



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Habilidades Gerenciales y el Éxito Empresarial de las consultoras de ventas por catálogos Yanbal en la Ciudad de Andahuaylas-2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Galindo Sánchez, Melisa Milagros (orcid.org/0000-0003-1392-1696)

Gonzales Alcarraz, Shayuri Yasmina (orcid.org/0000-0001-7924-0979)

ASESOR:

MBA Paredes del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Organizacional

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Ante todo, a Dios, por ser nuestra guía en el sendero de la vida y poder lograr nuestras metas, sueños y objetivos.

A nuestros padres por darnos la vida, ejemplo de amor y dedicación donde son nuestro soporte y guía lo cual gracias a ellos nos permitió persistir en el ámbito profesional.

Agradecimiento

A mis padres por darme vida, y Dios por brindarnos salud, de esta manera culminar una etapa más de nuestra vida profesional así poder lograr nuestras metas.

A la universidad César vallejo por permitirme formar parte del equipo estudiantil donde deposite mi confianza para culminar mis estudios así mismo a los profesionales de la facultad de ciencias empresariales que en este tiempo impartieron sus conocimientos de esta manera lograr culminar nuestro proyecto tan anhelado.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1 población de estudio	20
Tabla 2 correlación de variables.	25
Tabla 3 correlación de D1 con V2.....	26
Tabla 4 correlación de D2 - V2	27
Tabla 5 correlación de D3-V2	28

Índice de figuras

Figura 1. Ciclo de las funciones gerenciales	15
Figura 2. Las tres habilidades del administrador.....	15
Figura 3. Diseño de investigación.....	19

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre “Habilidades Gerenciales y el Éxito Empresarial de las consultoras de ventas por catálogos Yanbal”. El nivel de estudio fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental transversal y la muestra objeto de estudio estuvo conformada por 156 colaboradores. La técnica fue la encuesta y se consideró como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert conformado por 30 preguntas. Para el procesamiento de la información, se utilizó la herramienta estadística SPSS 26 y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del Alfa de Cronbach. Asimismo, para medir la relación de las variables: X Habilidades Gerenciales, y Variable Y: Éxito Empresarial, se utilizó la correlación del método de Spearman. Finalmente, se determinó que existe relación positiva directa y moderada de 0,658**, entre las dos variables.

Palabras clave: Habilidades Gerenciales, Éxito Empresarial, Cronbach, Spearman.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between "Management Skills and Business Success of Yanbal catalog sales consultants". The study level was descriptive correlational, with a non-experimental cross-sectional design and the sample under study consisted of 156 collaborators. The technique was the survey and a Likert-type questionnaire made up of 30 questions was considered as the data collection instrument. For information processing, the SPSS 26 statistical tool was used and the reliability of the instrument was determined by using Cronbach's Alpha. Likewise, to measure the relationship of the variables: X Management Skills, and Variable Y: Business Success, the correlation of the Spearman method was used. Finally, it was determined that there is a direct and moderate positive relationship of 0.658 **, between the two variables.

Keywords: Management Skills, Business Success, Cronbach, Spearman.

I. INTRODUCCIÓN

Las ventas por catálogo utilizan un sistema de distribución de productos para ventas inmediatas. Estos productos o servicios se envían o entregan por correo, transportista o persona, no antes de que el cliente o el comprador vean los productos en el catálogo. Para las empresas que apoyan este tipo de estrategia de marketing directo, los vendedores instruyen a los compradores para persuadir a los compradores de que asocien sus productos con segmentos de mercado elegibles a través de fotos y muestras.

Este tipo de negocio no es nuevo y ha evolucionado durante varios años, pero las personas que dirigen el negocio saben cómo realizar las funciones y roles involucrados en la gestión de una organización. El gerente o director debe tener ciertas habilidades o talentos que conduzcan al desarrollo de la tarea.

En este caso, las habilidades de gestión o habilidades de gestión son las habilidades y el conocimiento que una persona debe poseer para realizar actividades de gestión y gestión en una organización. El autor distingue entre tres amplios grupos de habilidades para líderes exitosos, que incluyen habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales (03).

Andahuaylas tiene una empresa de venta por catálogo, pero su característica es que poca gente la atiende. Comienzan con una invitación de un amigo, se registran en poco tiempo y montan una empresa comercial, pero son muy efímeros y dejan de escuchar las ventas.

Las ideas que orientan esta investigación están dirigidas a la capacidad de gestión de los responsables de la gestión de estas empresas. Ocurren los siguientes problemas:

- Hay pocas o ninguna meta y objetivos de planificación.
- Herramienta de marketing inútil.
- Falta de conocimiento de herramientas informáticas para la gestión de ingresos y gastos, y previsiones cuantitativas para el futuro.
- A veces es difícil interactuar con la gente.
- Sobre todo, no saben negociar.

El éxito empresarial depende de la capacidad de gestión del responsable de realizar las operaciones de venta por catálogo que se realicen, con el objetivo de comprobar las relaciones existentes.

Los problemas generales de este trabajo en este contexto son: ¿Cómo se relacionan las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021?

También cabe mencionar que hay tres cuestiones específicas. a) ¿Cómo se relacionan las habilidades conceptuales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021?; b) ¿Cómo se relacionan las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021?; c) ¿Cómo se relacionan las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021?.

En cuanto a la justificación teórica, las denominamos variables de investigación porque sugieren conocer y desarrollar los aspectos teóricos esenciales y relevantes relacionados con las habilidades gerenciales y el éxito empresarial. Es decir, puede ampliar su conocimiento existente para generar un impacto. O las relaciones que tienen en la buena gestión de los propietarios de pequeñas empresas en el ámbito de la venta por catálogo.

Con respecto a la justificación práctica, los hallazgos del estudio beneficiarán a los consultores de ventas por catálogo de Yanbal, solucionarán los problemas identificados en el estudio, brindarán estrategias de solución teóricas y ayudarán a satisfacer las expectativas futuras de los clientes.

En términos de la justificación metodológica, se utilizaron dos cuestionarios como medio de recolección de datos para lograr los objetivos propuestos, que luego se combinaron en un programa Excel y paquete SPSS.

El objetivo principal del estudio es determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021. Además, los objetivos específicos del estudio fueron los siguientes: a) Describir la relación entre las

habilidades conceptual y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021; b) Describir la relación entre las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021; y c) Describir la relación entre las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021;

Finalmente, de los problemas y objetivos, surge la hipótesis general, las cuales fueron las siguientes: existe relación entre las Habilidades Gerenciales y el Éxito Empresarial en las colaboradoras de ventas por catálogo Yanbal, Andahuaylas 2021. Además, las hipótesis específicas son tres, donde se espera ver si existe relación de lo siguiente: a) relación entre las habilidades conceptuales y el éxito empresarial; b) relación entre las habilidades humanas y el éxito empresarial; y c) relación entre habilidades técnicas y el éxito empresarial.

