javier (2018), en la tesis “Las habilidades gerenciales como eje fundamental en la gestión del talento humano en las Instituciones de Educación Superior”, teniendo el siguiente objetivo: “determinar las competencias, las habilidades gerenciales que tienen las autoridades académicas y administrativas de la Universidad Técnica de Ambato como eje imprescindible en una mejor gestión del recurso humano”. Utilizando la técnica mixta, para permitir definir las cualidades y características de las variables presentadas, se hizo uso de las técnicas cualitativas y cuantitativas, así mismo, uso de métodos estadísticos con el fin de haber obtenido resultados confiables y verídicos. El nivel relacional será aplicado en la investigación. Ya que dentro de la investigación estamos definiendo la relación entre una variable y otra, teniendo la variable de estudio independiente la supervisión, y la variable dependiente. Teniendo como conclusión que se tiene apertura mínima de parte de los directores de cada departamento, sub - decanos y decanos para aumentar el aprendizaje y capacitaciones de los trabajadores y docentes, que además no son involucrados en la elaboración de los planes operativos anuales que se le realiza a cada unidad administrativa, y esto causa que los empleados no se sientan tomados en cuenta en el equipo.

De Freitas Guzmán (2017), en su investigación “Planteamiento de marketing con el fin de incrementar las ventas en la compañía Arrendauto A.A”, teniendo como objetivo la elaboración de una propuesta de marketing con el fin de incrementar las ventas en la compañía Arrendauto S.A. En el presente estudio de investigación basado en el diseño exploratorio, mismo que es utilizado en temas pocos explorados, puesto que el proceso tiende hacer más flexible en el apartado metodológico. Todo esto permitió ampliar ideas que han surgido de las fuentes secundarias. La muestra utilizada es de un valor pequeño, aplicando técnicas cualitativas como lo son las técnicas proyectivas, reuniones en equipo de trabajo y la entrevista. Llegando a concluir que la compañía tiene consigo una desventaja

competitiva, a raíz de una baja negociación con sus clientes potenciales, a su vez tiene un nivel medio de negociación con quienes son sus proveedores, y existe un ámbito de rivalidad entre sus competidores, arrojando un nivel intermedio de productos y servicios sustitutos.

Rodríguez & Orellana (2020), en la investigación, “Determinar las habilidades gerenciales para el Marketing en empresarios de la Zona de Planificación 3 – Ecuador”, Se da importancia a las habilidades gerenciales en marketing, obliga a los empresarios a que perfeccionen y superen sus destrezas empresariales para mejorar la administración de sus procesos, por tanto, el objetivo de esta investigación es determinar las habilidades gerenciales en la gestión del marketing, para fortalecer la competitividad en la empresa ecuatoriana. Utilizando como muestra a los empresarios y profesionales, así como el método deductivo se determinó el nivel de relevancia que tienen las habilidades de marketing en las organizaciones siendo esta superior y necesaria para ejecutarse de una forma eficaz y eficiente ya que en la mayor parte de casos este es deficiente, por tanto, no atribuye a la mejora continua de la empresa. Teniendo como conclusión que el nivel alto de habilidades en marketing son la respuesta a los problemas empresariales, mismo que fueron enfocados en la práctica a nivel zonal, local y permitió el desarrollo empresarial en el nivel nacional.

Teniendo también antecedentes de nivel local, en donde Cruz (2018) en su tesis para el título de magister plantea como tema “Plan De Gestión De Las Habilidades Directivas En La Supervivencia De Las Empresas Familiares. Caso: Guayaberas Orellana” teniendo como principal objetivo Diseñar un plan de gestión de las habilidades directivas necesarias que influyen en la continuidad de la empresa Guayaberas Orellana, este estudio fue basado a la revisión documental en donde se puso en práctica la lectura de diversos artículos científicos y libros nacionales e internacionales. En dicho análisis se evidencia que las habilidades de los directivos son escasos y a su vez necesarios por lo cual se ha propuesto la elaboración de un plan de gestión de habilidades técnicas. Concluyendo la necesidad de identificar las habilidades que todo directivo debe poseer, dejando abierta la oportunidad en esta investigación de realizar nuevos aportes y estudios para futuras investigaciones.

Salazar (2019) en su tesis definida como “Habilidades directivas y gestión educativa en los docentes de una unidad educativa, Guayaquil - Ecuador, 2018” identifica las habilidades y gestiones de un decano de una institución educativa. Se planteó como objetivo determinar la relación de las habilidades directivas con la gestión educativa en los docentes de una unidad educativa, Guayaquil-Ecuador, 2018. La población tomada fue de 69 docentes que constituyen la Universidad, dando como resultado un muestra de 25 profesores siendo no probabilística e intensional. Llevado a cabo con una investigación no experimental asumiendo un diseño correlacional. Obteniendo resultados de la investigación correlacional con valores del 44% de los encuestados consideran que las habilidades directivas tienen un nivel medio en cuanto a la gestión educativa en las universidades, así mismo un 4% consideran que las habilidades directivas representan un bajo impacto en la gestión educativa. Concluyendo que si existe una relación relativa en cuanto a las conocidas habilidades directivas y la gestión educativa de los profesores, dando resultados valores que demuestra que en Rho (0.843) y Significancia (0.000).

(Isabel, Valarezo, Bohórquez, & Sánchez, 2017) en su investigación que se titula “Valoración de habilidades gerenciales personales a empleados de organizaciones públicas y privadas, por parte de directivos” estuvo dirigida a empresarios de diversos sectores económicos de la provincia de El Oro. Con la finalidad de dar valores a las habilidades directivas que poseen los trabajadores, y de esta manera determinar si son necesarias para brindar satisfacción a los directivos. Esto debido al desarrollo de dichas habilidades ha cobrado cada vez más importancia, ya que los trabajadores a través de cada organización logran dar su apoyo con el fin de lograr una ventaja competitiva empresarial. Obteniendo como resultado que se logra comprobar que no existe diferencia alguna en la medida de habilidades, mismas que son de autoconocimiento, y que la situación de estrés y solución analítica afecta al personal de las empresas en la provincia de El Oro.

Por otra parte, (Mendoza, Monteverde, Labajos, & Tejada, 2019) en su investigación “Estandarización del cuestionario para medir las habilidades gerenciales en el sector Turismo (HGT)” que tuvo como objetivo general implantar las dimensiones y generalizar el cuestionario de las habilidades directivas o gerenciales en el sector turismo. Esta investigación fue llevada a cabo en el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal y ejecutado en cuatro etapas. Teniendo

un instrumento que fue elaborado a partir de tres dimensiones en relevancia con lo expuesto, siendo: las habilidades, habilidades de trato personal y habilidades conceptuales y siendo su escala de medición la de Likert. En el cuestionario se dieron a elección de directivos que se encontraban directivos vinculados en la actividad turística siendo el mayor porcentaje del género masculino (54%), y las edades fueron entre 37 a 65 años. Sometido a una prueba de KMO el cuestionario logró obtener un valor considerable. Obteniendo como conclusión que los gerentes de cada empresa deben manejar las emociones, de tal manera que consigan sinergia en las diferentes habilidades directivas, logrando la integración interna del personal y obteniendo un compromiso con sus colaboradores.

Por último, en la investigación sobre “Las habilidades gerenciales de la actualidad” la cual comprende una transcendencia de un modelo gerencial que posee cualquier empresa de la actualidad. Para lograr alcanzar el objetivo de la investigación fue necesario desarrollar el presente tema, el cual expone de forma breve los principios gerenciales, pero con un giro de enfoque que está adaptado a las necesidades de la empresa, las cuales surgen por el impacto de un mundo que no se encuentra conectado y necesita día a día más gerentes con habilidades que logren adaptarse a la necesidad de cada organización moderna, con suficiente innovación e ideas a implementar para la mejora continua. En cuanto a las conclusiones alcanzadas, se plantea en el contexto modernista, influyendo en un entorno social que continuamente avanza en cuestión de tecnología y economía, a su vez se realiza la invitación a las empresas a demandar líderes que estén más en sintonía con el entorno, lo cual se traduce como habilidades gerenciales de liderazgo, comunicación efectiva y motivación. (Sánchez & Poveda, 2019)

Una vez concluido los antecedentes se procede a dar una explicación más detallada de las variables:

Las habilidades son capacidades que pueden expresarse a manera de conductas en cualquier momento, porque han sido desarrolladas a través de la práctica, lo cual requiere el uso de estrategias. (García, José, Boom, Efrain, & Molina, 2017)

Para (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) cuando se habla de **habilidades gerenciales**, están denominadas como las capacidades en conjunto a los conocimientos que todo gerente o emprendedor debe tener, de tal manera permita

proceder a realizar las actividades de la administración en su rol como director de una compañía.

García, José, Boom, Efrain, & Molina (2017) en su investigación menciona a las habilidades gerenciales las cuales se encuentran involucradas por una cantidad de conjuntos que provienen de grandes pensadores de la administración, las cuales sus investigaciones están terminadas, pero no con las pruebas necesarias.

Cabe destacar que “la palabra gestionar representa planear, dirigir, pronosticar, organizar, inspeccionar y valorar los deberes de manera que se terminen realizando, siendo este una etapa larga en el que la información adquirida sea eficaz, factible y exacta. Sanchez (2016)

Cuando hablamos de las habilidades en plural, observamos una vinculación a un deber, en donde involucra todo el contexto y se reflejan en los procesos necesarios para cumplir las tareas, con eficacia y en especial adquiriendo conocimientos a través de la obtención con información. Levy (2012)

El gerente o los gerentes necesitan hallar otros métodos de aplicación de las habilidades gerenciales que existen y por ende como llevar a cabo a las demás; esto tiene consigo el mejoramiento en las empresas, sobre las habilidades que poseen los administradores, los mismos que se encuentran en circunstancias que los llevan adaptarse o a estar destinados a procesar niveles superiores de eficacia y vigor. Naranjo Arango (2015).

