



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**Gestión por procesos y ventas de la empresa agropecuaria**

**"El Gorrioncito" EIRL. Tarapoto - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Ingeniero Empresarial**

**Autor:**

**Garcia Ramirez, Harry (ORCID: 0000-0002-3142-5533)**

**ASESOR:**

**Mg. Ing. Trujillo Valdiviezo, Guido (ORCID: 0000-0002-3019-6599)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**OPERACIONES Y PROCESOS DE PRODUCCIÓN**

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, porque siempre está cuidándonos y brindándonos fortaleza para continuar con nuestros objetivos, a mis padres, que durante nuestro camino profesional estuvieron brindando su apoyo en todo momento.

**Harry**

## **Agradecimiento**

A mis padres quienes me motivaron en todo momento durante mi formación académica, no dudaron de mis habilidades y conocimientos.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA.....	27
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
3.2. Variable, operacionalización .....	28
3.3. Población y muestra.....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimientos .....	32
3.6. Métodos de análisis de datos.....	33
3.7. Aspectos éticos .....	33
IV. RESULTADOS .....	34
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	44
VII. RECOMENDACIONES .....	45
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS .....	55

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión por procesos.....	34
Tabla 2. Dimensión de Personas .....	34
Tabla 3. Dimensión de Recursos físicos .....	35
Tabla 4. Dimensión de Planificación del proceso .....	35
Tabla 5. Nivel de ventas.....	36
Tabla 6. Dimensión de Agente de ventas.....	36
Tabla 7. Dimensión de Dominio del proceso .....	37
Tabla 8. Dimensión de Fuerza de ventas .....	37
Tabla 9. Prueba de normalidad .....	38
Tabla 10. Relación entre la gestión por procesos y las ventas.....	38

## Índice de figuras

Figura 1. Dispersión entre la gestión por procesos y las ventas .....	39
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021. La investigación fue tipo aplicada, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 349 clientes y la muestra fue de 145. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de gestión por procesos fue medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %; las ventas fueron medio en 41 %, bajo en 40 %, y alto en 19 %. Concluyendo que la gestión por procesos se relaciona significativamente con las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021, ya que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,968 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 97.22 % de la gestión por procesos influyen en las ventas.

Palabras clave: Gestión, ventas, procesos.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between process management and sales of the El Gorrioncito farm EIRL Tarapoto, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 349 clients and the sample was 145. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of management by processes was medium in 50%, low in 30% and high in 20%; Sales were medium at 41%, low at 40%, and high at 19%. Concluding that process management is significantly related to the sales of the El Gorrioncito farm EIRL Tarapoto, 2021, since Spearman's Rho coefficient was 0.968 (very high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p$ -value  $\leq 0.01$ ); Furthermore, only 97.22% of process management influence sales.

Keywords: management, sales, processes



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las entidades deben organizar adecuadamente sus actividades a realizar para lograr ser altamente eficientes y competitivas en este mundo globalizado, permitiendo la integración de avances tecnológicos que agilicen sus procesos y logren una adecuada comunicación que generan cambios radicales en nuestra sociedad y a su vez en los mercados comerciales. Las consideraciones que tienen los usuarios sobre la calidad de los productos al momento de adquirirlos es un aspecto clave que debe ser considerada por las entidades, de tal manera que realicen gestiones al respecto para obtenerlas. Las ventas son aspectos importantes que determinan la sostenibilidad organizacional en el mercado donde operan, es por ello que, las entidades deben realizar acciones al respecto para tratar de maximizarlas, teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de los consumidores. (Mateo, 2020, p.8)

El autor Baca (2014), indicó que dentro de las organizaciones se desarrollan una serie de procesos encaminados a generar valor organizacional, el cual hace posible que las entidades puedan desenvolverse óptimamente para lograr sus objetivos y así poder desarrollarse adecuadamente en el entorno donde operan. La calidad es un aspecto muy importante que permite a las entidades atender las expectativas de los consumidores y satisfacer sus necesidades, permitiéndoles incrementar el nivel de sus ventas para obtener un desarrollo adecuado, según las normas ISO 9000 las entidades deben optimizar sus procesos para así lograr eficiencia y calidad en sus resultados, lo cual es clave para ser competitivas en el mercado. Asimismo, los autores Gunasekaran et al. (2012), indicaron que las organizaciones deben buscar la manera de desarrollar sus procesos adecuadamente, tratando de que estos generen valor en cada etapa, de manera que se maximice la productividad organizacional y con ello las ventas.

En el contexto nacional, Veliz (2018), mencionó que las empresas deben tratar en medida de lo posible entregar bienes y servicios de calidad a sus consumidores, obtenidos a través procedimientos adecuados, de tal

manera que se logre captar la atención de los consumidores y con ello incrementar el nivel de ventas organizacionales. Actualmente a nivel nacional las organizaciones dedicadas a la producción y comercialización de productos han experimentado una disminución severa en sus niveles de ventas a causa de la pandemia Covid 19, es así que resulta necesario que se mejore el desarrollo de los procesos organizacionales, con el propósito de generar y potencializar el nivel de ventas. Es clave que las entidades consideren la importancia de la planificación de cada actividad a realizarse, la organización de la fuerza laboral, la dirección de las acciones y el control de todo lo que se realice de manera que se logre alcanzar las metas y objetivos planteados.

A nivel local, la empresa El Gorrioncito EIRL Tarapoto, muestra deficiencias en cuanto al nivel de ventas, ya que estos últimos meses ha tenido una disminución considerable, siendo una de las causas la pandemia Covid 2019, como también algunos procesos como un inadecuado control en los inventarios, con productos defectuosos o por vencerse, malos procesos para realizar pedidos a los proveedores, falta de planificación financiera y operativa para proyectar las compras y ventas, sumado a ello la falta de mayor número de productos y variedad de los mismos.

De acuerdo con ello, se planteó el siguiente **Problema general**. ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021? Y como **Problemas Específicos**: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021? ¿Cuál es el nivel de ventas en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021?

El estudio se justificó **teóricamente**, debido que se justifica en teorías, conceptos, enfoques de autores que describieron las variables de estudio, en cuanto a la justificación **práctica**, estuvo dada por su contribución que tiene a la organización para mejorar sus procesos, pudiendo aplicar adecuadamente una gestión por procesos para mejorar sus resultados y con ello logró incrementar el nivel de ventas. En cuanto a su justificación

**metodológica**, tiene que ver con la calidad de los instrumentos utilizados, que serán útiles para estudios posteriores con similar problemática.

Mientras tanto, se planteó el **Objetivo general** Determinar la relación entre la gestión por procesos y las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021. Y como **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión por procesos en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021. Identificar el nivel de ventas en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

Finalmente, planteó la **Hipótesis general**: La gestión por procesos se relaciona significativamente con las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En un **ámbito internacional** se citó, la investigación de Piñuela y Quito (2021), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 65 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionarios, cuyo objetivo fue analizar la gestión por procesos de la entidad de estudio, Concluyeron que, las entidades deben buscar la manera de mejorar el desarrollo de sus procesos, pudiendo emplear una serie de técnicas estratégicas para lograr la eficiencia en el desarrollo de sus actividades y el buen uso de sus recursos. La gestión por procesos comprende el desarrollo de las actividades dentro de las entidades considerando cada paso a realizarse de manera idónea, buscando la forma de realizar las actividades simplificada, reduciendo las formalidades que hacen demorar los procesos y acciones organizacionales. La simplificación administrativa es un aspecto que busca la gestión por procesos dentro de las entidades, pues ello permite en gran medida la satisfacción de los consumidores y con ello incrementar los niveles de ventas. Es clave que las entidades consideren la importancia de simplificar sus procesos y la atención de sus consumidores, de tal manera que se satisfaga sus necesidades objetivamente.

Londoño y Gaviria (2021), la investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, la población y muestra fue a 85 trabajadores de las diferentes organizaciones, la técnica fue de tipo básico con diseño no experimental, cuyo objetivo fue conocer el nivel de gestión por procesos, un enfoque desde el factor "Recurso humano" en las organizaciones Concluyeron que, eliminar las barreras existentes entre la dirección y el personal, esto va a permitir que fluya la comunicación y se mejore este proceso.

En el estudio de Asencio, et al. (2018), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 120 personas, técnica encuesta, instrumento cuestionario, cuyo objetivo fue Analizar los factores de competitividad y su incidencia en la gestión de ventas del mercado artesanal Guayaquil Concluyeron que, las ventas son fortalezas que las entidades deben tratar

de maximizarlas, con el propósito de encantar desarrollo en el medio donde se desenvuelven. Las entidades deben buscar la manera de incrementar sus niveles de ventas, pues estas permiten alcanzar competitividad en el mercado. Cada organización posee una serie de virtudes que deben ser desarrolladas para maximizar sus resultados. Es clave que se consideren estrategias organizacionales que permitan obtener mejores resultados en base a la mejora de los procesos de una entidad. Las ventas se incrementan, cuando las entidades logran posicionarse en la mente de sus consumidores.

En un **ámbito nacional** se citó la indagación de Esteves y Fernández (2019), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 80 prospectos de clientes, técnica, encuesta, instrumento cuestionario, cuyo objetivo fue analizar el nivel de ventas y tipos de comercialización. Concluyeron que, hoy en día en el mundo empresarial, se comercializa todo tipo de productos, tangibles e intangibles, cuya transacción se realiza bajo distintas modalidades o medios por el cual las organizaciones interactúan con sus consumidores, de tal manera que puedan emplear métodos estratégicos modernos para realizar sus ventas. Las estrategias de ventas en cada entidad deben ser concisas y viables, de tal manera que se logre captar a la mayor cantidad de clientes, los cuales deben identificar las ventajas que se les está ofreciendo para que puedan optar por la entidad, antes que por la competencia.