II. MARCO TEÓRICO

Los investigadores de Huamán (2019) han llegado a la conclusión de que existe un vínculo directo entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral. Esto es confirmado por el coeficiente de correlación de Spearman de ($r = 0.834^*$, $p = .000 < 0.05$) en un porcentaje del 83%. Dos variables.

Tiene una correlación directa entre habilidades de trato personal y satisfacción laboral, un alto nivel de correlación positiva, y si el trabajador no mejora las relaciones interpersonales con compañeros y usuarios, afirma que generará rechazo por parte de los usuarios. Si el trabajador está preparado en una relación interpersonal, el usuario quedará satisfecho con la atención.

La conclusión final es que las habilidades técnicas están directamente relacionadas con la satisfacción de los empleados. Existe un alto nivel de correlación positiva. Los trabajadores no capacitados en su disciplina no trabajan bien, por lo que no puede lograr los objetivos de la institución. Por el contrario, si el trabajador está calificado y capacitado en su campo, puede trabajar bien y lograr sus objetivos.

Visag (2018) dijo que con base en los resultados obtenidos, más del 50% de los gerentes de las unidades que ocupan puestos en la institución tienen habilidades de liderazgo, y el 50% restante no tiene una cultura organizacional adecuada. En particular, con respecto al índice de absentismo, el 65,29% de los encuestados dijeron que estaban ausentes del lugar de trabajo y el 66,12% dijo que todos los empleados utilizaban recursos insuficientes.

Según las respuestas recibidas, más del 50% de los encuestados dijeron que sus gerentes tenían habilidades interpersonales y menos del 50% de los gerentes dijeron que no tenían habilidades interpersonales.

Nótese que cuando se trata de habilidades gerenciales, los directores de Diresa Huánuco no las tienen hasta las 59:20. Sin embargo, estas habilidades son 40,80

Reyes. (2016), esto incluye que existe una relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional, ya que los gerentes poseen las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos, orientarlos hacia el logro de las metas planteadas y mejorar la productividad. Entre ellos se encuentran el conocimiento y la formación (concepto), las habilidades de liderazgo, la organización y comunicación (técnica) y actitudes hacia el trato con los empleados.

Según Maldonado (2018), las habilidades directivas “son las habilidades que debe poseer un individuo para pensar, planificar, organizar, coordinar, gestionar, innovar, organizar y tomar las decisiones acertadas en la gestión de una organización” (p. 145).

En conclusión, las habilidades de gerenciales son una herramienta fundamental que los ejecutivos deben desarrollar para contribuir al crecimiento organizacional de una empresa. Su crecimiento depende de ello. También representa un conjunto de habilidades y conocimientos que los gerentes adquieren a través de la educación y la capacitación para aprovechar al máximo a sus empleados. En otras palabras, un mayor rendimiento que aporta el mayor beneficio a la empresa. De estas habilidades, se consideran tres (conceptual, técnica y humana).

La relación entre el gerente y el empleado es muy importante, ya que significa respetar, admirar y tratar al empleado con dignidad. Esto se consigue mediante una formación directa y concreta y una actitud positiva. Según el autor, Whetten y Cameron (2005), existen 10 habilidades de liderazgo importantes, que se pueden dividir en tres categorías. a) Habilidades analíticas que se enfocan principalmente en problemas que surgen al interactuar con otros o influir en ellos. b) Habilidades interpersonales que se enfocan principalmente en problemas que surgen al interactuar con otros o influir en ellos. c) Las habilidades grupales son habilidades que se enfocan en el problema básico de interactuar con un grupo de personas que, como miembros o líderes de un grupo, pueden participar para realizar cambios positivos. Sin embargo, gerente es “La persona que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar la asignación de los recursos humanos, materiales, financieros y de información con el objetivo de alcanzar las metas de la organización” (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2009, p. 7).

Este término es usado frecuentemente dentro de una empresa, para designar aquella persona que se encarga de los asuntos de toma de decisiones, asignación de recursos y asuntos formales de representación de estas, para así cumplir metas, objetivos. La gerencia es el responsable del éxito o fracaso de la empresa.

Hay diferentes tipos de gerentes y los gerentes son muy diferentes entre sí. Según (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p. 8), hay un gerente. a) Función: La persona que atiende al empleado tiene experiencia en un campo en particular. Tienen una amplia experiencia y conocimientos en el campo de las aplicaciones bajo su control. Su éxito y sostenibilidad en la empresa depende enteramente de su capacidad para desempeñar bien sus funciones en las áreas que supervisan. Tenga en cuenta la comunicación, el trabajo en equipo, la planificación y la gestión. b) El general es responsable del funcionamiento de unidades más complejas. Cómo supervisar a un administrador de funciones. Por lo general, tienen más autoridad dentro de la unidad, son responsables de liderar grupos seleccionados y capacitados, y toman decisiones con el único propósito de hacer que la organización sea exitosa mediante el aumento de las ganancias.

Los gerentes exitosos generalmente pueden realizar estas funciones de las siguientes maneras: Planificación, organización, dotación de personal, supervisión o gestión. Ésta es la razón del éxito de una organización al lograr sus objetivos. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012)



Figura 1. Ciclo de las funciones gerenciales

Fuente: Elaboración propia a base los conceptos de (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012)

Desde la postura de Katz (citado en Chiavenato, 2013), las tres habilidades primordiales para el desempeño administrativo exitoso de un gerente dentro de una organización son: conceptual, humana y técnica.