Es importante mencionar que el desarrollo de habilidades gerenciales puede ser mas exigente en organizaciones grandes y medianas que en pequeñas y microempresas, debido a que los controles financieros y administrativos, planificación estratégica, estructura física y de recursos humanos son diferentes y demandan singularidad en cada una de ellas. Fabiola (2015)

En general, las empresas no pueden sobrevivir sin líderes gerenciales que promuevan en sus colaboradores el desarrollo de potencialidades de manera permanente, motivando al logro de objetivos individuales y organizacionales capaz de mantenerse y mejorar su producción dentro del sector al cual se pertenece y así competir de manera global, tomando en cuenta las exigencias de un mundo cambiante y competitivo. Las habilidades gerenciales que cada uno pueda

desarrollar y la forma en que las organizaciones planifiquen las carreras gerenciales, puede marcar ventajas comparativas y competitivas que lleven al éxito dentro de un mundo globalizado, con gran diversificación industrial, oportunidades y desafíos. Fabiola (2015).

La importancia se da principalmente en conocer cómo se manejan los dirigentes y lo que necesitan realizar, que recursos deben usar para ejecutarlo y cual sería los resultados que destacarían por parte de los mismos. Todo arte requiere de estudios técnicos para dirigir el departamento que se pretende manejar, es necesario tener en cuenta como se hará, es por esto que las habilidades interpersonales deben estar presentes para poder animar, liderar e inducir a la unidad de trabajo. Torres, y otros (2009)

En la investigación llevada a cabo, se considera para la variable de habilidades gerenciales las dimensiones de acuerdo a (García, José, Boom, Efrain, & Molina, 2017): **Habilidades Técnicas**, que esta refiere a la capacidad que tiene cada individuo de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos; en otras palabras, se trata de aplicar los conocimientos técnicos propios de cada persona en su campo de acción y en la compañía para la que desarrolla su cargo. Es vital aclarar, que cuando hablamos de las habilidades técnicas, no debemos confundirnos, ya que no son iguales para todos los administradores, por tanto, deben ser conseguidas e ir acorde con el área de desempeño laboral de cada gerente. En pocas palabras, son todas las habilidades técnicas las que tienen énfasis por la ejecución de tareas, las cuales se llevan a cabo en las compañías y esto va acorde a los antes establecidos, tomando iniciativa con los recursos que se tienen disponibles, además de que permite generar modelos de evaluación adecuados.

De la misma manera se ha considerado las **habilidades humanas** son relevantes en todos sus niveles jerárquicos, pues permite un dialogo entre gerentes, demostrando una mejora en las relaciones interpersonales, y son manejados incluso si la productividad es elevada. Las habilidades técnicas y las habilidades humanas, en la administración moderna, son temas de vital interés e importancia para cualquier tipo de empresa.

Como tercer punto tenemos las **habilidades conceptuales**, el cual se refiere a las ideas, y se encuentra relacionada a las personas y a la habilidad de tipo técnica. Al respecto, esta habilidad se enfoca en permitir que las personas se muestren enfocados en los objetivos individuales y de la empresa.

En cuanto a la variable gestión de ventas, nos referimos al análisis de las necesidades y los deseos de los clientes, con lo cual, a través de los esfuerzos integrales de marketing en la compañía y la provisión de beneficios, se satisfacen estas necesidades y deseos. (Jobber & Lancaster, 2012)

Para (Adams, 2017) al hablar de la gestión de ventas, se refiere a aquella fuerza que toda empresa brinca, y es procesada a través de los ejecutivos de ventas que se encuentran en la empresa y están involucrados a través de las estrategias como: la implementación de una fuerza de ventas, la planificación de todas las actividades llevadas a cabo, a su vez con evaluaciones, así como en el manejo de cada una de las actividades que se involucran en las ventas, mismas que permiten un diagnóstico eficiente de cómo se está llevando a cabo el proceso de cada área y de cada encargado de la función en la segmentación del mercado.

Los administradores de ventas son profesionales en el marketing y muy respetados, que tienen como tarea supervisar el impacto de las estrategias en las ventas, es decir, a aquellos factores que afectan directamente a los ingresos, puesto que ellos son quienes determinan la salud financiera de cada empresa. Hair, E, Mehta, & Babin (2010)

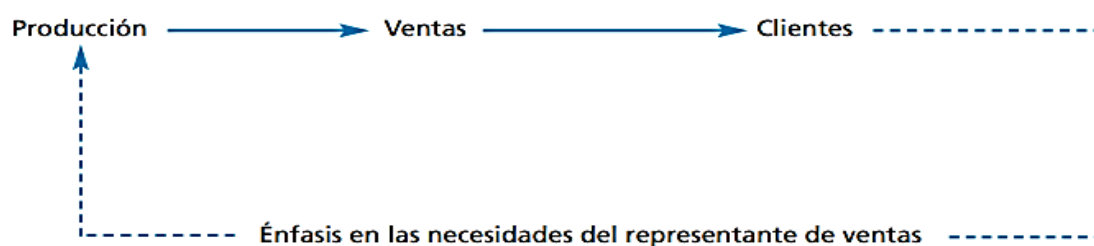
En la American Marketing Association (AMA) refieren a la gestión de ventas como “la planeación de las actividades del personal de ventas del negocio, en este incluye el reclutamiento, asignación, determinación de rutas en las que se harán entrega de los productos, la supervisión, remuneración y la motivación del personal que se hace cargo de la llegada del producto de la empresa hasta el consumidor final. Hair, E, Mehta, & Babin (2010).

La **perspectiva de ventas** está basada en un argumento histórico, misma que estudia su local dentro de la rama del marketing. Además de analizar los diferentes tipos de compradores, todo ello con el fin de llegar a auxiliar, percibir la abstracción y a preparar de manera consistente. Orientación de las ventas: en una empresa

que está orientada en las ventas, demuestra todos sus esfuerzos empresariales. La perspectiva más importante aquí no se trata de como generar, sino más bien una vez que se logra obtener los productos, lograr afirmar la venta de la elaboración actual. La ética esencial hacia los compradores en los negocios se encuentra ligada a las ventas. Jobber & Lancaster (2012)

Figura 1.

Orientación de las ventas.



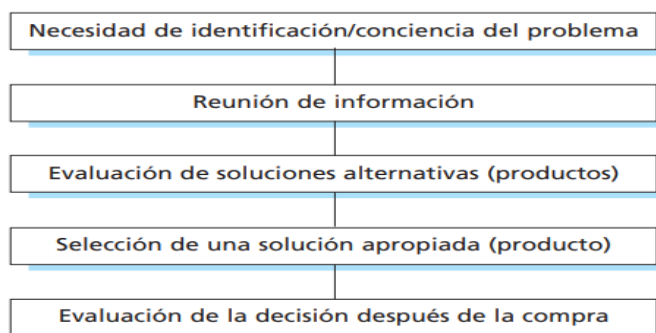
En cuanto todo el proceso de planificación debe identificarse en los cursos de los ejercicios alternativos y llevar a cabo la toma de las decisiones, eligiendo la más adecuada de acuerdo al mercado. Se determinan las alternativas de planeación de contingencia y elegir entre estas; requiriendo una investigación precisa y a su vez oportuna. El documento fundamental en la función de la gestión de ventas en el proceso de la planificación es ofrecer toda la información recolectada. Todo ello aclara al examinar las etapas del proceso de planificación, donde actúa la gestión de ventas y puede llegar a ser una contribución altamente valiosa. Jobber & Lancaster (2012). En el proceso de planeación se consideran las siguientes etapas: a) Análisis actual del mercado; b) Identificación de la energía que tienen las ventas y pronóstico de ventas; c) Generación de estrategias; y d) La implementación y el control.

Por la relevancia que tienen los grandes clientes, el **entorno de ventas** es de vital importancia que los proveedores mantengan buenas relaciones a largo plazo con ellos. Esto por su parte refleja un aumento en las ventas, por ello la labor del equipo de marketing es dedicado especialmente a darle servicio a los clientes principales. Los clientes o consumidores son aquellos que adquieren el producto o servicio que se ofrece al consumo personal. Por tanto, se aconseja a quien represente las ventas que, después de conocer las necesidades de los consumidores, demuestre

con eficacia y exactitud los productos que vende. Los expertos han evaluado el comportamiento de los consumidores a la hora de tomar decisiones como un proceso que da solución de problemas, o satisfacción de las necesidades. Un ejemplo básico sería un estudiante universitario tiene la necesidad de una calculadora inteligente que le permita resolver problemas de aritmética, por lo cual se lo define como un consumidor con una necesidad de cálculos rápidos y precisos. El cliente para lograr determinar qué tipo de calculadora necesita dará una serie de procesos que se ilustran en la siguiente figura. Jobber & Lancaster (2012)

Figura 2.