Asimismo, en el estudio de Vílchez y Sánchez (2021), tipo básica, no experimental, población y muestra de 85 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionario, cuyo objetivo fue analizar el proceso de gestión de ventas, Concluyeron que, dentro de cada entidad existe todo un sistema mediante el cual se realizan las acciones y actividades organizacionales para cumplir con los objetivos planteados, es así que los directivos deben estar en constante evaluación de dicho sistema, de tal manera que se pueda identificar aquellas fallas o puntos críticos existentes, para mejorarlos y con ello mejorar la calidad de los resultados a obtener, la gestión por procesos, permite a las organizaciones poder identificar aquellos aspectos desfavorables existentes los procesos que se realizan

dentro de las entidades, para que sean mejorados y se logre optimizar la operatividad institucional. La gestión por procesos reenfoca en reducir los errores y aspectos desfavorables que existen en las entidades, reduciendo en gran medida los tiempos de espera a través de la eliminación de procesos poco favorables e innecesarios que se estén realizando, permitiendo la simplificación administrativa, para una mayor capacidad de respuesta y agilidad institucional

Según, el estudio de Huapaya (2019), tipo básica, diseño no experimental, población y muestra de 35 usuarios, técnica encuesta, instrumento cuestionarios, cuyo objetivo fue analizar la gestión de procesos hacia la calidad educativa en el Perú. Concluyó que, en el aparato Estatal, la gestión por procesos tiene un valor muy relevante, pues hace posible que la capacidad de respuesta de las instituciones públicas mejore, generando un cambio de paradigma en la forma en que se realizan las actividades institucionales, las cuales para hoy en día aún siguen siendo burocráticas, lo cual afecta severamente la calidad de servicios prestados a la población.

En un ámbito local se citó la indagación de Mescua, et al. (2020), tipo aplicativo, diseño no experimental, población y muestra de 62 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario, cuyo objetivo fue aplicar un Modelo de gestión "Business Process Management" para mejorar los Resultados del Centro de Salud Morales - San Martín. Concluyeron que, la gestión por procesos permite identificar falencias en la sistematización institucional, apoyando a los colaboradores a mejorar su actuación, para el logro de mayores resultados. Los procedimientos administrativos generalmente son muy engorrosos en las organizaciones, más aún al tratarse de entidades del sector público, causando una serie de insatisfacción en los usuarios, por las demoras que supone para la atención de sus trámites, es así que los directivos deben considerar la gestión por procesos como un aspecto de mejora organizacional, que hace posible el mejor desenvolvimiento de la institución en relación a sus actividades que realiza. Es conveniente que en las entidades se evalúe constantemente qué aspectos se deben mejorar, de tal manera que se pueda optimizar los resultados, permitiendo así la mejora continua en la organización.

Se citó el estudio del autor Coronado (2021), tipo básico, diseño no experimental, población de 241 subordinados, técnica encuesta, instrumento cuestionario, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión por procesos y calidad de servicio. Concluyó que, la gestión por procesos en el GORESAM en 37.3 % es regular, y también, la calidad de servicio en 40.7 % es regular, determinándose que ambas variables objetan relación de 0.678, con un p valor de 0.000. La gestión por procesos aplicado eficientemente en las entidades hace posible que se mejore la capacidad de respuesta hacia los consumidores, asimismo, permite que se optimice el uso de los recursos, pues evita que se realicen aquellas acciones procedimientos y/o formalidades innecesarias para llevar cabo las acciones organizacionales. Es clave que los directivos consideren la gestión por procesos de manera óptima, pues esto permite simplificar las acciones dentro de las organizaciones y con ello se lleven a cabo de la mejor manera las actividades, permitiendo una interacción más óptima entre organización y consumidores.

Finalmente, se citó el estudio de Céliz (2021), tipo no experimental, tipo descriptivo, población y muestra de 347 consumidores, técnica encuesta, instrumento cuestionario, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de ventas y participación de mercado en la empresa Almacenes de la Selva. Concluyó que, las organizaciones deben realizar un seguimiento periódico a sus ventas, de tal manera que pueda identificar deficiencias desfavorables que perjudiquen la operatividad institucional. Las ventas tienen un gran valor para las entidades, es por ello que los directivos deben considerar planes de acción estratégicos para incrementarlas, permitiendo a la entidad generar una ventaja competitiva ante sus competidores. Las ventas se configuran como algo esencial para que las entidades puedan desarrollarse y alcanzar el éxito, pues es el medio por el cual perciben ingresos para recuperar sus costos generados, e incluso para generar utilidades.

En cuanto a la **primera variable gestión por procesos** se citó a Pérez (2010), quien lo conceptualizó como un mecanismo por el cual las entidades logran desarrollar sus procesos de manera organizada,

permitiendo que cada actividad se realice objetivamente, libre de aspectos inadecuados que dificulten las acciones y procesos institucionales, logrando así atender y satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. La adopción de la gestión por procesos en el ámbito organizacional, permite que se mejore el desenvolvimiento de las entidades y se alcance la mejora continua en el desarrollo de los procesos institucionales, pues se enfoca en identificar aspectos desfavorables que existen en las entidades, para dinamizar y agilizar los trámites y procesos operativos, administrativos, documentarios, de gestión, etc., y con ello se mejore también la capacidad de respuesta que tiene la entidad para con sus consumidores (p. 10)

Por su parte Jiménez et al. (2016), manifestó que la gestión por procesos es una medida que pueden emplear las entidades de forma estratégica para reducir los tiempos en las acciones y procesos que se realiza, en base a la eliminación de aspectos desfavorables que generan demoras. La gestión por procesos comprende el desarrollo de las actividades dentro de las entidades considerando cada paso a realizarse de manera idónea, buscando la forma de realizar las actividades simplificadamente, reduciendo las formalidades que hacen demorar los proceso y acciones organizacionales. La gestión por procesos reenfoca en reducir los errores y aspectos desfavorables que existen en las entidades, reduciendo en gran medida los tiempos de espera a través de la eliminación de procesos poco favorables e innecesarios que se estén realizando, permitiendo la simplificación administrativa, para una mayor capacidad de respuesta y agilidad institucional. Las entidades deben buscar la manera de mejorar el desarrollo de sus procesos, pudiendo emplear una serie de técnicas estratégicas para lograr la eficiencia en el desarrollo de sus actividades y el buen uso de sus recursos (p. 151)

Mallar (2010), la gestión ´por procesos consiste en determinar correctamente los procesos de la organización enfocados a tener un producto de la calidad para el usuario, para ello en cada proceso se determina la cantidad de recursos que se necesitara para que cada proceso marche de la mejor manera y se logre satisfacer las necesidades y



expectativas del usuario, la determinación de proceso se realiza en función a las actividades que realiza y la complejidad de los mismos. (p.5) Medina, et al. (2017), para implementar la gestión por procesos dentro necesita el compromiso de los socios, líderes y colaboradores de la organización, estos procesos se direccionan a en función a lo definido en la misión de organización; la determinación de los procesos debe estar direccionados a brindar un servicio de calidad. (p.329)

Sánchez y Blanco (2014), menciona que la gestión por procesos se centra en realizar un conjunto de actividades para que las entradas y salidas estén alineados a la naturaleza y operatividad de la organización para que las actividades organizacionales se desarrollen con enfoque de eficacia y eficiencia y por ende se logre satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. (p.58). Ruiz, et al. (2014), la gestión por proceso busca mejorar los procesos, para realiza una evaluación de los procesos para determinar los recursos que necesitaran para que cada proceso funcione correctamente y se logre los objetivos organizacionales tal como se proyectó; esta secuencia de actividades debe estar direccionadas a generar valor en la calidad del servicio por ende satisfacer los requerimientos de los clientes, lo cual es necesario migrar de la gestión funcional a la gestión por procesos. (p.3)

Medina, et al. (2009), La Gestión por Procesos consiste en gestionar la organización de acuerdo las necesidades y expectativas de los usuarios por lo cual se determina los procesos correctamente y la utilización de la tecnología en cada uno de los procesos permite que el producto que se ofrece sea de calidad, (p.67), en tanto Rojas (2014) La gestión por procesos se centra en satisfacer los requerimientos de los usuarios, por lo cual la organización realiza un análisis constante de sus procesos con la finalidad de simplificar aquellos procesos innecesario con la finalidad de generar valor en el producto que se ofrece, por cual es importante que se comunique a los colaboradores cual es la misión de la organización para que los esfuerzos estén direccionadas en función a la misión. (Cervantes y Oviedo, 2019, p.110)

Rodríguez, et al. (2018), la gestión por procesos se enfoca en determinar los procesos de la organización para ello realiza un diagnóstico de la realidad de la organización y en función al análisis realizado se estructura los procesos para que estos en direccionados a generar valor en el producto que se ofrece. Es clave que los directivos consideren la gestión por procesos de manera óptima, pues esto permite simplificar las acciones dentro de las organizaciones y con ello se lleven a cabo de la mejor manera las actividades, permitiendo una interacción óptima entre organización y consumidores (p.193). Ante ello Albán, et al. (2017), la gestión por procesos en el sector público se enfoca en desarrollar las actividades tal como lo determina el depósito legal, cuando una actividad institucional se realiza, primero tiene que pasar por un proceso para que estas estén fundamentadas en la normativa legal. (p.145)

Barrios, et al. (2019), es el conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí para que el producto final sea de calidad, también se enfoca en generar valor lo cual permite que la organización se distinga de los demás. Los procedimientos administrativos generalmente son muy engorrosos en las organizaciones, más aún al tratarse de entidades del sector público, causando una serie de insatisfacción en los usuarios, por las demoras que supone para la atención de sus trámites, es así que los directivos deben considerar la gestión por procesos como un aspecto de mejora organizacional, que hace posible el mejor desenvolvimiento de la institución en relación a sus actividades que realiza (p.106)