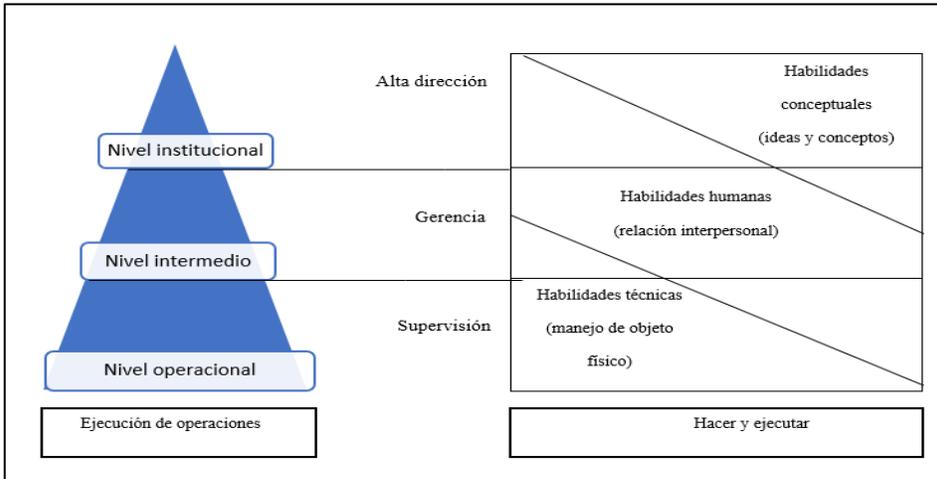


Figura 2. Las tres habilidades del administrador

Fuente: Chiavenato (2013). Introducción a la teoría general de la administración. p.3

Conceptuales: Estas representan las habilidades cognitivas más desarrolladas que incluyen pensar, razonar, diagnosticar y dar solución con alternativas, podrán comprender las diferentes y complementarias funciones de la

organización; cómo la organización se relaciona con el medio ambiente y cómo los cambios afectan a una parte del mismo. (Chiavenato, 2013). Esta dimensión contiene los siguientes indicadores: a) Formulación de estrategias; b) Transmisión adecuada de la misión y visión organizacional y c) Capacidad de organizar y estructurar

Humanas: implican laborar en cooperación con otros individuos de manera correcta. Estas se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la Incluyen la capacidad de comunicarse, de motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales. (Chiavenato, 2013). Los indicadores considerados para el estudio son: a) Trabajo en equipo; b) Relaciones interpersonales; c) Habilidades de resolución de problemas; d) Creatividad; e) Potencial de crecimiento; f) Liderazgo

Técnicas: es aquella habilidad que emplea el uso de conocimientos especializados y técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos para ejecutar funciones determinadas; estas habilidades están ligadas con el hacer, es decir, con el trabajo con “objetos”, ya sean físicos o procesos materiales. (Chiavenato, 2013). De esto se desprende los siguientes indicadores: a) Manejo de equipos electrónicos; b) Manejo de herramientas digitales; y c) Comercialización y ventas

Éxito empresarial: según Guerrero (2017), argumenta que el éxito empresarial consiste en construir algo de la nada, es la creación de la seguridad financiera, encaje con el estilo de vida, hacer una diferencia y principalmente con la creación de puestos de trabajo.

Según Santa cruz (2018), establece que las dimensiones del éxito empresarial están comprendidas de la siguiente manera:

Éxito comercial: es aquel que determina el éxito financiero mediante la operacionalización del marketing. Este se logra mediante la satisfacción plena del consumidor a través de los productos ofrecidos por la empresa implicando procesos de distribución, precio, promoción y comunicación. Dentro de una empresa el éxito

comercial constituye el reconocimiento, recompra, fidelizada de los clientes hacia esta. Los indicadores a considerarse son: Reconocimiento y Financiamiento

Éxito financiero: implica lograr utilidades sobre el costo de producción o servicio para ello se requiere utilizar los siguientes pasos: aprender todo lo que se pueda de lo que se está haciendo, mirar la solución y no el problema, ver la oportunidad por lo que es, perseverancia, generar un “momentum” (ideas), ser afortunado y mírate a ti mismo como victorioso. Los Indicadores son los siguientes: Crecimiento económico, Rentabilidad y Repetición de compra

Éxito económico: es la capacidad y/o solvencia económica que una persona o empresa posee, para cubrir sus necesidades personales, productivas y de los que lo rodean. Significa tener dinero suficiente para vivir cómodamente. Dentro de los cuales se consideran los siguientes indicadores: Reconocimiento de marca y Solvencia.

Asimismo, algunos empresarios creen que éxito empresarial es hacer lo que amas, tener flexibilidad en tu horario, que te paguen para trabajar desde casa o invertir en tus propios talentos. Asimismo, cumplir con los objetivos planteados en un inicio. (Fisher, 2018)

Los elementos del éxito empresarial con López (2011) constan de tres componentes: a) Eficiencia: Capacidad para diseñar productos o servicios de manera eficiente. Es decir, haz un buen uso de tus recursos en tu producción para que puedan alcanzar sus metas u objetivos. Sin este factor, la empresa no sería competitiva. b) Calidad: debe cumplir y superar los requisitos del cliente. Calidad significa hacer un producto sin defectos. Por lo general, estos deben satisfacer sus necesidades. c) Visibilidad: Las empresas que producen de manera eficiente y cualitativa pueden morir si no son visibles para los mercados potenciales. Aquí es donde comienzan las actividades de marketing, comunicación y relaciones públicas. Para ser visible para su empresa, debe segmentar su mercado objetivo y promover su oferta.

III. METODOLOGÍA

El trabajo viene a ser un enfoque cuantitativo porque la información recopilada por el dispositivo se procesa estadísticamente. Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018), se trata de trabajos basados en cálculos numéricos. Los proyectos de encuesta realizados con este enfoque utilizan la recolección y evaluación de los datos recolectados para generar respuestas a los dilemas que surgen durante el proceso de encuesta, establecidos primero por la confiabilidad de las medidas numéricas de las variables, aquí está la hipótesis que se formuló.

3.1. Tipo y diseño de la investigación

En cuanto al tipo de encuesta, esta se caracteriza por su aplicación, ya que el conocimiento que surge de la correlación de las habilidades de gestión del empleado o gerente depende de que las ventas exitosas de Yanbal se expandan a la población encuestada.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. Y Romero, H. Según (2018), “Es aplicable porque se basa en los resultados de la investigación básica, pura o fundamental, las ciencias naturales y sociales, los problemas empresariales y las hipótesis desarrolladas para resolver problemas de la vida. Comunidad regional o nacional”. (p.136)

Es de enfoque cuantitativo pues recogerá datos de la muestra a través de un instrumento para someterlo a tratamiento estadístico. Ñaupas et.al (Ob.cit), refiere que “se utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis. Medición de variables mediante herramientas estadísticas descriptivas e inferenciales.”. (p.140)

Cuando se trata de diseñar, comprenda los pasos que se utilizan para resolver el problema. Silvestre & Huamán (2019) En este trabajo el diseño no es experimental porque no se controlan las variables, solo se analiza y se investigan los hechos. Además, la encuesta es transversal porque los datos se recopilan en un solo momento.

Por último, estos estudios manejan el siguiente esquema a seguir:

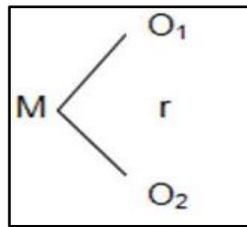


Figura 3. Diseño de investigación

Donde:

M = Muestra.