Proceso para la toma de decisiones del consumidor

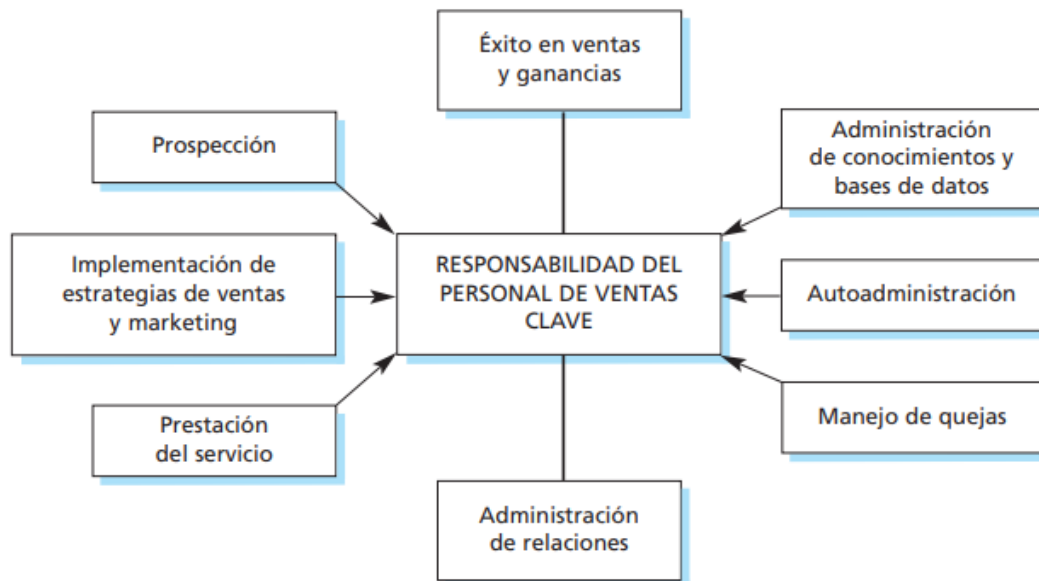


En las **técnicas de ventas** se tienen varias características que todo buen vendedor debe poseer, entre ellas tenemos a la primordial que es la responsabilidad que trata de concluir una venta exitosa. En esta tarea se incluyen averiguar las necesidades que tienen los clientes, hacer la presentación y demostración del producto o servicio a brindar, majear con objeciones y lograr una venta exitosa.

Cuando hablamos de prospección no es nada más que la búsqueda de clientes, los cuales aún no son consumidores de la empresa. En dicho proceso no se tiene gran importancia uniforme en las ramas que poseen las ventas. Es más importante en las ventas industriales que en las ventas al por menor; un ejemplo claro sería: un vendedor que ofrece equipos para la oficina puede llegar a llamar a muchos clientes potenciales, en cambio es muy poco probable que aquel que se dedica a la venta de muebles encuentre nuevos prospectos, ya que aquellos llegan a las tiendas por el resultado de la publicidad y la ubicación. Jobber & Lancaster (2012)

Figura 3.

Responsabilidad del personal de ventas clave



Para Llanes, Sala, & Leiva (2018) las micro empresas están compuestas mayormente por el famoso sector empresarial, estas atribuyen una fuente de ingresos para los sectores pequeños de cada población, por tal razón es conveniente investigar cómo mejorar su participación los mercados. En el estudio de los nuevos modelos se lo realiza con el fin impulsar el desarrollo de las micro empresas y a sus propietarios, con el fin de hacer frente a las grandes empresas y corporaciones, así como también llevar a cabo el desarrollo de la economía de las naciones donde radican.

Dentro de las micro empresas solo algunas de ellas llegan a grandes, Mientras que las otras se mantienen en su etapa inicial, en ocasiones a causa de un mal manejo de las habilidades gerenciales o gestión de ventas. Cleri (2007)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Aplicada porque para Murillo (2008) es una investigación práctica o a su vez empírica y se encuentra caracterizada por buscar la aplicación de todos los conocimientos adquiridos a lo largo del camino, y a su vez se adquieren otro, luego de implementar y sistematizar dicha práctica que se basa en la investigación.

La investigación asume un enfoque cuantitativo, ya que conforman la dicotomía experimental en un solo proyecto, el cual es: el experimento. En donde se permite la realización de operaciones aritméticas. Velasco & Velasco (2016)

Según su carácter, se propone como correlacional, se intenta descubrir si dos o más definiciones o propiedades de objetos se encuentran relacionados, la forma de relación y en qué grado lo están. Narváez & Núñez (2016)

Diseño de investigación

En cuanto a su alcance temporal, la investigación es transversal, se recopilan la información necesaria en un momento único y determinado. El diseño de investigación que amerita el estudio es no experimental, para Sampieri (2014), este se ha llevado a cabo sin manipular deliberadamente las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual

Variable independiente: Habilidades gerenciales. Según (García, José, Boom, Efrain, & Molina, 2017) son capacidades que pueden expresarse a manera de conductas en cualquier momento, porque han sido desarrolladas a través de la práctica, lo cual requiere el uso de estrategias.

Variable dependiente: Gestión de Ventas. La gestión de las ventas se refiere al análisis de las necesidades y los deseos de los clientes, con lo cual, a través de los esfuerzos integrales de marketing en la compañía y la provisión de beneficios, se satisfacen estas necesidades y deseos. (Jobber & Lancaster, 2012)

Definición operacional

Variable independiente: Habilidades gerenciales. Son las actitudes y aptitudes que han demostrado los micro empresarios, propietarios de locales en El Empalme y que se verán en evidencia en un cuestionario estructurado que tendrá en cuenta a las **dimensiones:** habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales.

La dimensión habilidades técnicas cuenta con los indicadores conocimiento especializado, facultad de gestionar recursos, aplicación de técnicas y toma de decisiones.

La dimensión habilidades humanas tiene consigo los indicadores capacidad de expresión, motivación, trabajo en equipo y capacidad de dirigir.

La dimensión habilidades conceptuales cuenta con los indicadores capacidad de analizar, solución de problemas, innovador y creativo, mentalidad y planificación estratégica.

Variable dependiente: Gestión de ventas. Está organizada en las **dimensiones:** perspectiva de venta, entorno de venta, técnica de ventas y administración de ventas.

La dimensión perspectiva de venta cuenta con los indicadores rol de las ventas en marketing, estrategias de ventas y comportamiento del consumidor.

La dimensión entorno de ventas tiene los indicadores imagen e instalaciones.

La dimensión técnica de ventas cuenta con los indicadores habilidades personales de ventas, marketing directo y aplicación de tecnología en ventas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: está considerado como el conjunto de casos que incluirá el investigador para proceder a la selección de la muestra, lo cual se ha llevado a cabo en base de criterios antes seleccionados. Gómez, Keever, & Novales, (2016)

El Empalme registra 1495 establecimientos económicos entre micro empresas, empresas medianas y grandes Molina & Bayas (2018)

Muestra: un subconjunto del universo que fue utilizado en la investigación. La muestra es parte significativa de la población. López (2004)

Se realizó la encuesta a 80 micro empresarios siendo esta la totalidad existente en el cantón El Empalme.

Muestreo: Permite conocer la probabilidad de que cada individuo de estudio posee de ser elegido en la muestra, esto a través de una selección al azar. Tamara & Manterola, (2017)

En la investigación se utilizó el muestreo por cuotas, Siendo este un tipo de muestreo utilizado en encuestas de opinión electoral, investigaciones de mercado, etc. En él los encuestadores reciben la petición de obtener cierto número de entrevistas, y luego se construye una muestra significativamente proporcional a su población. Lastra (2000)

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

Técnica

Encuestas: Fue llevado a cabo bajo la técnica de la encuesta. La encuesta es un dispositivo de control y seguimiento. Con ella es posible que la sociedad pueda ser sondeada, conocida y simulada. Río (2004)

Instrumentos

Cuestionario

Elaboración de estructura con el fin de recoger datos a través de varias preguntas. Alcaraz, Espín, Martínez, & Alarcón (2006)

Validez y Confiabilidad

El instrumento utilizado fue sometido a una revisión de tres expertos, mismos que determinaron su validez. Los datos recolectados fueron sometidos a los análisis estadísticos con el programa SPSS, dando como resultado un Alfa de Cronbach de 0,769 en la variable independiente, siendo de nivel aceptable; y 0,927 en la variable dependiente, es de nivel excelente.

Niveles de confiabilidad para el alfa de Cronbach

Tabla 1

Niveles de Confiabilidad

Coeficiente	Niveles
Coeficiente alfa > .9	Excelente
Coeficiente alfa > .8	Bueno
Coeficiente alfa > .7	Aceptable
Coeficiente alfa > .6	Cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Malo
Coeficiente alfa < .5	Inaceptable

Fuente: El autor

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se llevó a cabo para la Obtención de la información fue: contacto vía internet con los propietarios de las micro empresas tomando en cuenta la situación por el covid-19 y evitar el acercamiento físico; Aplicación del cuestionario vía formularios de Google, enviado a cada uno de los micro empresarios.

3.6. Método de análisis de datos

La información recolectada de las variables y dimensiones fueron analizadas y fueron reportadas adecuadamente en las tablas descriptivas. Para corroborar la hipótesis asociativa utiliza las herramientas estadísticas de correlación Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Uso de las normas APA por consideración al uso de la propiedad intelectual.
- Los micro empresarios fueron informados con anticipación y se les orientó de los propósitos del estudio.
- Se respeta la libre decisión de participar.
- Se realizó de forma anónima, teniendo discreción al momento de encuestar a los micro empresarios, es decir, no se tomaron sus datos personales.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Objetivo General: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021

Tabla 2

Relación entre habilidades gerenciales y gestión de ventas - tabulación cruzada

		Gestión de ventas		Total
		Alto	Medio	
Habilidades gerenciales	Alto	1,30 %		1,30 %
	Bajo	12,50 %	1,30 %	13,80 %
	Medio	75,00 %	10,00 %	85,00 %
Total		88,80 %	11,30 %	100,00 %

Nota, la tabla muestra la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las mypes

En la tabla 2 se evidencia que la relación entre variables es del 75%, de nivel medio para las habilidades gerenciales y nivel alto para la gestión de ventas; de la misma manera se aprecia

el 1,30% en nivel alto, tanto para habilidades gerenciales como para la gestión de ventas; por tanto, se deduce la relación es alta.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre las habilidades técnicas y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021.