El proceso de la organización consiste que exista una entrada y una salida, en referencia a la entrada se refiere al insumo que debe ser transformado para ello se necesita recursos tecnológicos, materiales y humanos para hacer posible la transformación de ese insumo y que el producto final satisfaga el requerimiento del usuario. (Rosemann y Vom Brocke, 2015). Mila, et al. (2019) la implementación la gestión por procesos en la empresa contribuye a una reorganización de los procesos administrativos y productivos que todo estos estén direccionados a ofrecer un producto que satisfaga las expectativas de los clientes. Por lo que las empresas actualmente se desenvuelven dentro de un contexto cambiante y

competitivo, si alguna empresa no mejora sus procesos quedara desplaza por la competencia. La gestión por procesos permite identificar falencias en la sistematización institucional, apoyando a los colaboradores a mejorar su actuación, para el logro de mayores resultados. Es conveniente que en las entidades se evalúe constantemente qué aspectos se deben mejorar, de tal manera que se pueda optimizar los resultados, permitiendo así la mejora continua en la organización

Bajo el mismo contexto se puede entender de forma precisa que la gestión por procesos en la organización se enfoca en identificar aquellos expectativas y necesidades de los usuarios para luego reorganizar o mejorar los procesos de atención para que el producto que se ofrezca de cobertura a lo solicitado por el usuario; mejorar constantemente los proceso contribuye a que las actividades organizacionales se desarrollen con eficiencia y que los objetivos y metas se cumplan dentro de lo proyectado anteriormente. La gestión por procesos aplicado eficientemente en las entidades hace posible que se mejore la capacidad de respuesta hacia los consumidores, asimismo, permite que se optimice el uso de los recursos, pues evita que se realicen aquellas acciones procedimientos y/o formalidades innecesarias para llevar cabo las acciones organizacionales (Chang, 2016).

Giraldo, et al. (2012), la gestión por procesos es una nueva forma de trabajo porque esta se encarga en generar valor en el producto que se ofrece por lo cual realiza constantemente en mejorar los procesos para que el producto final sea de calidad, en referencia a la gestión funcional o tradicional no se centaban en brindar un servicio de calidad. Dentro de cada entidad existe todo un sistema mediante el cual se realizan las acciones y actividades organizacionales para cumplir con los objetivos plateados, es así que los directivos deben estar en constante evaluación de dicho sistema, de tal manera que se pueda identificar aquellas fallas o puntos críticos existentes, para mejorarlos y con ello mejorar la calidad de los resultados a obtener, la gestión por procesos, permite a las organizaciones poder identificar aquellos aspectos desfavorables

existentes los procesos que se realizan dentro de las entidades, para que sean mejorados y se logre optimizar la operatividad institucional (p.120)

Zapa (2014). Menciona que la gestión estratégica de los procesos consiste en realizar un estudio de las necesidades de los usuarios, mejorar los procesos y simplificar a aquellos procesos que son innecesarios, analiza que recursos tecnológicos se deben utilizar para que las actividades se desarrollen con eficiencia, todo los procesos productivos y administrativos estén enfocados a generar valor en el usuario, capacita a los colaboradores para que realicen sus labores de manera competente, también se preocupa por el desarrollo de la organización. La gestión por procesos permite que las entidades obtengan calidad en lo que hacen, producto de la sumatoria de adecuadas que permitan la satisfacción de las expectativas de los usuarios. En el aparato Estatal, la gestión por procesos tiene un valor muy relevante, pues hace posible que la capacidad de respuesta de las instituciones públicas mejore, generando un cambio de paradigma en la forma en que se realizan las actividades institucionales, las cuales para hoyen día aún siguen siendo burocráticas, lo cual afecta severamente la calidad de servicios prestados a la población. (p.26)

González, et al. (2019), menciona que el desafío de las organizaciones es estar flexibles, adaptable y atento a lo que se sucede en el ámbito interno y externo de la organización, por lo tanto, el estudio de las necesidades del usuario y la identificación de fortalezas y debilidades de la organización permite realizar cambios para que los procesos estén direccionados a generar valor en el usuario, por lo cual la gestión por proceso es considera como una gestión integral. La gestión por procesos reenfoca en reducir los errores y aspectos desfavorables que existen en las entidades, reduciendo en gran medida los tiempos de espera a través de la eliminación de procesos poco favorables e innecesarios que se estén realizando, permitiendo la simplificación administrativa, para una mayor capacidad de respuesta y agilidad institucional (stakeholders). (Avilés, 2020, p.4)

Matadamas, et al. (2016), menciona que un proceso consiste que es un sistema que se debe seguir para cumplir las metas y objetivo, la

determinación de los procesos contribuye a que se determine cuál será la cantidad de recurso para cada procesos y también determina las responsabilidades en cada procesos; por lo tanto en la gestión tradicional la organización de la personas se distribuía por departamento y cualquier problema que sucedía dentro del departamento era responsabilidad el jefe del departamento, porque para solucionar los problemas era de forma vertical. (p.817)

En cuanto a las dimensiones se citó a Pérez (2010), quien menciona tres dimensiones: Primera dimensión, **Personas:** es el recurso humano que es responsable del desarrollo de las actividades organizacionales con eficiencia y eficacia, por lo cual es importante que los colaboradores tengan las habilidades, actitudes y conocimientos adecuados; por lo tanto los procesos de selección, contratación e integración del personal deben ser realizados de acuerdo a los procesos establecidos por la organización. Segunda dimensión, **Recursos físicos:** se refiere a los recursos que se utilizaran para el desarrollo de las actividades tales como edificio, materiales, maquinaria, etc, lo cual estos recursos físicos deben estar en condiciones de operatividad. Tercera dimensión, **Planificación del proceso:** consiste en determinar quiénes serán los responsables, los objetivos y metas para este proceso, y cuáles son los recursos para que las metas y objetivos se cumplan.

En tanto en la **segunda variable ventas**, los autores Acosta, et al. (2018), lo conceptualizaron como un conjunto de acciones realizadas por una persona natural o jurídica en las que entrega una cantidad de bienes o servicios a los consumidores a cambio de una retribución económico o en especie, durante un cierto período de tiempo establecido. Las ventas son aspectos muy importantes que permiten a las organizaciones desarrollarse y obtener el éxito, pues gracias a estas se logra obtener ingresos para recuperar los costos y gastos realizados y añadido a ello obtener ganancias. Es clave que las organizaciones consideren adecuadamente el desarrollo de estrategias de ventas que les permitan maximizarlas y con ello generar beneficios para su desarrollo (p. 9). Asimismo, los autores Kotler y Armstrong (2013), manifestaron que las ventas son acciones importantes

que las entidades deben potencializar, con el propósito de lograr desarrollarse en el entorno donde operan, pues se configuran como algo esencial para alcanzar el éxito organizacional, siendo el medio por el cual perciben ingresos para recuperar sus costos y obtener utilidades.

Rizo, et al. (2017). Menciona que la comercialización de productos es una función del área de ventas, lo cual la adecuada gestión de ventas conlleva a vender los productos satisfactoriamente lo cual contribuye al crecimiento de la organización y además se enfoca en generar valor, para ello implementa recursos tecnológicos en sus procesos y mejora los procesos de ventas.

Diaz, et al. (2019), menciona que la venta es un proceso que consta de intercambiar un producto por recursos financieros y la venta se puede desarrollar de forma directa o indirecta, lo cual es importante que se establezca los procesos para cada forma de venta para que el usuario obtenga su producto en el tiempo en el tiempo pactado. (p.7)

Villacreses (2017), Las deficiencias en la gestión de ventas se refleja en los bajos niveles de ventas y los usuarios no están satisfechos por lo productos que ofrece la organización, por lo cual los colaboradores del área de ventas deben estar motivados a superar las metas por lo cual es importante la implementación de un programa de incentivos. Las empresas micro y pequeñas empresas muchos de ellos realizan sus ventas de forma empírica, es decir no implementan un sistema de ventas para que el usuario quede totalmente satisfecho por el producto que adquirió. (p.34)

El concepto de venta determina que se deben tomar medias estratégicas para que el producto sea vendido y esto satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes, por cual es importante realizar el marketing del producto, atender con amabilidad, respeto y entablar una comunicación con el cliente para preguntarle con sus sugerencias en relación al producto que se ofrece y en referencia a ello tomar las decisiones para mejorar en los procesos de ventas y tener resultados positivos en las ventas. (Kotler y Keller, 2012. p.18)

Verastegui y Vargas (2021), los métodos de técnicas tienen como objetivo atraer a nuevos clientes por ende aumente la rentabilidad de la organización, la utilización de la tecnología permite ofrecer los productos de forma electrónica y que el cobro sea por este mismo medio, para ello se debe realizar el seguimiento y evaluación para determinar la efectividad de estos métodos. (p.42)

Por otro lado, Pérez et al. (2018), los métodos de ventas tienen que ser efectivos para ello se debe realizar un estudio del comportamiento del consumidor y también identificar las fortalezas y debilidades de la organización con la finalidad de que los métodos sean viables, factibles, y el producto llegue al consumidor y este pueda adquirir con confianza.

León (2013), menciona que hay diversas formas en una empresa generar valor, estudio del comportamiento del cliente, evaluación de la competencia, utilizar marcas reconocidas, marketing y la educada atención. (p.386)

La organización debe establecer estrategias de comercialización y que estas sean efectivas tales como la promoción de productos, marketing y estudio de mercado con la finalidad de atraer a nuevos clientes y que la empresa logre un crecimiento sostenible dentro de un entorno competitivo. La utilización de la tecnología en los procesos de ventas contribuye a que las ventas se realicen de forma electrónica. (Arechavaleta, 2015).