O1 = Variable independiente

O2 = Variable dependiente

r = relación entre las dos variables

Figura 3. Diseño de investigación

Esto es, la medición de los fenómenos y de las variables será realizada en el contexto natural en que estas se producen.

Esta es una tarea transversal correlacionada porque los datos se recopilan en un instante y se describe la relación entre las dos variables. Según Hernández y Mendoza (2018), estos estudios brindan una explicación de las relaciones que se establecen entre dos o más variables en un momento determinado a partir de una lectura correlacionada.

3.2. Variables y operacionalización

La variable X1 que representan las habilidades de gerenciales se define conceptualmente según una teoría que se considera un modelo de liderazgo, que es la habilidad de la persona que lidera la empresa. Esto incluye habilidades técnicas, humanas y conceptuales. (Todo citado por Lora, Castilla & Gómez 2020).

La variable X2 representada por el éxito empresarial se opera como el logro de la meta representada por las variables tridimensionales (a) éxito empresarial, (b) éxito financiero y (c) éxito económico. Definido anteriormente (Porret, citado)

Condori, 2020). También tenga en cuenta que el 3D ya mencionado se mide utilizando una escala ordinal tipo Likert y se procesa estadísticamente por el software SPSS versión 26.

Los indicadores de comportamiento de habilidad gerenciales variable incluyen creatividad, innovación, adaptabilidad, empatía, talento, iniciativas, trabajo en equipo, toma de decisiones, liderazgo y habilidades, perfiles de expertos, soluciones conflictivas, motivaciones y carreras.

3.3. Población muestra y muestreo

Una población es un conjunto finito o infinito con propiedades similares. Esto está indicado por el problema y el propósito de la investigación. (Arien, 2012).

En esta encuesta, las empresas consultoras que trabajan con Yanbal se consideran la población. La siguiente tabla proporciona detalles.

Personal de UNIQUE	
Presidentas	Consultoras
1	25
2	25
3	25
4	25
5	25
6	25
7	25
8	25
9	25
10	28
Total	253

Tabla 1 población de estudio

Fuente: Base de Datos de Presidentas Yanbal de Andahuaylas

En la tabla anterior podemos observar que cada presidenta tiene a su mando 25 consultoras aproximadas; por tanto, este estudio tomara en cuenta las 253 consultoras que tienen al mando las 10 presidentas.

Muestra: "La muestra se puede definir como parte de una población con las características requeridas para el estudio. (Ñau pacet.al.2018, p.334). En este estudio, el nivel de significancia fue 95 y la tasa de error fue 5 % Usamos una fórmula de probabilidad de muestra finita.

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total

p = Probabilidad de éxito 95%

q = Probabilidad de fracaso 5%

E = Margen de error 5%

Z= Coeficiente de confiabilidad

De acuerdo a esto se realiza el siguiente procedimiento:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 253}{0.05^2(253 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 156.55$$

El estudio recolectará datos de 156.55 consultoras que comercializan los productos mediante catálogo de Yanbal.

De esta manera lo describe Ñaupás et.al (2018), El muestreo "Es un procedimiento que permite la selección de las unidades de investigación que constituirán la muestra, para recoger los datos requeridos por la investigación a realizar" (p.336).

El muestreo en esta encuesta es probabilístico y sistemático. Se procede a la elaboración de una lista desordenada de objetos que componen la población, el intervalo de tiempo se calcula de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$K = N$$

n

K= muestreo sistemático

N= número de elementos de la población

n= tamaño de la muestra

El intervalo que resultó fue 3 y el número de arranque, a criterio del investigador fue 5. Seguidamente se procedió a elegir las unidades de estudio. El primer sujeto fue el número 5, luego el 8, el 11, hasta completar los 156 sujetos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicamente, se utilizan técnicas de observación y encuesta. Según Oseda et. Al (2014), la observación significa prestar atención a los fenómenos y registrarlos para su posterior análisis. Esta nota se usa antes, durante y después de que se usa el dispositivo. De manera similar, este esfuerzo de investigación recopila información de la muestra a través de dos encuestas. Una encuesta es una técnica de investigación social utilizada para la investigación, la investigación y la recopilación de datos preguntando directa o indirectamente a las personas que componen la unidad analítica de la encuesta. (Carrasco, 2017)

Para los instrumentos, se utilizan dos cuestionarios. Una encuesta de habilidades de gerenciales para comprender las habilidades de comunicación, el conocimiento organizacional y la gestión de conflictos de los representantes de ventas de Yanbal. El segundo método proporciona información sobre la satisfacción del encuestado con las habilidades gerenciales. Según Nau pasetal (2018), el cuestionario como estrategia de investigación representa una de las diversas modalidades de la investigación y consiste en crear una serie de preguntas en un archivo relacionadas con la hipótesis de investigación. Por esta razón, las variables e indicadores también se incluyen en la encuesta. Su finalidad es obtener información que permita contrastar hipótesis de investigación.

3.5. Procedimientos

Los datos se recopilan a través de encuestas en línea mediante en cuestionario. Antes de utilizar el instrumento, solicite permiso y aprobación del presidente y directores para confirmar la participación de 156 consultoras. Los investigadores instruirán constantemente en la aplicación de la encuesta para mejorar la validez y confiabilidad de sus respuestas.

3.6. Método de análisis de datos.

Para el procesamiento de datos se utiliza el sistema estadístico SPSS V.26.009. Estará codificado y evaluado para un procesamiento eficiente. Los resultados se evaluarán utilizando estadísticas descriptivas para crear un gráfico estadístico que muestre la frecuencia de las respuestas. Utilizando el coeficiente Rho de correlación estadística de Spearman. Donde usa estadísticas de inferencia para medir el desempeño. El dispositivo ha sido validado antes de su aplicación por Alpha de Cronbach, que se encarga de medir la confiabilidad y consistencia de los dispositivos utilizados en el estudio, como lo demuestran los resultados de la aplicación del excelente grupo de pruebas piloto. En el rango de 0 a 1, 0 significa falta de confiabilidad y 1 significa confiabilidad total. Esta es una tarea que debe resolverse en el programa de estadísticas SPSSv22.

Como criterio general, George & Mallery (2003) sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach.

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

3.7. Aspectos éticos

Este estudio cumplió íntegramente con todas las aprobaciones formales de la Universidad del César Vallejo y del distribuidor de catálogos YANBAL, que dirige este estudio. Los datos recopilados como parte de la encuesta a consultores se recopilaron de forma anónima y voluntaria para garantizar la confidencialidad, integridad y credibilidad de cada respuesta.