Tabla 3

Relación entre habilidades técnicas y gestión de ventas - tabulación cruzada

Habilidades técnicas * Gestión de ventas tabulación cruzada

		Gestión de ventas		
		Alto	Medio	Total
Habilidades técnicas	Alto	65 %	9 %	64 %
	Bajo	3 %	0 %	3 %
	Medio	21 %	2 %	23 %
Total		89 %	11 %	100 %

Nota, muestra la relación entre habilidades técnicas y gestión de ventas

En la tabla 3 se aprecia que la relación es del 65 %, de nivel alto, tanto para las habilidades técnicas y la gestión de ventas; de la misma manera se aprecia el 21 % en nivel medio para habilidades técnicas y nivel alto para la gestión de ventas; por lo que se infiere que la relación es alta.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre las habilidades humanas y la gestión de ventas en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021;

Tabla 4

Relación entre habilidades humanas y gestión de ventas - tabulación cruzada

Habilidades humanas * Gestión de ventas tabulación cruzada

		Gestión de ventas		
		Alto	Medio	Total
Habilidades humanas	Alto	60 %	7 %	67 %
	Bajo	1 %	0	1 %
	Medio	28 %	4 %	23 %
Total		89 %	11 %	100 %

Nota, muestra la relación entre habilidades humanas y gestión de ventas

La tabla 4 presenta que la relación es del 60 %, de nivel alto, tanto para las habilidades humanas y la gestión de ventas; asimismo se observa el 28 % en nivel medio para habilidades humanas y nivel alto para la gestión de ventas; por lo que se infiere que la relación es alta.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre las habilidades conceptuales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021

Tabla 5

Relación entre habilidades conceptuales y gestión de ventas - tabulación cruzada

Habilidades conceptuales * Gestión de ventas tabulación cruzada

		Gestión de ventas		
		Alto	Medio	Total
Habilidades conceptuales	Alto	62 %	8 %	70 %
	Bajo	1 %	0	1%
	Medio	25 %	4 %	29 %
Total		88 %	12 %	100 %

Nota, muestra la relación entre habilidades conceptuales y gestión de ventas

En la tabla 5 se observa que la relación es del 62 %, de nivel alto, tanto para las habilidades conceptuales y la gestión de ventas; así también se observa el 25 % en nivel medio para habilidades conceptuales y nivel alto para la gestión de ventas; por lo que se infiere que la relación es alta.

Análisis inferencial:

Hipótesis general. Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19, El Empalme 2021

Tabla 6

Correlación entre habilidades gerenciales y gestión de ventas

Correlación		Habilidades gerenciales	Gestión de ventas
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,085
		N	80
	Gestión de ventas	Coefficiente de correlación	,453
		Sig. (bilateral)	,085
		N	80

Nota, muestra la correlación entre las variables habilidades gerenciales y gestión de ventas

En la tabla 6, se aprecia que de acuerdo a los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de ,453 lo que señala que existe una correlación **positiva moderada** entre las variables habilidades gerenciales y gestión de ventas; además se observa un nivel de significancia bilateral de $0,085 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1: Las habilidades técnicas se relacionan significativamente con la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021.

Tabla 7

Correlación entre habilidades técnicas y gestión de ventas

			Habilidad técnica	Gestión de ventas
Rho de Spearman	Habilidad técnica	Coeficiente de correlación	1,000	,890
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	80	80
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	,890	1,000
Sig. (bilateral)		,016	.	
		N	80	80

Nota, muestra la correlación que existe entre las habilidades técnicas y gestión de ventas

De acuerdo a los datos reflejados en la tabla 5 acerca de la relación entre las habilidades técnicas y la gestión de ventas se obtuvo un coeficiente de correlación con la prueba Rho de Spearman de ,890 que representa una correlación **positiva alta**, además, se observa que el nivel de significancia bilateral es de $0.016 < 0.05$, indicando que si existe relación entre las variables planteadas.

Hipótesis específica 2: Las habilidades humanas se relacionan significativamente con la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021.

Tabla 8

Correlación entre habilidades humanas y gestión de ventas

		Correlación	Habilidad humana	Gestión de ventas
Rho de Spearman	Habilidad humana	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,515
		N	80	80
	Gestión de ventas	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,515	1,000
		N	80	80

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota, muestra la correlación entre habilidades humanas y gestión de ventas

De acuerdo a los datos reflejados en la tabla 6 acerca de la relación entre las habilidades humanas y la gestión de ventas se obtuvo un coeficiente de correlación con la prueba Rho de Spearman de 0,515 que representa una correlación **positiva moderada**, se observa una significancia bilateral de $0.043 < 0.05$ permitiendo aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

Hipótesis específica 3: Las habilidades conceptuales se relacionan significativamente con la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021.

Tabla 9

Correlación entre habilidad conceptual y gestión de ventas

			Habilidad conceptual	Gestión de ventas
Rho de Spearman	Habilidad conceptual	Coeficiente de correlación	1,000	,293
		Sig. (bilateral)	.	,119
		N	80	80
Rho de Spearman	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	,293	1,000
		Sig. (bilateral)	,293	.
		N	80	80

Nota, muestra la correlación entre habilidad conceptual y gestión de ventas

De acuerdo a los datos reflejados en la tabla 7 acerca de la relación entre la habilidad conceptual y la gestión de ventas se obtuvo un coeficiente de correlación con la prueba Rho de Spearman de 0,293 que representa una correlación **positiva baja**, se observa una significancia bilateral de 0.119 > 0.05 permitiendo aceptar la hipótesis nula de la investigación.

Tabla 10

Pruebas de normalidad entre habilidades gerenciales y gestión de ventas

Pruebas de normalidad

Parámetros de distribución estimados

		Habilidades Gerenciales	Gestión de ventas
Distribución normal	Ubicación	46,8375	42,8375
	Escala	5,12982	3,64724

Los casos no están ponderados.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al **objetivo general**: Determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021, la Tabla 02 demuestra que la relación entre variables es del 75%, nivel alto para la gestión de ventas y nivel medio para las habilidades gerenciales.

De la misma manera para la **hipótesis general**: Las habilidades gerenciales se relacionan significativamente con la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19, El Empalme 2021, se evidencia que existe correlación positiva moderada ($Rho = .453$), según la tabla 06, con un valor de sig. $.085 > 0.05$.

En el presente estudio presenta nivel alto con 75% para la gestión de ventas, lo que encuentra similitud al trabajo de (Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012) las habilidades gerenciales como conjunto de capacidades y conocimientos que posee el emprendedor director de una organización, y también a (Jobber & Lancaster, 2012) al sostener que la gestión de ventas es el análisis de las necesidades y deseos de clientes, y que deben satisfacerse desde una organización. Además, Cassab & Mayorca (2018) sostiene que para el logro de excelentes ventas debe desarrollarse las habilidades gerenciales y aplicarlas de forma correcta en sus negocios.

En lo que respecta al **objetivo específico 1**: Determinar la relación entre las habilidades técnicas y la gestión de ventas en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021; la Tabla 03 demuestra que la relación entre la dimensión habilidades técnicas y la variable gestión de ventas es alta en un 65 %, además, el 21 % es nivel medio para habilidades técnicas y nivel alto para la gestión de ventas.

De la misma manera para la **hipótesis específica 1**, las habilidades técnicas se correlacionan significativamente con la gestión de ventas en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021; en la tabla 07 se aprecia un coeficiente de correlación con la prueba Rho de Spearman de 0,890 demostrando correlación positiva alta, también se observa una significancia bilateral de $0.016 < 0.05$ indicando que existe correlación entre la dimensión y la variable planteada.

El presente estudio presenta nivel alto con 65%, para ambas variables, lo que encuentra similitud al trabajo de (García, José, Boom, Efrain, & Molina, 2017) cuando sostiene que las habilidades técnicas tienen énfasis por realizar diversas acciones acordes a los objetivos establecidos, asimismo Cassab & Mayorca (2018) sostiene que en su estudio un 83.3% han obtenido estas habilidades como consecuencia de la práctica diaria de su actividad empresarial.

En lo que respecta al **objetivo específico 2**: Determinar la relación entre las habilidades humanas y la gestión de ventas en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021; en la Tabla 04 demuestra que la relación entre la dimensión habilidades humanas y la variable gestión de ventas es alta en un 60 %, además, el 28 % es nivel medio para habilidades humanas y nivel alto para la gestión de ventas.

De la misma manera para **la hipótesis específica 2**: Las habilidades humanas se correlacionan significativamente con la gestión de ventas en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021; de acuerdo a los datos reflejados en la tabla 08 se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,515 que representa una correlación positiva moderada, se observa una significancia bilateral de $0.043 < 0.05$.

El estudio presenta similitud con lo sostenido por a teoría de (García, José, Boom, Efrain, & Molina, 2017) que dice que las habilidades humanas son relevantes en todos sus niveles jerárquicos, permite el dialogo entre gerentes, mejorando las relaciones interpersonales y elevan la productividad. De igual manera Cassab & Mayorca (2018) manifiesta existe la necesidad de desarrollar las habilidades conceptuales, en donde el 66.7% de progreso es consecuencia de las mismas.

En lo que respecta al **objetivo específico 3**: Determinar la relación entre las habilidades conceptuales y la gestión de ventas en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021; la Tabla 05 demuestra que la relación entre la dimensión habilidades conceptuales y la variable gestión de ventas es alta en un 62 %, además, el 25 % es nivel medio para habilidades conceptuales y nivel alto para la gestión de ventas.