Asimismo, Ramírez (2017), la planificación de ventas y procesos dentro de ello se debe realizar juntamente con las personas que van a ejecutar, lo cual es importante la coordinación y comunicación para cumplir los objetivos de ventas con eficacia. (p.350)

De acuerdo con Lacoste (2018), las entidades deben enfrentar una serie de desafíos para poder subsistir en el mercado, por lo cual es importante que se encuentren en constante actualización, innovación y modernización, de tal manera que puedan desarrollarse adecuadamente. Las estrategias de ventas en cada entidad deben ser concisas y viables, de tal manera que se logre captar a la mayor cantidad de clientes, los cuales deben identificar las ventajas que se les está ofreciendo para que puedan optar por la entidad, antes que por la competencia. Según Cron (2017), hoy en día en el mundo

empresarial, se comercializa todo tipo de productos, tangibles e intangibles, cuya transacción se realiza bajo distintas modalidades o medios por el cual las organizaciones interactúan con sus consumidores.

Bajo el mismo contexto Herrero (2011), manifestó que las organizaciones deben realizar un seguimiento periódico a sus ventas, de tal manera que pueda identificar deficiencias desfavorables que perjudiquen la operatividad institucional. Las ventas tienen un gran valor para las entidades, es por ello que los directivos deben considerar planes de acción estratégicos para incrementarlas, permitiendo a la entidad generar una ventaja competitiva ante sus competidores, asimismo, es importante que se formulen políticas de ventas estratégicas, las cuales deben ser adecuadamente supervisadas, para apreciar si es que, vienen cumpliendo sus propósitos o es conveniente realizar mejoras al respecto. En tanto Ponce (2017), indicó que las entidades deben buscar la forma estratégica para incrementar sus ventas, desarrollando e implementando políticas comerciales adecuada (p.55).

Por su parte, Diaz et al. (2018), sostuvieron que, las ventas son elementos muy importantes para las organizaciones, las cuales hacen posible que se logren metas y objetivos. Las organizaciones realizan una serie de acciones y actividades para poder realizar ventas, que les permita obtener éxito en el entorno donde operan. (p.49)

Por su parte, los autores Bullemore y Cristóbal (2021), indicaron que para que las entidades puedan tener una buena acogida en el mercado y así poder realizar ventas óptimas, es clave que se considere la calidad en todo momento, tanto de los productos, así como en la atención que se brinda por parte de los empleados, es por ello, que las entidades deben estar en constante evaluación de dichos aspectos, a fin de no incurrir en errores que puedan afectar sus ventas y con ello su estabilidad. Es clave que los empleados encargados de interactuar con los consumidores al momento de realizar las ventas, sea asertivos en lo que realizan, que tengan buena fluidez, buena presencia y sobre todos que conozcan el producto, de tal manera que logren convencer al cliente y/o potencial cliente de adquirir el



producto. La calidad de atención es un aspecto clave que las entidades deben ofrecer a sus consumidores, de tal manera que logren satisfacer sus expectativas y se fidelicen en la entidad (p.201)

Según Jaramillo et al. (2013), las entidades deben buscar la manera de incrementar sus niveles de ventas, pues estas permiten alcanzar competitividad en el mercado. Asimismo, Wang & Hsieh (2012), indicaron que las ventas son fortalezas que las entidades deben tratar de maximizarlas, con el propósito de encontrar desarrollo en el medio donde se desenvuelven. Bajo el mismo contexto, Deconinck et al. (2012), indicó que cada organización posee una serie de virtudes que deben ser desarrolladas para maximizar sus resultados. Es clave que se consideren estrategias organizacionales que permitan obtener mejores resultados en base a la mejora de los procesos de una entidad. Las ventas se incrementan, cuando las entidades logran posicionarse en la mente de sus consumidores.

En cuanto a las dimensiones, se citó a los autores Acosta et al. (2018), teniendo así: Primera dimensión: **Agentes de ventas**, son aquellos individuos que llevan a cabo las ventas en una organización, los cuales mantienen interacción directa con los consumidores, es clave que los agentes de ventas analicen su entorno, para poder identificar los gustos, preferencias y expectativas que poseen los consumidores, pudiendo brindarles una atención de calidad con el propósito de satisfacerlos cuando las entidades conocen las referencias de los consumidores, pueden realizar las acciones permitientes para entregarles lo que necesitan o desean y con ello satisfacer sus necesidades y expectativas.

Segunda dimensión: **Dominio de los procesos**, tiene que ver con el conocimiento que tiene el personal de una organización sobre los procesos que se realizan para llevar a cabo las ventas, de tal manera que genere confianza en los consumidores y se logre satisfacer sus expectativas. Es clave que los trabajadores cuenten con los conocimientos suficientes para poder atender óptimamente a los consumidores y absolver sus dudas y consultas sobre los productos y aspectos relacionados. El conocimiento

adecuado de los procesos organizacionales por parte de los empleados es clave para que ante alguna contingencia se sepa responder y solucionarla a la brevedad posible, logrando así persuadir a los clientes y potenciales clientes para relajar compras y materializar ventas por parte de la entidad.

Tercera dimensión: **Fuerza de ventas**, comprende todos los recursos tangibles e intangibles con los que cuenta la organización para realizar sus ventas, en lo cual también se encuentra la predisposición, liderazgo y esfuerzo que realizan los colaboradores de la entidad para lograr incrementar los niveles de ventas de manera adecuada; es importante que las entidades fortalezcan su fuerza de ventas a través del desarrollo de acciones de liderazgo en sus colaboradores, que le permitan optimizar los resultados, buscando en todo momento la fidelización de los consumidores. La fuerza de ventas debe ser considerada óptimamente para lograr mejorar los resultados institucionales en el tiempo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de **tipo Aplicada**. Considerando lo expuesto por el Concytec (2018) las investigaciones de tipo aplicadas tiene como objetivo determinar por medio del conocimiento científico las metodologías, procesos, procedimientos protocolos y demás elementos que puedan incidir en la detección de una necesidad. (p. 2)

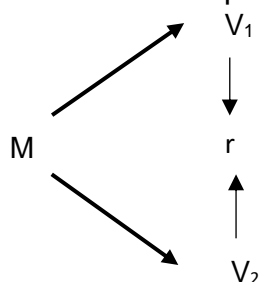
**Alcance:** La investigación fue de alcance descriptivo correlacional. En primer lugar, fue descriptivo porque describió una población o muestra, o en todo caso detalló los hechos sobre una situación en particular, y también fue correlacional, ya que, se conoció y analizó el grado de incidencia entre los conceptos que delimitan el estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 158)

#### **Diseño de investigación:**

**Diseño no experimental.** Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los diseños no experimentales son investigaciones sistémicas en las que ni el objeto de estudio ni las variables se manipulan, por el contrario, solo se observan en su estancia natural para su posterior análisis. (p. 153)

**De corte transversal,** porque la información que se recopiló perteneció a un momento específico, no considera información de años anteriores, tampoco predice hechos futuros, es decir, se limita a recoger información en un momento establecido y a partir de ello se generan los resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 155).

El diseño se esquematizó de la siguiente manera:



**Dónde:**

**M** = Muestra  
**V1** = Gestión por procesos  
**V2** = Ventas  
**r** = Relación entre ambas variables

### 3.2. Variable, operacionalización

#### Variable 1. Gestión por procesos

##### Definición conceptual

Pérez (2010) conceptualizó la gestión por procesos como un mecanismo por el cual las entidades logran desarrollar sus procesos de manera organizada, permitiendo que cada actividad se realice objetivamente, libre de aspectos inadecuados que dificulten las acciones y procesos institucionales (p. 10).

#### Variable 2. Ventas

##### Definición conceptual

Acosta et al. (2018) conceptualizaron a las ventas como un conjunto de acciones realizadas por una persona natural o jurídica en las que entrega una cantidad de bienes o servicios a los consumidores a cambio de una retribución económica o en especie, durante un cierto período de tiempo establecido (p. 9).

### 3.3. Población y muestra

#### Población:

La cantidad poblacional estuvo integrada por 349 clientes de la empresa

**Criterios de inclusión.** Se incluyó a todos los clientes mayores de edad (18 años) y personas menores de 60 años, además se consideró a clientes que tengan una compra consecutiva durante el año.

**Criterios de exclusión.** Se excluyó a clientes con menos de 3 compras consecutivas al año y personas fuera del rango de las edades señaladas en el punto anterior.

**Muestra:** Para calcular la muestra del presente estudio, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{e^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Z= 1.96

E= 0.05

P= 0.8

Q= 0.2

N= 349

$n = \frac{3.8416 * 0.16 * 349}{0.0025 * 348 + 0.61466}$
--

$n = \frac{214.514944}{1.48466}$	$144.48 = 145$
----------------------------------	----------------

La muestra de estudio fue de 145 clientes

### **Muestreo**

Cuando una investigación posee una muestra probabilística aleatoria simple.

**Unidad de análisis:** Fue un cliente de la empresa

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica: Encuesta.** Es un método que se usa para recopilar información o datos de una población o muestra, se realiza con la finalidad de obtener información idónea, clara y medible.

**Instrumentos: Cuestionario.** Es el conglomerado de preguntas o enunciados que se han elaborado con el propósito de obtener información que responda a los objetivos de estudio y que permita contrastar los resultados obtenidos con investigaciones realizadas.