IV. RESULTADOS

Entrevistamos a 156 personas, interpretamos y analizamos los resultados de la encuesta y la dirigimos a un consultor de ventas por catálogo de YANBAL.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

Hipótesis Alternativa (Ha): 1. Existe relación significativa entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

Tabla 2 correlación de variables.

<i>Correlaciones</i>			Habilidades gerenciales - V1 (Agrupada)	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades gerenciales - V1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,658**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
Spearman	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,658**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

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

Interpretación:

Pvalor = 0,000 < 0,05, coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,658**. Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre las habilidades conceptuales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

Hipótesis Alternativa (Ha): 1. Existe relación significativa entre las habilidades conceptuales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

Tabla 3 correlación de D1 - V2

Correlaciones

		Habilidades conceptuales - D1 (Agrupada)	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades conceptuales – D1 (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 156
	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,578** .000 156

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

Interpretación: De la encuesta realizada de la variable Habilidades Gerenciales de las consultoras de ventas por catálogos Yanbal en la Ciudad de Andahuaylas-2021, según el Pvalor = 0,000 < 0,05, se obtuvo como resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,578**. Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades conceptuales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

Hipótesis Alternativa (Ha): 1. Existe relación significativa entre las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

Tabla 4 correlación de D2 - V2

Correlaciones			Habilidades humanas – D2 (Agrupada)	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades humanas – D2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,562**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
Spearman	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

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

Interpretación:

Pvalor = 0,000 < 0,05, coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,562**. Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación significativa entre las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

Hipótesis Alternativa (Ha): 1. Existe relación significativa entre las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

Tabla 5 correlación de D3-V2

Correlaciones			Habilidades técnicas – D3 (Agrupada)	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades técnicas – D3 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	156	156
Spearman	Éxito empresarial - V2 (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	156	156

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

Interpretación:

Pvalor = 0,000 < 0,05, coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,621**. Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

La relación de las habilidades gerenciales sobre el éxito empresarial nos da como resultado positivo directo y moderado entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

La discusión buscara simplificar los hallazgos obtenidos en esta investigación donde se discutirá los resultados obtenidos mediante, el análisis descriptivo comparación teórica con los resultados y una apreciación crítica. Por otro lado, también veremos los resultados obtenidos en cuanto a los objetivos de nuestra investigación.

Los resultados del objetivo general: determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021. Se demostró un valor coeficiente de correlación de Spearman de 0,658**. El cual indica que tiene relación directa y moderada entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021. De esta manera se demuestra dicha relación entre ambas variables. Actualmente las directoras no hacen uso correcto de todas sus habilidades para así de esta manera lograr el éxito empresarial en su totalidad. Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Huamán (2019), el investigador concluye que existe una relación directa entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral se afirma esto debido al coeficiente de correlación de Spearman obtenido de ($r = 0,834^*$, $p = ,000 < 0.05$), en valores porcentuales es 83% entre las dos variables.

Identifica que existe una relación directa entre las habilidades de trato personal y la satisfacción laboral, con un nivel de Correlación positiva alta, donde si el trabajador no mejora en sus relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y usuarios generará rechazo de parte de los usuarios; si el trabajador está

preparado en relaciones interpersonales los usuarios estarán satisfechos con la atención.

Ha manera de conclusión final se puede afirmar que las habilidades gerenciales son una herramienta indispensable que los gerentes deben desarrollar para contribuir con el crecimiento organizacional de una empresa; de esto va depender su crecimiento. Asimismo, estos constituyen un conjunto de capacidades y conocimientos que los gerentes adquieren a lo largo de su formación y capacitación para obtener lo mejor de su personal; es decir mayor rendimiento que genere a la empresa máximas ganancias. Dentro de estas habilidades se consideran tres (conceptuales, técnicas y humanas).

En el primer objetivo específico se busca describir la relación entre las habilidades conceptual y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021, se obtuvo que existe una correlación de 0,562 según el resultado de Rho de Spearman lo cual coincide con la investigación realizada por Visag (2018), donde concluye que más del 50% de los directivos de las unidades que ocupan cargos en la institución poseen habilidades gerenciales, y el otro 50% aproximadamente considera que no existe una adecuada cultura organizacional

En el segundo objetivo específico se busca Describir la relación entre las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021, se obtuvo que existe una correlación de 0,562 según los resultados de Rho de Spearman lo cual coincide con la investigación realizada por Visag (2018), de acuerdo a los resultados obtenidos se llega a determinar que más del 50% de los directivos de las unidades que ocupan cargos en la institución poseen habilidades gerenciales, y el otro 50% aproximadamente considera que no existe una adecuada cultura organizacional, y específicamente en los indicadores de ausentismo el 65.29 % de los entrevistados considera que existe ausentismo al trabajo y un 66.12% un deficiente uso de los recursos por parte de todos los trabajadores.

En el tercer objetivo específico se busca Describir la relación entre las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021, se obtuvo que existe una correlación de 0,621 según los resultados de Rho de Spearman

VI. CONCLUSIONES

Podemos concluir que según los estudios realizados, Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la provincia de Andahuaylas, región Apurímac-2021. Variable Habilidades Gerenciales de las consultoras de ventas por catálogos Yanbal en la Ciudad de Andahuaylas-2021, se obtuvo como resultado que un que el 1,9% (3 trabajadores) indican muy malo, 9,6% (15 trabajadores) malo 44,2% (69 trabajadores) regular, el 36,5% (57 trabajadores) bueno y el 7,7% (12 trabajadores) excelente.

Podemos concluir que según los estudios realizados, existe relación directa y moderada entre las habilidades conceptuales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,578**. Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades conceptuales y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

Podemos concluir que según los estudios realizados, existe relación directa y moderada entre las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021. Según coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,562**. Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades humanas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

Podemos concluir que según los estudios realizados, existe relación directa y moderada entre las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021. Según coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,621**. Se concluye que existe relación directa y moderada entre las habilidades técnicas y el éxito empresarial de las consultoras de ventas por catálogo Yanbal en la ciudad de Andahuaylas-2021.

VII. RECOMENDACIONES

Se le recomienda a la empresa de ventas por catálogo YANBAL que mejoren las habilidades gerenciales para que de esta manera logren tener el éxito esperado hacia la directora s encargadas de dirigir al personal que realiza las ventas de dichos productos.

Se recomienda a los altos funcionarios de la empresa de ventas por catálogo YANBAL realizar cursos de capacitación dirigido a las directoras de ventas de esta manera puedan incrementar las ventas y permanencia de las consultoras.

Se recomienda a los altos funcionarios de la empresa YANBAL interactuar más con las consultoras con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales de las mismas de esta manera lograr más unión y trabajo en equipo.