De la misma manera para la hipótesis específica 3: Las habilidades conceptuales se correlacionan significativamente con la gestión de ventas en tiempos de covid-

19 El Empalme, 2021; como se evidencia en la tabla 09, se obtuvo un coeficiente de correlación con la prueba Rho de Spearman de 0,119 que representa una relación positiva media, se observa una significancia bilateral de $0.293 > 0.05$.

En este caso (García, José, Boom, Efrain, & Molina, 2017) que dice que las habilidades conceptuales están referidas a las ideas, permitiendo a las personas se muestren enfocados en los objetivos individuales y de la empresa. Asimismo, Cassab & Mayorca (2018) sostiene que estas habilidades van desde la promoción hasta la toma y entrega de los pedidos, experiencias que ha llegado a mejorar la rentabilidad, por lo que permite evidencias similitud con el presente trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Las habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las mypes en tiempos de covid-19 El Empalme, 2021, se relacionan en nivel alto para la gestión de ventas y medio, (75 %) lo que se evidencia en la tabla 02, con predominancia del nivel alto de ventas; y la tabla 06 se demuestra que la correlación es positiva alta ($\rho=.850$), con un valor de sig. 1.000, por lo que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.
2. La dimensión habilidades técnicas se relacionan en nivel alto para ambas, (65 %) lo que se evidencia en la tabla 03, y en la tabla 07 se demuestra que la correlación es negativa media ($\rho=. 0,016$), con un valor de sig. 0,890, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.
3. La dimensión habilidades humanas se relacionan en nivel alto y medio, (60 % y 28 %) lo que se evidencia en la tabla 04, y en la tabla 08 se demuestra que la correlación es positiva media ($\rho=. 0,227$), con un valor de sig. 0,043, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
4. La dimensión habilidades conceptuales se relacionan en nivel alto (62 %) lo que se evidencia en la tabla 05, y en la tabla 09 se demuestra que la correlación es positiva media ($\rho=. 0,119$), con un valor de sig. 0,293, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los propietarios de las micro empresas los siguientes puntos a tener en cuenta:

1. Realizar diagnóstico que conlleve a identificar las necesidades de capacitación y/o actualización de sus colaboradores que conduce la organización, priorizando temática sobre planificación estratégica, liderazgo y habilidades blandas, que refleje un largo alcance, aprovechando la tecnología de la información, utilizando las plataformas y bondades ofrecidas virtualmente.
2. Motivar y estimular las buenas prácticas del personal que evidencia acciones sobresalientes, mejorando la capacidad del trabajo a desarrollar; promoviendo estímulos de diversa índole a o carácter, desde viajes, capacitaciones o pecuniarias.
3. Establecer alianzas estratégicas con organizaciones, tanto estatales como privadas, para establecer mejoras continuas a través de capacitación y/o actualización, como también la organización de actividades recreativas y/o sociales que mejoren las relaciones interpersonales y ofrezcan la posibilidad de integrarse y comprometerse en la consecución de los objetivos organizacionales
4. Capacitar a los colaboradores, promoviendo el uso y manejo tecnológico, el conocimiento de las diversas áreas de la organización, propiciando el trabajo colegiado y colaborativo, considerando horarios adecuados y pertinentes, desde un análisis profundo de las características propias de la empresa.

REFERENCIAS

- Adams, T. (2017). *Gestión de ventas*. México: Piramide.
- Alcaraz, F. G., Espín, A. A., Martínez, A. H., & Alarcón, M. M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Redalyc*, 232-236.
- Aragundi, M. A. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en la efectividad de las actividades académicas en la unidad educativa “el Empalme”, cantón el Empalme provincia del Guayas*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Arango, R. N. (2015). Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas empresas de Colombia. *Redalyc*, 119-146.
- Arenal Laza, C. (2017). *Tenicas de venta*. Logroño - Rioja : Tutor Formacion .
- Baque, L., Triviño, K., & Viteri, D. (2020). Las habilidades gerenciales como aliado del líder para ejecutar la estrategia organizacional. *Dilemas Contemporáneos*, N° 58.
- Boza Valle, J. A. (2016). *UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO REPOSITORIO DIGITAL UTEQ*. Obtenido de UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO REPOSITORIO DIGITAL UTEQ: <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1730>
- Bravo Alay, S. (2020). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL* . Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45845>
- Cassab, P., & Mayorca, D. (2018). Habilidades gerenciales en mujeres comerciantes cabeza de hogar y economía familiar. *EAN*, 153-166.
- CEE, C. (1 de abril de 2020). *cee.org.ec*.
- CEPAL. (22 de Agosto de 2020). *www.cepal.org*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45337-america-latina-caribe-la-pandemia-covid-19-efectos-economicos-sociales>
- Cleri, C. A. (2007). *El libro de las PyMEs*. Buenos Aires - Argentina: Granica S.A.

- Cordero, Z. R. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA. *Redalyc*, 155-165.
- De Freitas Guzmán, S. J. (2017). *repositorio.ug.edu.ec*. Obtenido de repositorio.ug.edu.ec: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16475/1/PROPUESTA%20DE%20MARKETING%20PARA%20INCREMENTAR%20LAS%20VENTAS%20DE%20ARRENDAUTO%20SA%20-%20STEFANIE%20JOHANNA%20DE%20FREITAS.pdf>
- Eliécer, P. H. (2008). *Gerencia de ventas*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Fabiola, J. J. (2015). *Habilidades Gerenciales Caso: La Gran Industria de Quito*. Quito: Centro de Publicaciones Av, 12 de Octubre 11376 y Roca.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia: Cuarta edición*. México: McGraw- Hill.
- García, P., José, F., Boom, C., Efrain, A., & Molina, R. (2017). Habilidades del gerente en organizaciones del sector palmicultor en el departamento del Cesar- Colombia. *Redalyc*, 1-21.
- Gómez, J. A., Keever, M. V., & Novales, M. M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México RAM*, 201-206.
- Griffin, R., & Fleet, D. V. (2015). *Habilidades directivas: evaluación y desarrollo*. México: Cengage.
- Hair, J. F., E, R., Mehta, A., & Babin, B. J. (2010). *Administración de ventas, relaciones y sociedades con el cliente*. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V., una Compañía de Cengage Learning, Inc.
- Honores Rueda, L. M. (2019). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL*. Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/50531>
- Isabel, R. D., Valarezo, J. O., Bohórquez, J. G., & Sánchez, C. N. (2017). Assessment of personal managerial skills to employees of public and private organizations, by managers. *Repositorio UTM*, 42-50.

- Javier, G. P. (2018). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27075/1/15%20GTH.pdf>
- Jobber, D., & Lancaster, G. (2012). *Administración de ventas*. Mexico: Pearson Educacion
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Lastra, R. P. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Redalyc*, 263-276.
- Levy, A. (2012). El Pensamiento Estratégico como un Proceso de Aprendizaje. *Visión del futuro*, 1-17.
- Llanes, R. P., Sala, H. V., & Leiva, I. R. (2018). E-commerce and digital marketing strategies for small and medium-sized enterprises. *Scielo*, Vol.12 no.3.
- López, P. L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Scielo*, Vol 9 N°8.
- Manjarres Márquez, R. J. (2017). *biblioteca.utb.edu.co*. Obtenido de biblioteca.utb.edu.co: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0072984.pdf>
- Mariño Pérez, E. A. (2020). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL*. Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47874>
- Mendoza, I. C., Monteverde, L. S., Labajos, F. N., & Tejada, J. D. (2019). Estandarización del cuestionario para medir las habilidades gerenciales en el sector Turismo (HGT). *UIDE*, 1-12.
- Molina, X. P. (2018). Las micro, pequeñas, medianas empresas del sector manufacturero: un estudio del contexto de la gestión por procesos en el Cantón El Empalme, Ecuador. *Scielo*, 5.
- Molina, X. P., & Bayas, B. O. (2018). Las micro, pequeñas, medianas empresas del sector manufacturero: un estudio del contexto de la gestión por procesos en el Cantón El Empalme, Ecuador. *Scielo*, Vol.10 N°5.

- Naranjo Arango, R. (2015). Habilidades gerenciales en los líderes de las medianas. *Scielo*, 119-146.
- Narváez, V. D., & Núñez, A. C. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la. *Redalyc*, 115-121.
- OIT, (. i. (18 de Marzo de 2020). <https://www.ilo.org/>. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf
- Ongallo, C. (2012). *Que es la venta directa*. Madrid: Dias de Santos.
- Ortiz, J. V., Barzola, A. V., & Poveda, M. P. (2020). CRISIS ECONÓMICA DEL ECUADOR: UNA MIRADA AL SECTOR. *UNESUM*, 1-14.
- Posada, L. L., Alviz, M. P., & Guerrero, G. R. (2019). Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas estudios de caso empíricos en Florencia e Ibagué (Colombia). *Espacios*, 5.
- Riofrío Juárez, A. (2020). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSAL* . Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL UNIVERSAL : <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47539>
- Ríos, F. T. (2004). Ensayo sobre el uso de la encuesta: hermenéutica y reflexividad de la técnica investigativa. *Redalyc*, 17-27.
- Rodríguez, F. P., & Orellana, D. B. (2020). Identificación de Habilidades gerenciales para el Marketing en empresarios de la Zona de Planificación 3 –Ecuador. *Boletín de Coyuntura*, 20-26.
- Rodríguez, K., Ortiz, O., Quiroz, A., & Parrales, M. (2020). El e-commerce y las mipymes en tiempos de covid-19. *Espacios*, Vol. 41 P9.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México: McGrawHill.
- Sanchez, C. O. (2016). Planificación financiera de empresas agropecuarias. . *Visión de futuro* , 209-227.