El cuestionario estuvo distribuido de la siguiente manera:

- **Cuestionario 1: Gestión por procesos.** La cual estuvo comprendida por un total de 15 ítems. La escala de valoración fue: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (15 – 35), medio (36 – 55) y alto (56 – 75)** trabajando para los intervalos, de acuerdo a los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.
- **Cuestionario 2: ventas.** La cual estuvo comprendida por un total de 14 ítems. La escala de valoración fue: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre, 5. Siempre. Asimismo, para el análisis de las variables, se llevó a cabo el proceso de baremación a la variable en estudio con un análisis en tres niveles: **Bajo (14 – 33), medio (34 – 52) y alto (53 – 70)** trabajando para los intervalos, de acuerdo con los valores mínimos y máximos, según los resultados de cada variable.

**Validez:** La validez es entendida como el nivel en la que un instrumento mide lo que busca conocer. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200)

**Juicio de expertos:** El juicio de expertos es el proceso por el cual un cuestionario es sometido al escudriñamiento y evaluación por diversos expertos en la materia, con el fin de obtener un instrumento

apto para su aplicación. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 204)

Se realizó mediante el criterio de 3 especialistas.

Variable	N°	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo	4.6	Es aplicable
	2	Especialista	4.8	Si es aplicable
	3	Especialista	4.8	Si es aplicable
Ventas	1	Metodólogo	4.6	Es aplicable
	2	Especialista	4.7	Si es aplicable
	3	Especialista	4.7	Si es aplicable

En la presente tabla, se consignan los resultados del proceso de validación de los instrumentos, el cual se observa un promedio de validez igual a 4.7, el cual hace referencia a 94 % de concordancia en el criterio de los expertos.

### **Confiabilidad:**

La confiabilidad, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) se refiere al nivel en el que un instrumento genera resultados coherentes y medibles. (p. 200).

### **Análisis de confiabilidad de gestión por procesos**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	15

## Análisis de confiabilidad de ventas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	14

Variable: Gestión por procesos

El procedimiento estadístico aplicado para garantizar la confiabilidad del instrumento correspondiente a la variable gestión por procesos, arrojó un valor de 0.977, por ende, al ser un resultado mayor a 0.70, se determina que el nivel de confiabilidad es alto.

Variable: Ventas

El procedimiento estadístico aplicado para garantizar la confiabilidad del instrumento correspondiente a la variable ventas, arrojó un valor de 0.980, por ende, al ser un resultado mayor a 0.70, se determina que el nivel de confiabilidad es alto.

### 3.5. Procedimientos

En cuanto al desarrollo de la investigación se inició con la definición del problema por lo que se utilizó el método de la observación. Luego de ello, se definió las justificaciones, objetivos e hipótesis, mismos que demarcaron en el desarrollo de la investigación. Posteriormente, se ha redactado el apartado número dos que corresponde al marco teórico, en la que se recurrió a fuentes de informaciones primarias y secundarias, de las que se destacarán: libros, tesis, artículos indexados, revistas científicas, entre otros; para luego dar paso al apartado número tres que corresponde al desarrollo del marco metodológico, en la cual se describió aspectos básicos como tipo de investigación, diseño, corte, población, muestra y muestreo. Después de ello, se procedió a la recopilación de información sobre la muestra de estudio, luego, con los resultados obtenidos se tabuló y se estableció las conclusiones y recomendaciones.



### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis que se utilizó para la evaluación de datos fue el estadístico SPSS versión 25 y el Microsoft Excel, con estos dos programas fue posible tabular y graficar los resultados obtenidos, para determinar la correlación de los conceptos estudiados. Para realizar el análisis descriptivo se utilizó tablas y figuras estadísticas por cada variable y dimensión y para los análisis inferenciales se hizo uso del Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se consideró algunos puntos básicos para su desarrollo, uno de ellos es el apego a los principios éticos como el respeto, justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia, en el que se destaca el pleno conocimiento que posee los directivos o propietarios de la entidad o empresa para la aprobación y desarrollo del estudio. Asimismo, se realizó en base a los lineamientos establecidos por la universidad de origen y a las normas APA séptima edición.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de gestión por procesos en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

**Tabla 1.**

*Nivel de gestión por procesos en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	30 %
Medio	73	50 %
Alto	28	20 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

#### **Interpretación:**

En cuanto a la gestión por procesos, el 50% de los encuestados manifiestan tener un nivel medio, el 30% nivel bajo y un 20% nivel alto.

**Tabla 2.**

*Dimensión de Personas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	35 %
Medio	66	46 %
Alto	28	19 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

#### **Interpretación:**

En cuanto a la dimensión de personas, el 46% de los encuestados manifiestan tener un nivel medio, el 35 % un nivel bajo y el 19% un nivel alto

**Tabla 3.***Dimensión de Recursos físicos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	30 %
Medio	80	55 %
Alto	21	15 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorriñoncito EIRL Tarapoto, 2021.

**Interpretación:**

En cuanto a la dimensión de recursos físicos, el 55%, manifiesta un nivel bajo, el 30 %, nivel medio y el 15% un nivel bajo.

**Tabla 4.***Dimensión de Planificación del proceso*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	30 %
Medio	73	50 %
Alto	28	20 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorriñoncito EIRL Tarapoto, 2021.

**Interpretación:**

En cuanto a la dimensión de planificación del proceso, el 50%, de los encuestados manifiestan un nivel medio el 30% un nivel bajo y el 20 % un nivel alto.

#### 4.2. Nivel de ventas en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

**Tabla 5.**

*Nivel de ventas en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	58	40 %
Medio	59	41 %
Alto	28	19 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

#### **Interpretación:**

En cuanto a la gestión de ventas, el 41% de los encuestados manifiestan un nivel medio, el 40% un nivel bajo y el 19 % un nivel alto.

**Tabla 6.**

*Dimensión de Agente de ventas*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	35 %
Medio	66	46 %
Alto	28	19 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

#### **Interpretación:**

En cuanto a la dimensión de agente de ventas, el 46% de los encuestados manifiestan un nivel medio, el 35 % un nivel bajo y el 19 % un nivel alto.

**Tabla 7.**

*Dimensión de Dominio del proceso*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	30 %
Medio	73	50 %
Alto	28	20 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorriñoncito EIRL Tarapoto, 2021.

**Interpretación:**

En cuanto a la dimensión de dominio del proceso, el 50 % de los encuestados manifiestan un nivel medio, el 30 % un nivel bajo y el 20 % un nivel alto.

**Tabla 8.**

*Dimensión de Fuerza de ventas*

Escala	frecuencia	Porcentaje
Bajo	58	40 %
Medio	59	41 %
Alto	28	19 %
Total	145	100 %

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la agropecuaria El Gorriñoncito EIRL Tarapoto, 2021.

**Interpretación:**

En cuanto a la dimensión de fuerza de ventas, el 41% de los encuestados manifiestan un nivel medio, el 40 % un nivel bajo y el 19% un nivel alto.

#### 4.3. Relación entre la gestión por procesos y las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

**Tabla 9.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,198	145	,000
Ventas	,119	145	,000

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*

#### **Interpretación:**

Dado que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov el resultado es menor a 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio tiene una distribución no normal, por lo que se utiliza el coeficiente de Rho de Spearman para la correlación.

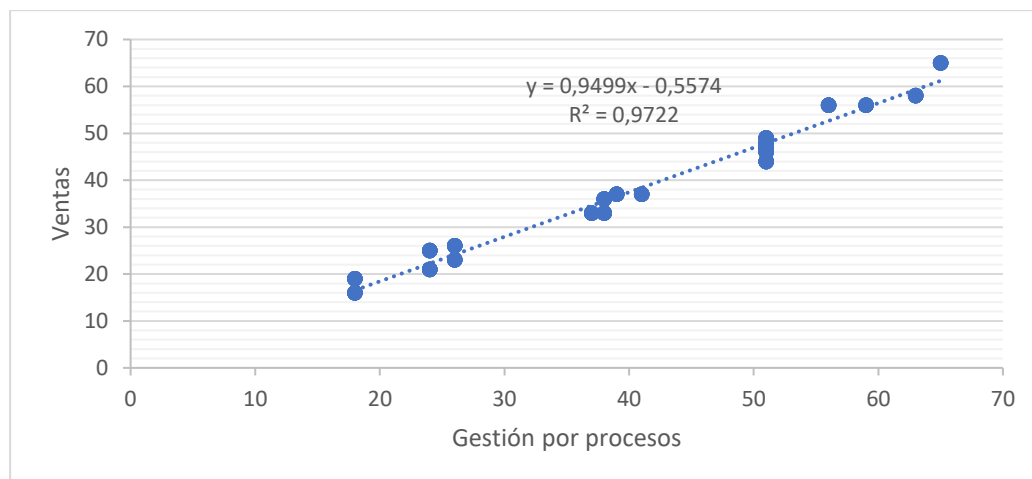
**Tabla 10.**

*Relación entre la gestión por procesos y las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.*

			Gestión por procesos	Ventas
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	145	145
	Ventas	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	145	145

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

*Fuente: Base de datos obtenido del SPSS V.25*



**Figura 1.** Dispersión entre la gestión por procesos y las ventas

**Interpretación:**

Se contempla la relación entre la gestión por procesos y las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021. Mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 986 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), por lo que, se acepta la hipótesis alterna, es decir, la gestión por procesos se relaciona significativamente con las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.