Se recomienda a los altos funcionarios de la empresa YANBAL, replantear las estrategias de venta los cuales ayuden a los usuarios a organizar e interpretar las impresiones de sus necesidades para el buen trato y orientación.

Se recomienda a los altos funcionarios de la empresa YANBAL y directoras, planificar constantemente sobre los productos y servicios que se ofrece a los usuarios tomando en consideración las habilidades estratégicas.

REFERENCIAS

- Alcon, N. (2014). Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de los docentes de las escuelas básicas del Sector Caño Nuevo, Municipio Tinaquillo del Estado Cojedes. (*Tesis Posgrado*). Universidad de Carabobo, Valencia.
- Arias, F. A. (2012). *El proyecto de investigación* (6a ed.). Lima: Episteme.
- Barreto, M. D. (2016). Factores que determinan el éxito empresarial de las personas naturales con negocio de mercadeo en red Herbalife, Provincia de Trujillo 2015. (*Tesis de Pregrado*). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- Brown, W., & Moberg, D. (1989). *Teoría de la organización y la administración: enfoque integral*. México: Limusa Noriega.
- Carrasco, D. S. (2017). *metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Desimoquinta ed.). Lima, Perú: San marcos.
- Castillo, H. A. (2017). Habilidades gerenciales y control administrativo en la Compañía Panameña de Aviación Aeropuerto Internacional Jorgue Chávez-Lima, 2017. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Ccoscco, Y. (2018). *Gestión por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Plaza Vea, Ate-2018*. Universidad César Vallejo, Ate Vitarte. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37007/Ccoscco_DLCYE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL/OIT. (2019). *Coyuntura laboral en América Latina y El Caribe. El futuro del trabajo en América Latina y El Caribe: antiguas y nuevas formas de empleo y los desafíos para la regulación laboral*. Lima: Comisión Económica para América Latina y El Caribe / Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44604/1/S1900309_es.pdf
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría de la administración* (8ava ed.). México: McGrawHill.
- Condori, R. (2020). *Gestión por competencias y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Fabricaciones Mecánicas S.A. Ate - 2020*. Universidad Autónoma del Perú, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1094/1/Condori%20Valdivia%2c%20Ronald%20Juvenal.pdf>

- Del Águila, M. (2019). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en las municipalidades de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo - San Martín 2019*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2239/Marisel_a_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Falcón, D. (2020). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora-2019*. Universidad Ricardo Palma, Lima. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3621/ADM-T030_47553356_T%20DIEGO%20MART%C3%8DN%20FALC%C3%93N%20TINEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fisher, C. (1 de Febrero de 2018). *Cómo definir el éxito empresarial*. Obtenido de Cuida tu dinero : <https://www.cuidatudinero.com/13099078/como-definir-el-exito-empresarial>
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial* (3 ra ed.). Perú: Gráfica Santo Domingo.
- Gamarra, K. (2021). *Gestión por competencias y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021*. Universidad César vallejo, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66771/Gamarr_a_MKB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gomez, B. S. (2012). *Metodología de la investigación* (1ra ed.). México: Red Tercer Milenio.
- Guerrero, B. D. (18 de Febrero de 2017). *¿Qué entendemos por éxito empresarial?* Obtenido de El Telégrafo: https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/74/1/que-entendemos-por-exito-empresarial?__cf_chl_jschl_tk__=1c8ba5ded5666ad5cfcb48e7c058d453afe9c09a-1579539286-0-AZgNmpbNyc8VW_dFizek5JI7225YzuofBieG6e_ZvNcX0z97oezL4Hb48qMqnAVoY1PFayLahWHnwhhN3ubwzldcQ1xb5gsAuYv
- Guzmán, B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote - 2017*. Universidad San Pedro, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (12 a ed.). México: Cengage Learning.

- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huamán, Q. R. (2019). Habilidades gerenciales y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2017. (*Tesis Pregrado*). Universidad José María Arguedas, Andahuaylas.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 a ed.). México: McGRAW-HILL.
- Lagos, C. L. (2018). Habilidades gerenciales y la toma de decisiones en la Empresa Agraria Azucarera Andahuasi S.A.A.,2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Llano, P., & Piñeiro, C. (2007). *Modelos de gestión financiera* (1 ra ed.). España: Fareso S.A.
- López, P. (2 de Marzo de 2011). *Los tres elementos del éxito empresarial*. Obtenido de <http://www.pacolopez.biz/2011/03/los-tres-elementos-del-exito-empresarial/>
- Lora, H., Castilla, S., & Gómez, M. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 80-91. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/341939504_La_gestion_por_comp etencias_como_estrategia_para_el_mejoramiento_de_la_eficiencia_y_la_ef icacia_organizacional/link/5eda3c6c45851529453728c4/download](https://www.researchgate.net/publication/341939504_La_gestion_por_comp_etencias_como_estrategia_para_el_mejoramiento_de_la_eficiencia_y_la_ef_ icacia_organizacional/link/5eda3c6c45851529453728c4/download)
- Lozano, G., & Mendoza, M. (2019). *Relación de la gestión por competencias con el desempeño laboral de los colaboradores en una municipalidad de la región San Martín - Perú*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/08_01/sekrck1596240852.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=LB63ZNJ2Q66548XDC8M5%2F20210830%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20210830T023752Z&X-Am
- Maldonado, P. J. (2018). *Habilidades gerenciales visión globalizada del proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Manjarres, M. R. (2017). Desarrollo de las competencias y habilidades gerenciales de los emprendedores del Fondo Emprender SENA Regional Sucre. (*Tesis Posgrado*). Universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena.
- Mariño, T. (2018). *Diseño de un sistema de capacitación por competencias para mejorar el desempeño laboral*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Obtenido de
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28316/1/40%20GTH.pdf>
- Marrufo, G., & Pacherez, J. (2020). El desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1-20. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/182/226>
- Molero, A., & Soplin, W. (2020). *Gestión por competencias y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa INTELSA EIRL, Tarapoto, 2020*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60779/Molero_SAJP-Soplin_AW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ninatanta, P. (2018). *Gestión por competencias y el desempeño laboral de la empresa Cable Video Perú SAC Los Olivos, año 2018*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20016/Ninatanta_APE.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Noel, G., Frías, M., & Silva, J. (2019). *Propuesta de un sistema de evaluación de desempeño en una empresa constructora*. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2311/Gerardo_Tesis_maestria_2019.pdf;jsessionid=85AA053C8D5EB2C7195E6E0404E15021?sequence=1
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota.
- Paredes, A. (2017). *Competencias del personal operativo y el desempeño laboral en el sector hotelero*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26761/1/09%20GTH.pdf>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía, Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-24. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pons, J. (03 de Julio de 2018). *El éxito empresarial en cinco sencillos pasos*. Obtenido de WorkMeter: <https://es.workmeter.com/blog/exito-empresarial-principios-tipos-factores-claves>
- Puchol, L. (2010). *El libro de las habilidades directivas*. México: Díaz de Santos, S.A.