- Sánchez, M. S., & Poveda, J. G. (2019). Habilidades gerenciales de la actualidad. *Estudioidea*, Vol. 1 Núm 1.
- Suarez Nuñez, F. (2016). *UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO REPOSITORIO DIGITAL UTEQ*. Obtenido de UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO REPOSITORIO DIGITAL UTEQ: <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5233>
- Tamara, O., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Scielo*, 227-232.
- Torres Morales , V. (2014). *Administracion de ventas* . Mexico : Patria, S.A. de C.V.
- Torres, B. E., Silva, A. B., García, R. G., Montoya, H. G., Ramos, A. L., Torres, R. M., . . . Sevilla, L. E. (2009). *Habilidades directivas*. Mexico: Printed in Mexico.
- Valbuena, L., & Isabel, N. (2013). Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial. *Ciencias Sociales* , 385-389.
- Velasco, M. d., & Velasco, A. C. (2016). The quantitative and qualitative in research. Support for its teaching. *Scielo*, Vol.7 N°13.
- Víctor, Q. V. (2020). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL*. Obtenido de UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48291>
- Viniegra, L. M. (2014). *Tecnicas de venta*. Humanes de Madrid: EDITORIAL CEP S.L.

Anexo 1. Matriz de Operacionalización variable habilidades gerenciales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Habilidades gerenciales	Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) las habilidades gerenciales son un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar para realizar las actividades de administración en el rol de gerente, emprendedor o director de una organización.	Son las capacidades que demuestran los microempresarios, propietarios de locales en El Empalme y que se evidencia en un cuestionario estructurado que considera las dimensiones: técnica, humana y conceptual	Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento especializado • Facultad de gestionar recursos • Aplicación de técnicas • Manejo de seguridad 	Escala de Likert
			Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de expresión • Motivación • Trabajo en equipo • Capacidad de dirigir 	Escala de Likert
			Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de analizar • Solución de problemas • Innovador y creativo • Mentalidad y planificación estratégica 	Escala de Likert

Anexo 2. Matriz de Operacionalización variable Ventas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de ventas	La gestión de ventas es la fuerza de toda empresa comercial y cuyo proceso es realizada por los ejecutivos de ventas que están involucrados por las estrategia como son: la planificación de las	Se organiza en las dimensiones: perspectiva de venta, entorno de venta, técnica de ventas y administración de ventas.	Perspectiva de venta	<ul style="list-style-type: none"> • Rol de las ventas en marketing • Estrategias de ventas 	Escala de Likert
			Entorno de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento del consumidor • Aspectos legales y éticos • Esquema de ventas 	Escala de Likert

	<p>actividades y la implementación de la fuerza de ventas que son ejecutada por los asesores comerciales, como también las evaluaciones y el control de las actividades de las ventas que permite hacer un diagnóstico muy eficiente de cómo se está realizando los proceso por las personas encargada de cada función en la segmentación de mercado. (Adams, 2017)</p>		<p>Técnica de ventas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades personales de ventas • Marketing directo • Aplicación de tecnología en ventas 	<p>Escala de Likert</p>
--	---	--	--------------------------	---	-------------------------

Anexo 3. Cuestionario para evaluar el nivel de habilidades gerenciales de los microempresarios del cantón el empalme

Distinguido(a) señor(a), la siguiente encuesta será realizada con el fin de conocer sus habilidades gerenciales que ha llevado a cabo durante su recorrido como empresario, la información facilitada es necesaria para la elaboración de una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad César Vallejo, dejando claro que será totalmente confidencial.

A continuación, encontrará una serie de preguntas, agradeceremos responda tomando en cuenta los siguientes parámetros:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable independiente: Habilidades gerenciales						
	Dimensión 1: Habilidades técnicas	1	2	3	4	5
1	Posee los conocimientos necesarios para ejercer su cargo					
2	Es importante el uso de tecnología en su emprendimiento					
3	El uso de la tecnología ha mejorado sus procedimientos para realizar sus operaciones					
4	Ha sido necesario el uso de manuales para las actividades que ejecuta la micro empresa					
	Dimensión 2: Habilidades humanas					
5	Es claro al comunicarse con sus clientes					
6	Tiene la habilidad de lograr un vínculo con sus proveedores					
7	Se siente motivado a la hora de ejecutar las actividades en emprendimiento					
8	Resuelve los conflictos de manera imparcial					
	Dimensión 3: Habilidades conceptuales					

9	Aporta de forma considerable ideas creativas para la mejora constante de su micro empresa					
10	Tiene la habilidad de solucionar situaciones indefinidas que han ocurrido con los clientes					
11	Tiene la capacidad de tomar decisiones acertadas ante alguna idea, proyecto o problema					
12	Utiliza métodos eficientes que ayudan a facilitar las relaciones públicas					

Elaborado por: El Autor

Anexo 4. Cuestionario para evaluar la gestión de ventas

Distinguido(a) señor(a), la siguiente encuesta será realizada con el fin de conocer su percepción ante la gestión de ventas que ha llevado a cabo durante su recorrido como empresario, la información facilitada es necesaria para la elaboración de una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad César Vallejo, dejando claro que será totalmente confidencial.

A continuación, encontrará una serie de preguntas, agradeceremos responda tomando en cuenta los siguientes parámetros:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable dependiente: Gestión de ventas						
	Dimensión 1: Perspectiva de venta	1	2	3	4	5
1	Realiza proyecciones de sus ventas					
2	Se plantea objetivos a corto, mediano y largo plazo respecto a sus ventas					
3	Utiliza herramientas para prever ventas					
4	Evalúa el comportamiento de sus ventas anteriores (anuales)					
	Dimensión 2: Entorno de venta					
5	Ha creado un entorno apropiado para realizar las ventas					
6	Es la imagen de su empresa una potencia para impulsar a las ventas					
7	Mantiene el local de trabajo limpio, con buena iluminación y en orden					

8	Maneja con eficiencia la atmósfera profesional como la atención al cliente					
	Dimensión 3: Técnica de venta					
9	Innova sus técnicas de ventas a medida que pasa el tiempo					
10	Implementa métodos de ventas que observa en su competencia (benchmarking)					
11	Tiene la capacidad de aplicar de forma eficiente las técnicas de ventas					
12	Usa las redes sociales como técnica de venta					

Elaborado por: El Autor

Anexo 5. Matriz de Validación

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir las habilidades gerenciales

OBJETIVO: Conocer el nivel de habilidades gerenciales de las mypes en tiempos de covid -19, El Empalme 2021

DIRIGIDO A: Micro empresarios de El Empalme, año 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Diana Isabel Cadena Miranda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

VALORACIÓN:

Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
				X



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las Mypes en tiempos de Covid-19, El Empalme 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Frecuencia				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Habilidades Gerenciales Las habilidades son capacidades que pueden expresarse a manera de conductas en cualquier momento, porque han sido desarrolladas a través de la práctica, lo cual requiere el uso de estrategias. (García, José,boom, Litwin, & Molina, 2017).	Habilidades Técnicas	Conocimiento especializado	Aplica conocimiento especializado para mantener su cargo						X				X				
		Facultad de gestionar recursos	Posee la facultad de gestionar los recursos de su negocio						X		X		X		X		
		Aplicación de técnicas	Aplica técnicas empresariales con el fin de mejorar el desempeño de su negocio						X		X		X		X		
		Toma de decisiones	Se toma buenas decisiones ante los problemas que se presenta cotidianamente						X		X		X		X		
	Habilidades Humanas	Capacidad de expresión	Es claro al comunicarse con sus clientes						X		X		X		X		
		Motivación	Fomenta la motivación en el desempeño del personal						X		X		X		X		
		Trabajo en equipo	Impulsa el trabajo en equipo en su negocio						X		X		X		X		
		Capacidad de dirigir	Posee las destrezas necesarias para dirigir su microempresa						X		X		X		X		

Habilidades Conceptuales Refiere a las ideas, se encuentra relacionado a las personas y a la habilidad técnica	Capacidad de analizar	Identifica y valora las situaciones y problemas, y reflexiona sobre ellas de forma lógica y sistemática										X		X		X		
	Solución de problemas	Tiene la habilidad de solucionar situaciones indefinidas que han ocurrido con los clientes										X		X		X		
	Innovador y creativo	Aporta de forma considerable ideas creativas para la mejora constante de su micro empresa										X		X		X		
		Se identifica como										X		X		X		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión de ventas

OBJETIVO: Conocer el nivel de gestión de ventas de las mypes en tiempos de covid -19, El Empalme 2021

DIRIGIDO A: Micro empresarios de El Empalme, año 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Diana Isabel Cadena Miranda

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Empresas

VALORACIÓN:

Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
				X



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las Mypes en tiempos de Covid-19, El Empalme 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Frecuencia				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
<p>Gestión de Ventas</p> <p>La gestión de las ventas se refiere al análisis de las necesidades y los deseos de los clientes, con lo cual, a través de los esfuerzos integrales de marketing en la compañía y la provisión de beneficios, se satisficen sus necesidades y deseos. (Jobber & Lancaster, 2012)</p>	Perspectiva de venta Examina las ventas en su argumento prehistórico.	Rol de las ventas en marketing	Realiza promociones o descuentos por la compra de sus productos						X		X		X				
		Estrategias de ventas	Utiliza herramientas para prever ventas						X		X		X		X		
			Evalúa el comportamiento de sus ventas anteriores (anuales)						X		X		X		X		
		Comportamiento del consumidor	Evalúa el comportamiento del consumidor (gustos y preferencias)						X		X		X		X		
	Entorno de ventas. Evalúa el comportamiento del cliente de acuerdo a sus necesidades.	La imagen	Es la imagen de su empresa una potencia para impulsar a las ventas						X		X		X		X		
		Las instalaciones	Mantiene el local de trabajo limpio con buena iluminación y en orden						X		X		X		X		
	Técnica de ventas. Características que todo buen vendedor debe poseer.	Habilidades personales de ventas	Maneja con eficiencia la atmósfera profesional como la atención al cliente.						X		X		X		X		
			Innova sus técnicas de ventas a medida que pasa el tiempo.						X		X		X		X		