En cuanto al análisis de la figura de dispersión, solo el 97.22 % de la gestión por procesos influyen en las ventas

## V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar el nivel de gestión por procesos en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 50 % de los encuestados tuvo un nivel medio en la gestión por procesos, el 30 % un nivel bajo y, el 20 % se encontró un nivel alto. Dichos resultados se deben a que el método de trabajo de la entidad no permite llevar a cabo los procesos de manera eficiente, asimismo, el software con el que trabaja la entidad no se encuentra debidamente actualizado y no ofrece la seguridad necesaria, quienes mencionan que las entidades deben buscar la manera de mejorar el desarrollo de sus procesos, pudiendo emplear una serie de técnicas estratégicas para lograr la eficiencia en el desarrollo de sus actividades y el buen uso de sus recursos. La gestión por procesos comprende el desarrollo de las actividades dentro de las entidades considerando cada paso a realizarse de manera idónea, buscando la forma de realizar las actividades simplificada, reduciendo las formalidades que hacen demorar los procesos y acciones organizacionales. La simplificación administrativa es un aspecto que busca la gestión por procesos dentro de las entidades, pues ello permite en gran medida la satisfacción de los consumidores y con ello incrementar los niveles de ventas. Es clave que las entidades consideren la importancia de simplificar sus procesos y la atención de sus consumidores, de tal manera que se satisfaga sus necesidades objetivamente, asimismo, es convergente con Vélchez y Sánchez (2021), mencionan que dentro de cada entidad existe todo un sistema mediante el cual se realizan las acciones y actividades organizacionales para cumplir con los objetivos planteados, es así que los directivos deben estar en constante evaluación de dicho sistema, de tal manera que se pueda identificar aquellas fallas o puntos críticos existentes, para mejorarlos y con ello mejorar la calidad de los resultados a obtener, la gestión por procesos, permite a las organizaciones poder identificar aquellos aspectos desfavorables existentes los procesos que se realizan dentro de las



entidades, para que sean mejorados y se logre optimizar la operatividad institucional. La gestión por procesos reenfoca en reducir los errores y aspectos desfavorables que existen en las entidades, reduciendo en gran medida los tiempos de espera a través de la eliminación de procesos poco favorables e innecesarios que se estén realizando, permitiendo la simplificación administrativa, para una mayor capacidad de respuesta y agilidad institucional, también, Huapaya (2019), hace mención que la gestión por procesos tiene un valor muy relevante, pues hace posible que la capacidad de respuesta de las instituciones públicas mejore, generando un cambio de paradigma en la forma en que se realizan las actividades institucionales, las cuales para hoyen día aún siguen siendo burocráticas, lo cual afecta severamente la calidad de servicios prestados a la población. La gestión por procesos permite que las entidades obtengan calidad en lo que hacen, producto de la sumatoria de adecuadas que permitan la satisfacción de las expectativas de los usuarios. Finalmente, Mescua, et al. (2020), mencionan que la gestión por procesos permite identificar falencias en la sistematización institucional, apoyando a los colaboradores a mejorar su actuación, para el logro de mayores resultados. Los procedimientos administrativos generalmente son muy engorrosos en las organizaciones, más aún al tratarse de entidades del sector público, causando una serie de insatisfacción en los usuarios, por las demoras que supone para la atención de sus trámites, es así que los directivos deben considerar la gestión por procesos como un aspecto de mejora organizacional, que hace posible el mejor desenvolvimiento de la institución en relación a sus actividades que realiza. Es conveniente que en las entidades se evalúe constantemente qué aspectos se deben mejorar, de tal manera que se pueda optimizar los resultados, permitiendo así la mejora continua en la organización.

En esta investigación al determinar el nivel de ventas en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, mediante el análisis descriptivo se pudo encontrar que el 41 % encontró un nivel de ventas

medio, el 40 % un nivel bajo y, el 19 % se encontró un nivel alto, lo que nos da a entender que la variable ventas es catalogada en un nivel medio. Dichos resultados se deben a que los servicios y productos de la empresa no siempre están de acuerdo a sus necesidades personales del cliente. Estos resultados son corroborados por Asencio, et al. (2018), quienes mencionan que las ventas son fortalezas que las entidades deben tratar de maximizarlas, con el propósito de encenrar desarrollo en el medio donde se desenvuelven. Las entidades deben buscar la manera de incrementar sus niveles de ventas, pues estas permiten alcanzar competitividad en el mercado. Cada organización posee una serie de virtudes que deben ser desarrolladas para maximizar sus resultados. Es clave que se consideren estrategias organizacionales que permitan obtener mejores resultados en base a la mejora de los procesos de una entidad. Las ventas se incrementan, cuando las entidades logran posicionarse en la mente de sus consumidores, asimismo, Esteves y Fernández (2019), quienes mencionan que hoy en día en el mundo empresarial, se comercializa todo tipo de productos, tangibles e intangibles, cuya transacción se realiza bajo distintas modalidades o medios por el cual las organizaciones interactúan con sus consumidores, es así que las entidades deben encontrarse en constante actualización y/o modernización, con el propósito de incrementar cada más sus niveles de ventas, es clave que los directivos de las entidades sean visionarios y estrategas, de tal manera que puedan emplear métodos estratégicos modernos para realizar sus ventas. Las estrategias de ventas en cada entidad deben ser concisas y viables, de tal manera que se logre captar a la mayor cantidad de clientes, los cuales deben identificar las ventajas que se les está ofreciendo para que puedan optar por la entidad, antes que por la competencia, asimismo, esta información corrobora lo dicho por el autor Céliz (2021), quien señala que, las organizaciones deben realizar un seguimiento periódico a sus ventas, de tal manera que pueda identificar deficiencias desfavorables que perjudiquen la operatividad institucional. Las ventas tienen un gran valor para las

entidades, es por ello que los directivos deben considerar planes de acción estratégicos para incrementarlas, permitiendo a la entidad generar una ventaja competitiva ante sus competidores. Las ventas se configuran como algo esencial para que las entidades puedan desarrollarse y alcanzar el éxito, pues es el medio por el cual perciben ingresos para recuperar sus costos generados, e incluso para generar utilidades. En tal sentido, no se desarrolla de manera clara y precisa los pasos para concretar buenas estrategias de ventas, no se está fortaleciendo correctamente los procesos, presentándose limitaciones para concretar adecuadamente las ventas.

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión por procesos y las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021, mediante el análisis estadístico de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.968 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), lo cual da a entender que existe relación significativa entre ambas variables. Esto quiere decir que las estrategias relacionadas a la gestión de procesos se relacionan de manera positiva con las ventas, indicando que a medida que se desarrolle una buena gestión de procesos, se logrará maximizar las ventas. Estos resultados son corroborados por autor Coronado (2021), quien menciona que la gestión por procesos en el GORESAM en 37.3 % es regular, y también, la calidad de servicio en 40.7 % es regular, determinándose que ambas variables objetan relación de 0.678, con un p valor de 0.000. La gestión por procesos aplicado eficientemente en las entidades, hace posible que se mejore la capacidad de respuesta hacia los consumidores, asimismo, permite que se optimice el uso de los recursos, pues evita que se realicen aquellas acciones procedimientos y/o formalidades innecesarias para llevar cabo las acciones organizacionales. Es clave que los directivos consideren la gestión por procesos de manera óptima, pues esto permite simplificar las acciones dentro de las organizaciones y con ello se lleven a cabo de la mejor manera las actividades, permitiendo una interacción más óptima entre organización y consumidores.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. La gestión por procesos se relaciona significativamente con las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,968 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ); además, solo el 97.22 % de la gestión por procesos influyen en las ventas.
  
- 6.2. El nivel de gestión por procesos es medio en 50 %, bajo en 30 % y alto en 20 %, debido a que el método de trabajo de la entidad no permite llevar a cabo los procesos de manera eficiente, asimismo, el software con el que trabaja la entidad no se encuentra debidamente actualizado y no ofrece la seguridad necesaria.
  
- 6.3. El nivel de ventas es medio en 41 %, bajo en 40 %, y alto en 19 %, debido a que la empresa no mantiene contacto con los clientes con el fin de garantizar lealtad de compra del consumidor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. La empresa El Gorrioncito EIRL, debe implementar un sistema de Gestión por Procesos con la finalidad de optimizar los recursos.
- 7.2. Para el servicio y atención a los clientes se debe aplicar estrategias de atención personalizada para cada cliente, realizar seguimientos de post venta, implementar una línea telefónica para mantener contacto directo y escuchar atentamente y responder adecuadamente con el fin de garantizar lealtad de compra del consumidor.
- 7.3. En área de almacén, implementar un Software para el control en los inventarios.

## REFERENCIAS

- Acosta, M., Salas, L., Jiménez, M. & Guerra, A. (2018), *La administración de ventas (1era Ed.)*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, España. <http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2017.34>
- Albán, M., Vizcaíno, G. y Tinajero, F. (2017), *La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior*. (Artículo científico), Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/download/17/19>
- Arechavaleta, E. (2015), *Estrategias de comercialización*. En RamírezOrtiz, M. E. (Ed.). *Tendencias de Innovación en la Ingeniería de Alimentos* (pp. 169-195). Barcelona, España: OmniaScience. <https://www.omniascience.com/books/index.php/monographs/catalog/download/88/362/707-1?inline=1>
- Asencio, L., Neira, G. y Gonzalez, E. (2018), Análisis de factores de competitividad y su incidencia en la gestión de ventas del mercado artesanal Guayaquil. (Artículo científico), Universidad de Guayaquil, Ecuador. [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1159/pdf\\_842](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1159/pdf_842)
- Avilés, S., Avila, D. y Miriam, L. (2020), *Web system development based on Laravel and VueJs frameworks for process management: A case study*. (Artículo científico), Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. [https://www.researchgate.net/profile/Diego-Avila-Pesantez/publication/346973093\\_Desarrollo\\_de\\_sistema\\_Web\\_basado\\_en\\_los\\_frameworks\\_de\\_Laravel\\_y\\_VueJs\\_para\\_la\\_gestion\\_por\\_procesos\\_Un\\_estudio\\_de\\_caso/links/5fde923992851c13fea37623/Desarrollo-de-sistema-Web-basado-en-los-frameworks-de-Laravel-y-VueJs-para-la-gestion-por-procesos-Un-estudio-de-caso.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Diego-Avila-Pesantez/publication/346973093_Desarrollo_de_sistema_Web_basado_en_los_frameworks_de_Laravel_y_VueJs_para_la_gestion_por_procesos_Un_estudio_de_caso/links/5fde923992851c13fea37623/Desarrollo-de-sistema-Web-basado-en-los-frameworks-de-Laravel-y-VueJs-para-la-gestion-por-procesos-Un-estudio-de-caso.pdf)