- Reyes, M. K. (2016). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. (Tesis de grado)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Rios Ramirez, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Robbins Stephen y Coulter Mary. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rocha, J., & Freire, J. (2020). *La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: Propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19636/1/UPS-GT003091.pdf>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, B. J. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Madrid: Copyright.
- Santa Cruz, A. M. (2018). *Las estrategias de marketing y su relación con el éxito empresarial de la peluquería Gladys Spa Huánuco, periodo 2018*. Huánuco.
- Storey, D. (1994). *La comprensión del Sector de la Pequeña empresa*. Londres: Routledge.
- Urrelo, J. (2021). *Gestión por competencias y desempeño de los profesionales de la empresa consultora Solución Inocua S.A*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61061/Urrelo_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Visag, G. C. (2018). *Habilidades Gerenciales y su relación con la cultura organizacional de la Diresa Huánuco 2018. (Tesis Pregrado)*. Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de las habilidades directivas*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre*. Universidad Andina Simón Bolívar, Bolivia. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1007/1/2019-018T-EC01.pdf>

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Habilidades gerenciales	Las habilidades gerenciales son las capacidades y conocimientos de una persona, para dirigir una organización hacia sus objetivos. (Chiavenato, 2013)	Son las capacidades que posee una persona para dirigir una empresa; esto engloba las habilidades: técnicas, humanas y conceptuales.	Habilidades conceptuales	<ul style="list-style-type: none"> - Formulación de estrategias - Transmisión adecuada de la misión y visión organizacional - Capacidad de organizar y estructurar
			Habilidades humanas	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Relaciones interpersonales - Habilidades de resolución de problemas - Creatividad - Potencial de crecimiento - Liderazgo
			Habilidades técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de equipos electrónicos - Manejo de herramientas digitales

				- Comercialización y ventas
Éxito empresarial	El éxito empresarial refleja el grado en que los objetivos son alcanzados por lo que en un principio se puede tratar de una manera cualitativa si bien puede ser aproximada por medidas de carácter cuantitativo en términos generales podemos afirmar que el objetivo de los empresarios es la creación de riqueza. (Santa Cruz, 2018)	Refleja el cumplimiento de los objetivos que se expresan de manera comercial, financiera, económica y de su liderazgo empresarial	Éxito comercial	- Reconocimiento - Financiamiento
			Éxito financiero	- Crecimiento económico - Rentabilidad - Repetición de compra
			Éxito económico	- Reconocimiento de marca - Solvencia

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Cajamarca Juan Cielo
 Institución donde labora : Universidad Nacional José María Arguedas
 Especialidad : Lic. en Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Galindo Sánchez Melisa Milagros.
 Gonzales Alcarraz Shayuri Yasmina.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: HABILIDADES GERENCIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GERENCIALES Y EL ÉXITO EMPRESARIAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GERENCIALES				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

FAVORABLE.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Andahuaylas, 07 de Octubre de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

 Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
 DOCENTE

DWJ.0959 8927



II. INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez Cajamarca Juan Cielo
 Institución donde labora : Universidad Nacional José María Arguedas
 Especialidad : Lic. en Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Galindo Sánchez Melisa Milagros.
Gonzales Alcarraz Shayuri Yasmína.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ÉXITO EMPRESARIAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ÉXITO EMPRESARIAL					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ÉXITO EMPRESARIAL				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

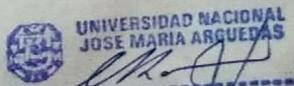
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

FAVORABLE.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Andahuaylas, 07 de Octubre de 2021



Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
DOCENTE

DNI. 09598927

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mescco Cáceres Edwin
 Institución donde labora : Universidad Nacional José María Arguedas
 Especialidad : Lo en Administración
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Galindo Sánchez Melisa Milagros.
 Gonzales Alcarraz Shayuri Yasmina.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: HABILIDADES GERENCIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GERENCIALES Y EL ÉXITO EMPRESARIAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GERENCIALES					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Acceptable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Andahuaylas, 30 de septiembre de 2021


 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 Mg. Edwin Mescco Cáceres
 DOCENTE



II. INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mag. Mescco Cáceres Edwin
Institución donde labora : Universidad Nacional José María Arguedos
Especialidad : Lic en Administración
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
Autor (s) del instrumento (s): Galindo Sánchez Melisa Milagros.
Gonzales Alcarraz Shayuri Yasmina.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ÉXITO EMPRESARIAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ÉXITO EMPRESARIAL				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ÉXITO EMPRESARIAL					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Acceptable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Andahuaylas, 30 de Septiembre de 2021

Mg. Edwin Mescco Cáceres
DOCENTE



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodas Guizado Efraim
 Institución donde labora : UNATMA
 Especialidad : Estadística
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Galindo Sánchez Melisa Milagros.
 Gonzales Alcarraz Shayuri Yasmina.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				Y	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: HABILIDADES GERENCIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				Y	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GERENCIALES Y EL ÉXITO EMPRESARIAL.					Y
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					Y
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					Y
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					Y
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					Y
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GERENCIALES					Y
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					Y
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					Y
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

FAVORABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Andahuaylas, 15 de noviembre de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS

 Mg. Efraim Rodas Guizado
 DOCENTE



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rodas Guizado Efraín
 Institución donde labora : UNASMA
 Especialidad : Estadística
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Galindo Sánchez Melisa Milagros.
 Gonzales Alcarraz Shayuri Yasmina.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: ÉXITO EMPRESARIAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: ÉXITO EMPRESARIAL.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: ÉXITO EMPRESARIAL.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
PUNTAJE TOTAL						50

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

FAVORABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Andahuaylas, 15 de Noviembre de 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL
 JOSÉ MARÍA ARGÜEDAS

 Mg. Efraín Rodas Guizado
 DOCENTE

ENCUESTA DE LAS VARIABLES

ENCUESTA SOBRE “ HABILIDADES GERENCIALES
INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada con las Habilidades Gerenciales, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. MUY MALO	2.MALO	3. REGULAR	4. BUENO	5. EXCELENTE
-------------	--------	------------	----------	--------------