	Marketing Directo	Implementa métodos de ventas que observa en su competencia (benchmarking)								X		X		X			
		Aplicación de tecnología en ventas	Se mantiene informado a las tendencias del mercado mediante el internet							X		X		X		X	
			Usa las redes sociales como técnica de venta							X		X		X		X	



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir las habilidades gerenciales

OBJETIVO: Conocer el nivel de habilidades gerenciales de las mypes en tiempos de covid -19, El Empalme 2021

DIRIGIDO A: Micro empresarios de El Empalme, año 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PURCACHI AGUIRRE WALTHER BOANERGES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALORACIÓN:

Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
				X



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las Mypes en tiempos de Covid-19, El Empalme 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de cumplimiento					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Habilidades Gerenciales Las habilidades son capacidades que pueden expresarse a manera de conductas en cualquier momento, porque han sido desarrolladas a través de la práctica, lo cual requiere el uso de estrategias. (García, José, Boom, Efraim, & Molina, 2017)	Habilidades Técnicas Capacidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.	Conocimiento especializado	Aplica conocimiento especializado para mantener su cargo							X			X		X			
		Facultad de gestionar recursos	Posee la facultad de gestionar los recursos de su negocio						X			X		X		X		
		Aplicación de técnicas	Aplica técnicas empresariales con el fin de mejorar el desempeño de su negocio						X			X		X		X		
		Toma de decisiones	Se toma buenas decisiones ante los problemas que se presenta cotidianamente						X			X		X		X		
	Habilidades Humanas Permite el dialogo y la motivación con el personal de trabajo	Capacidad de expresión	Es claro al comunicarse con sus clientes							X			X		X			
		Motivación	Fomenta la motivación en el desempeño del personal							X			X		X			
		Trabajo en equipo	Impulsa el trabajo en equipo en su negocio							X			X		X			
		Capacidad de dirigir	Posee las destrezas necesarias para dirigir su microempresa							X			X		X			

Habilidades Conceptuales Refiere a las ideas, se encuentra relacionado a las personas y a la habilidad técnica	Capacidad de analizar	Identifica y valora las situaciones y problemas, y reflexiona sobre ellas de forma lógica y sistemática										X		X		X		
	Solución de problemas	Tiene la habilidad de solucionar situaciones indefinidas que han ocurrido con los clientes										X		X		X		
	Innovador y creativo	Aporta de forma considerable ideas creativas para la mejora constante de su micro empresa										X		X		X		
	Mentalidad y planificación estratégica.	Se identifica como alguien que ofrece un producto o servicio que se diferencia de los demás										X		X		X		



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión de ventas

OBJETIVO: Conocer el nivel de gestión de ventas de las mypes en tiempos de covid -19, El Empalme 2021

DIRIGIDO A: Micro empresarios de El Empalme, año 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: PURCACHI AGUIRRE WALTHER BOANERGES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

VALORACIÓN:

Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
				X



Firma del Evaluador

TÍTULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las Mypes en tiempos de Covid-19, El Empalme 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Relación entre la variable y la dimensión					Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
Gestión de Ventas La gestión de las ventas se refiere al análisis de las necesidades y los deseos de los clientes, con lo cual a través de los esfuerzos integrales de marketing en la compañía y la provisión de beneficios, se satisficieren estas necesidades y deseos. (Jobber & Lamaster, 2012)	Perspectiva de venta Examina las ventas en su argumento prehistórico.	Rol de las ventas en marketing	Realiza promociones o descuentos por la compra de sus productos																
		Estrategias de ventas	Utiliza herramientas para prever ventas						X		X		X		X				
			Evalúa el comportamiento de sus ventas anteriores (anuales)						X		X		X		X				
	Comportamiento del consumidor	Evalúa el comportamiento del consumidor (gustos y preferencias)						X		X		X		X					
		Entorno de ventas. Evalúa el comportamiento del cliente de acuerdo a sus necesidades.	La imagen	Es la imagen de su empresa una potencia para impulsar a las ventas							X		X		X		X		
	Las instalaciones		Mantiene el local de trabajo limpio con buena iluminación y en orden							X		X		X		X			
	Técnica de ventas. Características que todo buen vendedor debe poseer.	Habilidades personales de ventas	Maneja con eficiencia la atmósfera profesional como la atención al cliente.							X		X		X		X			
			Innova sus técnicas de ventas a medida que pasa el tiempo.							X		X		X		X			

	Marketing Directo	Implementa métodos de ventas que observa en su competencia (benchmarking)									X		X		X		X	
	Aplicación de tecnología en ventas	Se mantiene informado a las tendencias del mercado mediante el internet									X		X		X		X	
		Usa las redes sociales como técnica de venta									X		X		X		X	



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir las habilidades gerenciales

OBJETIVO: Conocer el nivel de habilidades gerenciales de las mypes en tiempos de COVID-19, El Empalme 2021

DIRIGIDO A: Micro empresarios de El Empalme, año 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

+	Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
					X



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACION

TÍTULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las Mypes en tiempos de Covid-19, El Empalme 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Relación entre la variable y la dimensión					Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Habilidades Gerenciales Las habilidades son capacidades que pueden expresarse a manera de conducta en cualquier momento, porque han sido desarrolladas a través de la práctica, lo cual requiere el uso de estrategias. (García, José, Boom, Efraín, & Molina, 2017)	Habilidades Técnicas Capacidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos.	Conocimiento especializado	Aplica conocimiento especializado para mantener su cargo						X		X		X		
		Facultad de gestionar recursos	Posee la facultad de gestionar los recursos de su negocio						X		X		X		
		Aplicación de técnicas	Aplica técnicas empresariales con el fin de mejorar el desempeño de su negocio						X		X		X		
		Toma de decisiones	Se toma buenas decisiones ante los problemas que se presenta cotidianamente						X		X		X		
	Habilidades Humanas Permite el dialogo y la motivación con el personal de trabajo	Capacidad de expresión	Es claro al comunicarse con sus clientes						X		X		X		
		Motivación	Fomenta la motivación en el desempeño del personal						X		X		X		
		Trabajo en equipo	Impulsa el trabajo en equipo en su negocio						X		X		X		
	Capacidad de dirigir	Posee las destrezas necesarias para dirigir su microempresa						X		X		X			

Habilidades Conceptuales Refiere a las ideas, se encuentra relacionado a las personas y a la habilidad técnica	Capacidad de analizar	Identifica y valora las situaciones y problemas, y reflexiona sobre ellas de forma lógica y sistemática							X		X		X		
	Solución de problemas	Tiene la habilidad de solucionar situaciones indefinidas que han ocurrido con los clientes							X		X		X		
	Innovador y creativo	Aporta de forma considerable ideas creativas para la mejora constante de su micro empresa							X		X		X		
	Mentalidad y planificación estratégica.	Se identifica como alguien que ofrece un producto o servicio que se diferencia de los demás							X		X		X		



Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la gestión de ventas

OBJETIVO: Conocer el nivel de gestión de ventas de las mypes en tiempos de covid -19, El Empalme 2021

DIRIGIDO A: Micro empresarios de El Empalme, año 2021

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Totalmente inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Totalmente adecuado
				X



Firmado electrónicamente por:
ELSYE TERESA
COBO LITARDO

Firma del Evaluador

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Habilidades gerenciales y la gestión de ventas en las Mypes en tiempos de Covid-19, El Empalme 2021.



Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Observaciones	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión de Ventas La gestión de las ventas se refiere al análisis de las necesidades y los deseos de los clientes, con lo cual, a través de los esfuerzos integrales de marketing en la compañía y la provisión de beneficios, se satisficieron estas necesidades y deseos. (Jobber & Lancaster, 2012)	Perspectiva de venta Examina las ventas en su argumento prehistórico.	Rol de las ventas en marketing	Realiza promociones o descuentos por la compra de sus productos						X		X		X					
		Estrategias de ventas	Utiliza herramientas para prever ventas						X		X		X		X			
			Evalúa el comportamiento de sus ventas anteriores (anuales)						X		X		X		X			
	Entorno de ventas. Evalúa el comportamiento del cliente de acuerdo a sus necesidades.	La imagen	Es la imagen de su empresa una potencia para impulsar a las ventas						X		X		X		X			
			Mantiene el local de trabajo limpio con buena iluminación y en orden						X		X		X		X			
		Las instalaciones	Maneja con eficiencia la atmósfera profesional como la atención al cliente.						X		X		X		X			
Técnica de ventas.								X		X		X		X				

Características que todo buen vendedor debe poseer.	Habilidades personales de ventas	Innova sus técnicas de ventas a medida que pasa el tiempo.								X		X		X		X	
	Marketing Directo	Implementa métodos de ventas que observa en su competencia (benchmarking)							X		X		X		X		
		Se mantiene informado a las tendencias del mercado mediante el internet							X		X		X		X		
	Aplicación de tecnología en ventas	Usa las redes sociales como técnica de venta							X		X		X		X		X