- Baca, G. (2014), *Administración integral: hacia un enfoque de procesos*. [https://www.academia.edu/36809110/Administracion\\_integral\\_Gabriel\\_Baca\\_Urbina\\_FREELIBROS\\_pdf](https://www.academia.edu/36809110/Administracion_integral_Gabriel_Baca_Urbina_FREELIBROS_pdf)
- Barrios, K., Contreras, J., Olivero, E. (2019), *La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional*. (Artículo científico), Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n2/0718-0764-infotec-30-02-00103.pdf>
- Bullemore, J. y Cristóbal, E. (2021), *La dirección comercial en época de pandemia: el impacto del covid-19 en la gestión de ventas*. (Artículo científico), Universidad del Desarrollo, Santiago, Chile. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v32n1/0718-0764-infotec-32-01-199.pdf>
- Céliz, F. (2021), *Gestión de ventas y participación de mercado en la empresa Almacenes de la Selva S.A.C, provincia de San Martín – 2021*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66621/C%c3%a9liz\\_OF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66621/C%c3%a9liz_OF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cervantes, X. y Oviedo, B. (2019), *Las mipymes del sector manufacturero: un estudio del contexto de la gestión por procesos en el cantón el empalme – Ecuador*. (Artículo científico), Universidad de las Ciencias Informáticas. La Habana. Cuba. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1159/1213>
- Chang, J. (2016), *Business process management systems: strategy and implementation*, Auerbach Publications. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.1201/9781420031362/business-process-management-systems-james-chang>
- Coronado, K. (2021), *Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional San Martín, 2021*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67163/Coronado\\_VKDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67163/Coronado_VKDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cron W. (2017). *Macro sales force research*. *Journal of Personal Selling & Sales Management*. (Artículo científico), Full Terms & Conditions of access and use can be found at <http://www.tandfonline.com/action/journalInformation?journalCode=rps> s20Download by: [TCU Texas Christian University] Date: 11 August 2017, At: 17:20 *Journal of Personal Selling & Sales Management*. [https://www.researchgate.net/publication/319084411\\_Macro\\_sales\\_force\\_research](https://www.researchgate.net/publication/319084411_Macro_sales_force_research)

Deconinck, J., Johnson J. y Busbin J. (2012). *The Effect of Organizational Justice on Salespersons' Perceived Ethical Climate, Organizational Commitment and Turnover Intentions*. *Journal on Business Review*, <https://dl6.globalstf.org/index.php/gbr/article/viewFile/1233/1249>

Díaz, P., Burbano, C., Salazar, D. (2018), *El consumo promedio y la rotación como efectos generadores de las ventas en restaurantes de la ciudad de Quito, Ecuador*. (Artículo científico), Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1885/2464>

Díaz, P., Salazar, D. y Vernaza, D. (2019), *Factores de éxito en la gestión de ventas aplicados a establecimientos gastronómicos*. (Artículo científico), Universidad UTE, Ecuador. <https://core.ac.uk/reader/287191620>

Esteves, A. y Fernández, V. (2019), *Application of credit card sales strategies to encourage electronic commerce in the clients of a chain of banks in Peru*. (artículo científico), Universidad César Vallejo, Perú. <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v6n1/2409-8752-ucsa-6-01-23.pdf>

Giraldo, et al. (2012), *Modelo de gestión por procesos en logística aplicado a empresas pequeñas de Medellín*. (artículo científico), Universidad Nacional de Colombia, Colombia. <https://revistas.eia.edu.co/index.php/SDP/article/view/366/359>

González, et al. (2019), *Herramientas para la gestión por procesos*. (artículo científico), Universidad El Bosque, Colombia.



<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409659500003/409659500003.pdf>

Gunasekaran, S., Krishnadevarajan, P. y Lawrence, F. (2012), *Sales and marketing optimization: Developing competitive value propositions in distribution*. NAW Institute for Distribution Excellence. Washington, D.C.

Herrero, P. (2011), *Administración, gestión y comercialización en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Paraninfo. España.  
<https://books.google.com.pe/books?id=JEJYwOwniAwC&printsec=copyright>

Huapaya, Y. (2019), *Process management toward educational quality in Perú*. (artículo científico), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7062656.pdf>

Jaramillo, F., Mulki J. y Boles J. (2013). *Bringing meaning to the sales job: The effect of ethical climate and customer demandingness*. Journal of Business Research.  
<https://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/1656.pdf>

Jiménez, et al. (2016), *Sistema de gestión por procesos para la evaluación del desempeño ambiental a partir de la implementación de diagnósticos PHVA*. (artículo científico), Universitaria Latinoamericana.  
[http://educacion.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2594/1/VillarealJorge\\_2016\\_evaluacionimplementaciondiagnostiosphva.pdf](http://educacion.udea.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/2594/1/VillarealJorge_2016_evaluacionimplementaciondiagnostiosphva.pdf)

Jobber, D. y Lancaster, G. (2012). *Administración de ventas (8th ed.)*. Pearson.  
[https://www.academia.edu/16436907/Administración\\_de\\_ventas\\_8ed\\_Jobber](https://www.academia.edu/16436907/Administración_de_ventas_8ed_Jobber)

Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing Decimocuarta edición*.  
<http://www.leo.edu.pe/wp-content/uploads/2019/12/direccion-de-marketing-philip-kotler-1.pdf>

- Lacoste, S. (2018). *From selling to managing strategic customers - a competency analysis*. (artículo científico), Journal of Personal Selling & Sales Management.  
[https://www.researchgate.net/publication/322342139\\_From\\_Selling\\_to\\_Managing\\_Strategic\\_Customers\\_-\\_A\\_Competency\\_Analysis](https://www.researchgate.net/publication/322342139_From_Selling_to_Managing_Strategic_Customers_-_A_Competency_Analysis)
- León, N. (2013), *Fuerza de ventas determinante de la competitividad empresarial*. (artículo científico), Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992014.pdf>
- Londoño, E. y Gaviria, D. (2021), *Gestión por procesos, un enfoque desde el factor "Recurso humano" en las organizaciones*. (artículo científico), Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/adversia/article/view/346536/20805563>
- Lopez, et al. (2021), *Municipal management and its impact on governance in the local governments of Peru, 2021*. (artículo científico), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>
- Mallar, M. (2010), *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*, (artículo científico), Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Matadamas, L., Morgan, J. y Diaz, E. (2016), *Gestión por procesos como factor de competitividad de pymes del sector industrial en el estado de Querétaro*. (artículo científico), Universidad Autónoma de Querétaro, México.  
<https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/45/163>
- Mateo, K. (2020), *Aplicación de la gestión por procesos para incrementar la productividad del área de ventas online de empresa Retail en Ate 2020*. (tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67955/Mateo\\_RKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67955/Mateo_RKC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Medina, A., Nogueira, D. y Hernández, A. (2009), *Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua*. (artículo

científico), Universidad de Matanzas, Cuba.  
<https://cici.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62/58>

Medina, et al. (2017), *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. (artículo científico), Universidad de Matanzas, Ecuador. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

Mescua, L., Ampuero, E. y Delgado, J. (2020), *Management model "Business Process Management" to improve the Results of the Morales Health Center - San Martín*. (artículo científico), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/106/92>

Mila, F., Reyes, B., Dueñas, A. y Armas, M. (2019), *estión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas, Ecuador*. (artículo científico), Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, Ecuador.  
[https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Carvajal-5/publication/352895572\\_Business\\_Process\\_Management\\_in\\_Micro\\_Small\\_and\\_Medium\\_Enterprises\\_in\\_the\\_city\\_of\\_Esmeralda\\_Ecuador/links/60de2d1992851ca9449ec8c9/Business-Process-Management-in-Micro-Small-and-Medium-Enterprises-in-the-city-of-Esmeralda-Ecuador.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Carvajal-5/publication/352895572_Business_Process_Management_in_Micro_Small_and_Medium_Enterprises_in_the_city_of_Esmeralda_Ecuador/links/60de2d1992851ca9449ec8c9/Business-Process-Management-in-Micro-Small-and-Medium-Enterprises-in-the-city-of-Esmeralda-Ecuador.pdf)

Pérez, J. (2010), *Gestión por procesos, cuarta edición*. Business&marketingschool. Pozuelo de Alarcón, España.  
[https://www.academia.edu/20262568/Gesti%C3%B3n\\_por\\_Procesos\\_PEREZ\\_](https://www.academia.edu/20262568/Gesti%C3%B3n_por_Procesos_PEREZ_)

Pérez, L. M., Pérez, F., y Cristo, Y. (2018). *Aplicación del merchandising de seducción y el merchandising visual en el Palenque de los Congos Reales de la Empresa ARTEX Sucursal Sancti Spíritus*. (artículo científico), Universidad de Sancti Spíritus, Cuba.  
<http://www.magon.cu/Doc/Vol%2022N3/1090.pdf>

Piñuela, J. y Quito, C. (2021), *The Challenges of Process Management in the Digital Age*. (Artículo científico), Pontificia Universidad Católica del

Ecuador, Quito, Ecuador.  
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413/2203>

Ponce, J. (2017), *La gestión comercial y su influencia en el crecimiento de las pymes hoteleras de Manabí*. (artículo científico), Universidad Nacional Mayor de San Marcos del Perú, Perú.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230342>

Presidencia del consejo de ministros-PCM (2018), *Norma técnica de la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública. Norma técnica N° 001-2018-PCM/SGP*.  
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Ramírez, J. (2017), *Herramienta para la evaluación de la gestión de ventas*. (artículo científico), Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez, Cuba. <https://core.ac.uk/reader/287219670>

Rizo, M., Villa, B., Vuelta, D. y Vargas, B. (2017). *Marketing strategies as a function of sales management in the state agricultural market ferreiro of santiago de Cuba*. (artículo científico),  
<https://www.redalyc.org/pdf/1813/181353794007.pdf>

Rodríguez, R., Pérez, D. (2018), *Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad*. (artículo científico), Universidad Nacional de Misiones, Argentina.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959312011/357959312011.pdf>

Rojas, A. (2014), *Modelos de gestión por procesos integrados en salud*. (Artículo científico), Universidad de La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, España.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2014000300008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2014000300008)

Rosemann, M. y J. Vom Brocke, (2015), *The six core elements of business process management, In Handbook on business process management*, (artículo científico), Springer, Berlin, Heidelberg.