HABILIDADES GERENCIALES			ESCALA				
Nº		ITEMS	1	2	3	4	5
1	Habilidades conceptuales	¿Considera usted que los directivos poseen los conocimientos suficientes en el rubro de ventas por catálogo?					
2		¿Considera usted que los directivos hacen actividades que imparten estrategias para aumentar las ventas?					
3		¿Considera usted que se encuentran bien definidos la misión y visión de la empresa?					
4		¿Considera usted que la empresa se encuentra en capacidad de organizar correctamente el trabajo?					
5		¿Considera usted que la empresa se encuentra bien estructurada?					
6	Habilidades humanas	¿Cree usted que la empresa se comporta de la manera más humana ante la sociedad?					
7		¿Existe la capacidad por parte de los directivos para mejorar las relaciones interpersonales?					
8		¿Los directivos a su cargo tienen la capacidad de orientar y dar solución a los problemas?					
9		¿Considera usted que los directivos son fuente de motivación?					
10		¿Considera usted que el personal de ventas (consultoras) tienen amplio conocimiento del uso correcto de las herramientas de ventas por catálogo YANBAL?					
11	Habilidades técnicas	¿Considera usted que los directivos poseen la capacidad de liderazgo?					
12		¿Considera usted que la empresa hace uso de equipos electrónicos que faciliten las ventas?					
13		¿Cree usted que tiene una adecuada capacitación para el manejo y uso de las herramientas digitales?					
14		¿La entrega de los productos se hacen en su debida oportunidad?					
15		¿Considera usted que el producto cumple con las expectativas de sus necesidades y deseos?					

ENCUESTA SOBRE “ÉXITO EMPRESARIAL”

INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrara un conjunto de preguntas relacionada con las Habilidades Gerenciales, marque solo una alternativa según considere conveniente.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5 donde.

1. MUY MALO	2. MALO	3. REGULAR	4. BUENO	5. EXCELENTE
-------------	---------	------------	----------	--------------

ÉXITO EMPRESARIAL			ESCALA				
Nº		ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	ÉXITO COMERCIAL	¿La empresa hace reconocimientos a los logros obtenidos en beneficio del equipo de trabajo?					
2		¿La empresa brinda facilidades de pago (financiamiento) para la adquisición de los productos?					
3		¿Se planifican y priorizan las actividades para alcanzar las metas de venta?					
4		Considera usted que la empresa tiene buena acogida con respecto a la calidad de sus productos?					
5		¿Considera usted que los clientes tienen bien claro que los productos Yanbal son eco amigables y seguras para la salud?					
6	ÉXITO FINANCIERO	¿Considera usted necesario conocer las oportunidades y amenazas de la empresa?					
7		¿Considera usted necesario conocer las fortalezas y debilidades de la empresa?					
8		¿Considera usted necesario estar informado sobre las nuevas tendencias y/o productos?					
9		¿Al realizar las ventas los clientes repiten su compra generando una post venta por ambas partes?					
10		¿Para formar parte de la empresa considera importante el financiamiento para las consultoras?					
11	ÉXITO ECONOMICO	¿Al tener éxito empresarial considera usted necesario tener las certificaciones de calidad?					
12		¿Influye la marca en las ventas?					
13		¿Cree usted que se está garantizando la integridad del medio ambiente a largo plazo?					
14		¿Tiene usted metas y sueños para su vida y las relaciona con el trabajo de ventas por catálogo?					
15		¿Considera usted necesario conocer las ventas netas que realiza en cada campaña?					

CARTA DE PERMISO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Andahuaylas, 25 de octubre del 2021.

CARTA N° 001-2021-UCV-BA-ANDAHUAYLAS/APURIMAC

Señor:

Isabel Muñoz Orosco

DIRECTORA DE LA EMPRESA YANBAL- SEDE ANDAHUAYLAS

ASUNTO : SOLICITO NOS BRINDE LAS FACILIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE NUESTRO TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

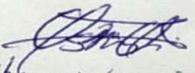
REFERENCIA : "HABILIDADES GERENCIALES Y EL ÉXITO EMPRESARIAL DE LAS CONSULTORAS DE VENTA POR CATÁLOGOS YANBAL EN LA CIUDAD DE ANDAHUAYLAS -2021"

De mi especial consideración:

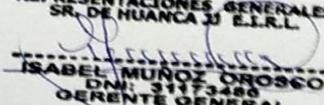
Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarla muy cordialmente y mediante el presente documento solicitar nos brinde las facilidades para la elaboración de nuestro trabajo de investigación cuyo título se menciona en referencia **"HABILIDADES GERENCIALES Y EL ÉXITO EMPRESARIAL DE LAS CONSULTORAS DE VENTA POR CATÁLOGOS YANBAL EN LA CIUDAD DE ANDAHUAYLAS -2021"**, de esta manera acudo a su generosidad, esperando su colaboración.

Sin otro particular, hallo propicia la ocasión para renovarle mis consideraciones más distinguidas, y de antemano agradeciendo su comprensión.

Atentamente,


Shayuli Yasmira
Gonzalo Alcarraz
DNI 73695773


Melisa Hilagros Galindo
Sánchez
DNI 70196514

Recibi conforme
REPRESENTACIONES GENERALES
SR. DE HUANCAJU E.I.R.L.

ISABEL MUÑOZ OROSCO
DNI: 31173488
GERENTE GENERAL

OFICIO DE RESPUESTA



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Andahuaylas, 29 de octubre de 2021

OFICIO N° 018-2021-YANBAL/AND.

Señor:
Mg. JARDIEL PAREDESS
Coordinador Académico Profesional de Administración,
Universidad Particular Cesar Vallejo

Presente. –

Asunto : Autorizo brindar las facilidades para la Elaboración de Trabajo de Investigación "Habilidades Gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de venta por Catálogos Yanbal en la ciudad de Andahuaylas -2021"

Ref. : CARTA N° 001-2021-UCV-BA-ANDAHUAYLAS/APURIMAC

Es grato dirigirme a usted saludándole cordialmente en nombre de las directoras representantes de la empresa YANBAL-Andahuaylas, y en atención al documento de la referencia, autorizo brindar las facilidades en la recopilación información de nuestra empresa a las tesisistas la Srta. Melisa Milagros Galindo Sánchez identificado con DNI. 70196514 y la Srta. Shayuri Yasmína Gonzales Alcarraz identificado con DNI. 73695773, para la elaboración del trabajo de investigación "Habilidades Gerenciales y el éxito empresarial de las consultoras de venta por Catálogos Yanbal en la ciudad de Andahuaylas -2021"

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de consideración y estima.

Atentamente,

REPRESENTACIONES GENERALES
S.R.L. DE HUANCA J. E.I.R.L.

ISABEL MUÑOZ OROSCO
DNI: 31173488
GERENTE GENERAL