Firmado electrónicamente por:
ELSYE TERESA
COBO LITARDO

Firma del Evaluador

Anexo 6. Prueba de confiabilidad del instrumento

Resultado en base al análisis de confiabilidad del instrumento de habilidades gerenciales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	12

Fuente: Software Spss

Resultado en base al análisis de confiabilidades del instrumento de Gestión de ventas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	11

Fuente: Software Spss

Niveles de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Coeficiente	Nivel
Coeficiente alfa >,9	Excelente
Coeficiente alfa >,8	Bueno
Coeficiente alfa >,7	Aceptable
Coeficiente alfa >,6	Cuestionable
Coeficiente alfa >,5	Pobre
Coeficiente alfa <,5	Inaceptable

Fuente: Betancourt y Caveides, 2018

Anexos 7. Respuestas de encuesta

VARIABLE INDEPENDIENTE: HABILIDADES GERENCIALES

Sujetos	D1: HAB. TÉCNICAS				D2: HAB. HUMANAS				D3: HAB. CONCEPTUALES				Total
1	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	49
2	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	51
3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	40
4	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	3	5	49
5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	47
6	3	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	52
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	44
8	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	44
9	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	44
10	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
11	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	44
12	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	5	5	47
13	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	53
14	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	48
15	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	52
16	3	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	45
17	5	3	3	4	3	2	5	5	5	3	3	4	45
18	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	48
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	48
20	3	2	5	5	5	3	3	4	4	4	5	4	47
21	5	4	5	4	4	3	3	5	3	2	5	5	48
22	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	51
23	4	5	5	5	3	2	5	5	4	4	4	4	50
24	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	55
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

26	5	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	52
27	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	54
28	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	40
29	5	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	45
30	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
31	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	53
32	3	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	49
33	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	52
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
35	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	44
36	3	5	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	44
37	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
38	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	42
39	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	40
40	3	4	3	4	5	3	3	5	3	4	4	5	46
41	3	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	52
42	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	54
43	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	55
44	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51
45	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	40
46	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	4	3	45
47	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	5	51
48	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	51
49	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	40
50	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	56
51	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	5	47
52	3	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	5	52
53	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	43
54	2	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	4	34
55	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	52

56	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	39
57	3	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	44
58	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	51
59	5	4	5	5	5	3	2	5	3	3	4	3	47
60	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	3	5	43
61	5	3	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	49
62	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
63	5	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	45
64	4	3	3	5	4	4	4	4	5	3	2	5	46
65	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	46
66	3	2	5	5	3	3	4	3	5	3	3	3	42
67	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	54
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
69	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	44
70	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	44
71	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	42
72	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	52
73	3	2	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	35
74	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	37
75	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	43
76	5	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	45
77	5	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	39
78	4	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	3	44
79	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	44
80	5	5	5	5	5	3	2	2	4	3	3	3	45

Total	314	291	304	323	330	296	315	319	320	302	312	321	7,532	26,31
VAR	0,399	0,664	0,870	0,568	0,566	0,516	0,793	0,721	0,607	0,556	0,724	0,544	75	5

K (número de ítems) =
Vi (varianza de cada ítem) =
Vt (varianza total) =

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

a 0,779
K 12
Vi 7,533
Vt 26,32

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTION DE VENTAS

Sujetos	D1: PERSPECTIVA DE VENTAS				D2: ENTOR. VENT.		D3: TECNICA DE VENTAS					Total
1	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	49
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	41
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	40
4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	39
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	41
6	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	49
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	41
8	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	38
9	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	41
10	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	40
11	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	41
12	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	40
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	41
14	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	47
15	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	40
16	4	4	3	3	3	2	4	4	5	5	4	41
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	40
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41
19	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	48

20	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	39
21	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	40
22	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	46
23	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	48
24	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	45
25	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	44
26	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	39
27	4	4	3	3	4	5	5	4	5	5	4	46
28	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	40
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41
30	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	45
31	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	39
32	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	47
33	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	44
34	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	41
35	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	42
36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	40
37	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	50
38	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	42
39	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	40
40	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	46
41	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	41
42	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	39
43	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	40
44	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	40
45	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	46
46	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	40
47	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	46
48	3	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	48
49	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	34

50	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	45
51	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	43
52	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	3	42
53	5	4	5	4	3	3	3	3	2	3	2	37
54	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	48
55	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	48
56	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	51
57	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	42
58	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	41
59	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	40
60	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	45
61	5	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	44
62	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	42
63	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	42
64	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	46
65	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	44
66	4	4	4	4	3	5	4	3	4	3	3	41
67	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	48
68	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	41
69	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	49
70	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	33
71	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	46
72	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	42
73	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	43
74	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	42
75	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	47
76	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	46
77	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	48
78	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	44
79	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	41

80	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	40
Total	314	303	305	308	303	341	330	321	310	300	292	
VAR	0,39936	0,220	0,55933	0,30632	0,47325	0,7276	0,16139	0,26566	0,56645	0,51898	0,53417	4,73275
	7	1	5	9	9	9	2	5	6	7	7	3

a **0,709**
K **11**
Vi **4,733**
Vt **13,3**

K (número de ítems) =
 Vi (varianza de cada ítem) =
 Vt (varianza total) =

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Relación entre habilidades gerenciales y gestión de ventas - tabulación cruzada

		Gestión de ventas		Total
		Alto	Medio	
Habilidades gerenciales	Alto	1,30 %		1,30 %
	Bajo	12,50 %	1,30 %	13,80 %
	Medio	75,00 %	10,00 %	85,00 %
Total		88,80 %	11,30 %	100,00 %

Fuente: Encuesta aplicada SPSS

Relación entre habilidades técnicas y gestión de ventas - tabulación cruzada

Habilidades técnicas * Gestión de ventas tabulación cruzada

		Gestión de ventas		
		Alto	Medio	Total
Habilidades técnicas	Alto	65 %	9 %	64 %
	Bajo	3 %	0 %	3 %
	Medio	21 %	2 %	23 %
Total		89 %	11 %	100 %

Relación entre habilidades humanas y gestión de ventas - tabulación cruzada

Habilidades humanas * Gestión de ventas tabulación cruzada

		Gestión de ventas		
		Alto	Medio	Total
Habilidades humanas	Alto	60 %	7 %	67 %
	Bajo	1 %	0	1 %
	Medio	28 %	4 %	23 %

Total	89 %	11 %	100 %
--------------	-------------	-------------	--------------

Tabla 5: Relación entre habilidades conceptuales y gestión de ventas - tabulación cruzada

Habilidades conceptuales * Gestión de ventas tabulación cruzada

		Gestión de ventas		
		Alto	Medio	Total
Habilidades conceptuales	Alto	62 %	8 %	70 %
	Bajo	1 %	0	1%
	Medio	25 %	4 %	29 %
Total		88 %	12 %	100 %

Tabla 6: *Correlación entre habilidades gerenciales y gestión de ventas*

Correlación		Habilidades gerenciales	Gestión de ventas	
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,453	
		N	80	
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	,453	1,000
		Sig. (bilateral)	,085	.
		N	80	80

Tabla 7: *Correlación entre habilidades técnicas y gestión de ventas*

			Habilidad técnica	Gestión de ventas
Rho de Spearman	Habilidad técnica	Coeficiente de correlación	1,000	,890
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	80	80
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	,890	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	80	80

Tabla 8 *Correlación entre habilidades humanas y gestión de ventas*

		Correlación	Habilidad humana	Gestión de ventas
Rho de Spearman	Habilidad humana	Coeficiente de correlación	1,000	,515
		Sig. (bilateral)	.	,043
		N	80	80
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	,515	1,000
		Sig. (bilateral)	,043	.
		N	80	80

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 9 *Correlación entre habilidad conceptual y gestión de ventas*

			Habilidad conceptual	Gestión de ventas
Rho de Spearman	Habilidad conceptual	Coeficiente de correlación	1,000	,293
		Sig. (bilateral)	.	,119
	N		80	80
	Gestión de ventas	Coeficiente de correlación	,293	1,000
Sig. (bilateral)		,293	.	
N		80	80	

Tabla 10 *Pruebas de normalidad entre habilidades gerenciales y gestión de ventas*

Pruebas de normalidad

Parámetros de distribución estimados

		Habilidades Gerenciales	Gestión de ventas
Distribución normal	Ubicación Escala	46,8375 5,12982	42,8375 3,64724

Los casos no están ponderados.

PRUEBAS NO PARAMETRICAS

Resumen de contrastes de hipótesis

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
1	Las categorías de Habilidades_gerenciales se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
2	Las categorías definidas por Gestión_de_ventas = ALTO y MEDIO se producen con probabilidades 0,5 y 0,5.	Prueba binomial para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
3	Las categorías definidas por Perspectiva_de_ventas = ALTO y MEDIO se producen con probabilidades 0,5 y 0,5.	Prueba binomial para una muestra	,219	Conserve la hipótesis nula.
4	Las categorías de Entorno_de_ventas se producen con probabilidades de igualdad.	Prueba de chi-cuadrado para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.
5	Las categorías definidas por Técnica_de_ventas = ALTO y MEDIO se producen con probabilidades 0,5 y 0,5.	Prueba binomial para una muestra	,000	Rechace la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Gestión de ventas	80	33,00	51,00	42,8375	3,64724
Habilidades técnicas	80	9,00	20,00	15,4000	2,04134
N válido (por lista)	80				

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Gestión de ventas	80	33,00	51,00	42,8375	3,64724
Habilidades humanas	80	10,00	20,00	15,7500	2,29198
N válido (por lista)	80				

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Gestión de ventas	80	33,00	51,00	42,8375	3,64724
Habilidades conceptuales	80	10,00	20,00	15,6875	2,05367
N válido (por lista)	80				