[https://www.researchgate.net/publication/226852950\\_The\\_Six\\_Core\\_Elements\\_of\\_Business\\_Process\\_Management](https://www.researchgate.net/publication/226852950_The_Six_Core_Elements_of_Business_Process_Management)

Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I. y Hernández, A. (2014), *La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos*. (artículo científico), Universidad de Holguín, Cuba.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>

Sánchez, L. y Blanco, B. (2014), *Process Management. A field to explore*. (Artículo científico), Universidad de Cantabria, Cantabria. España.  
<https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/460/481>

Veliz, M. (2018), *Gestión por procesos y la venta competitiva en las MYPES de gamarra, La Victoria, 2018*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24797/Veliz\\_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24797/Veliz_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Verastegui, F. y Vargas, J. (2021), *Estrategias de Merchandising: un análisis de su efectividad para la atracción de nuevos clientes*. (Artículo científico), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
<https://revistas.udec.cl/index.php/ran/article/view/3067/3180>

Vílchez, M. y Sánchez, K. (2021), *Management by processes and institutional image: in search of greater municipal visibility for citizens*. (Artículo científico), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/778/1065>

Villacreses, M. (2017), *El capital humano y su incidencia en la gestión ventas de las microempresas del mercado artesanal*. (artículo científico), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.  
<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/download/83/73>

Wang, Y. & Hsieh H. (2012). *Toward a Better Understanding of the Link Between Ethical Climate and Job Satisfaction: A Multilevel Analysis*. (Artículo científico), Journal of Business Ethics.  
[https://www.researchgate.net/publication/227451410\\_Toward\\_a\\_Better\\_](https://www.researchgate.net/publication/227451410_Toward_a_Better_)

Understanding\_of\_the\_Link\_Between\_Ethical\_Climate\_and\_Job\_Satisfaction\_A\_Multilevel\_Analysis

Zapa, E. (2014). *Impacto de la Gestión por Procesos en la Innovación de las Organizaciones*. (Artículo científico), CINTEX, México.  
<https://revistas.pascualbravo.edu.co/index.php/cintex/article/view/38/40>

# **ANEXOS**

### Matriz de operacionalización de variables

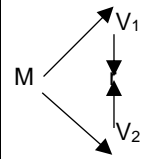
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Gestión por procesos</b>	Pérez (2010), La gestión por procesos hace concordante las exigencias organizativas internas con la satisfacción de los clientes. Su instauración práctica no está libre de problemas consecuencia de paradigmas y valores culturales considerablemente compartidos y anclados en los éxitos del pasado. (p.10)	Es un sistema que integra Personas, Recursos Físicos, Planificación del proceso.	Personas	Conocimiento	Ordinal
				Habilidades	
				Actitudes	
			Recursos Físicos	Instalaciones	
				Hardware	
				Software	
			Planificación del proceso	Método de trabajo	
				Procedimiento	
				Hoja de Proceso	
				Instrucción Técnica	
Instrucción					
<b>Ventas</b>	Acosta, et al. (2018), "El proceso personal o impersonal de ayudar y/o persuadir a un cliente potencial para que compre un artículo o un servicio o para que actúe favorablemente sobre una idea que tiene importancia comercial sobre el vendedor". (p.9)	Es un conjunto de acciones realizadas por una persona natural o jurídica en las que entrega una cantidad de bienes o servicios a los consumidores a cambio de una retribución económica o en especie, durante un cierto período de tiempo establecido	Agente de ventas	Características personales	Ordinal
				Análisis del entorno	
			Dominio del proceso	Elementos del proceso	
				Estructura del proceso	
			Fuerza de ventas	Objetivos y metas	
				Desempeño	



### Matriz de consistencia

**Título:** Gestión por procesos y ventas de la empresa agropecuaria El Gorrioncito EIRL”. Tarapoto, 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de ventas en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de gestión por procesos en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.</p> <p>Identificar el nivel de ventas en la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: La gestión por procesos se relaciona significativamente con las ventas de la agropecuaria El Gorrioncito EIRL Tarapoto, 2021.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal y diseño correlacional.</p>  <p>Donde:  M = Muestra  V1= Gestión por procesos  V2= Ventas  r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población</b>  La población será conformada por 349 clientes.</p> <p><b>Muestra</b>  La muestra será comprendida por 145 clientes.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1279 256 1467 300">Variables</th> <th data-bbox="1467 256 1771 300">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1279 300 1467 416" rowspan="3">Gestión por procesos</td> <td data-bbox="1467 300 1771 336">Personas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1467 336 1771 373">Recursos Físicos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1467 373 1771 410">Planificación del proceso</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1279 410 1467 531" rowspan="3">Ventas</td> <td data-bbox="1467 410 1771 446">Agente de ventas</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1467 446 1771 483">Demanda turística</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1467 483 1771 531">Dominio del proceso</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión por procesos	Personas	Recursos Físicos	Planificación del proceso	Ventas	Agente de ventas	Demanda turística	Dominio del proceso	
Variables	Dimensiones												
Gestión por procesos	Personas												
	Recursos Físicos												
	Planificación del proceso												
Ventas	Agente de ventas												
	Demanda turística												
	Dominio del proceso												

**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario de Gestión por procesos**

**Datos generales:**

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de la gestión procesos.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	GESTIÓN POR PROCESOS	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Personas</b>						
1	El capital humano cuenta con los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades					
2	Las personas cuentan con las habilidades necesarias para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades laborales					
3	Las personas cuentan con las competencias necesarias para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades laborales					

4	Las personas muestran una actitud positiva para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades laborales					
5	Las personas reciben las capacitaciones pertinentes para el desarrollo de sus actividades de manera eficiente					
<b>Recursos físicos</b>						
6	Las instalaciones de la entidad son los adecuados para el desarrollo de las actividades laborales de manera eficiente					
7	El hardware con el que cuenta la entidad es recibe el mantenimiento correspondiente					
8	El software con el que trabaja la entidad se encuentra debidamente actualizado y ofrece la seguridad necesaria					
9	Los sistemas informáticos de la entidad cuentan con el soporte necesario cuando el personal lo requiere					
10	El mobiliario con el que cuenta la entidad es el adecuado para el desarrollo de las actividades laborales de manera eficiente					
<b>Planificación del proceso</b>						
11	El método de trabajo de la entidad permite llevar a cabo los procesos de manera eficiente en la entidad					
12	Los procedimientos internos de la entidad se realizan de manera eficiente					
13	La hoja de procesos de la entidad se encuentra debidamente actualizada					
14	La entidad lleva a cabo las instrucciones técnicas pertinentes para el desarrollo de los procesos y actividades internas					
15	La planificación de las actividades se realiza en base a las necesidades de la entidad					

## Cuestionario de ventas

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar el nivel de ventas.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

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

N°	VENTAS	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
<b>Agente de ventas</b>						
1	Ud. adquiere los servicios y productos de la empresa de acuerdo a sus necesidades personales					
2	Considera que el consumidor diferencia entre las características y los beneficios de los productos ofrecidos por la empresa					
3	Cree usted que las promociones son efectivas a la hora de vender un bien					
4	Considera que las ventas por teléfono son un medio efectivo para concretar una venta					
5	La empresa orienta al cliente sobre el buen uso de los					

	productos vendidos					
6	La empresa da a conocer al cliente sobre los canales en los que puede emitir su reclamo					
<b>Dominio del proceso</b>						
7	Los colaboradores de la empresa influyen en la decisión de compra del cliente					
8	Los colaboradores de la empresa realizan preguntas antes de ofrecer un producto o servicio					
9	La empresa mantiene contacto con los clientes con el fin de garantizar lealtad de compra del consumidor					
10	La empresa utiliza los medios digitales con las finalidades de aumentar sus ventas actuales					
<b>Fuerza de ventas</b>						
11	Considera Ud. que la empresa motiva su compra por medio de promociones y descuentos					
12	Considera que el reconocimiento de parte de la empresa motiva a la compra de sus productos y servicios					
13	Considera adecuado el liderazgo de los vendedores para concretar una venta					
14	Considera usted que en ocasiones es necesario contar con la experiencia del líder para cerrar una venta					

## Validación de los instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
**Institución donde labora** : Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario **Gestión por Procesos**  
**Autor del instrumento** : García Ramírez Harry

#### 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, 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: <b>Gestión por procesos</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>gestión por procesos</b> , 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: <b>Gestión por procesos</b> .				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: <b>Gestión por procesos</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>46</b>	

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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.6 BUENA

Tarapoto, 29 de marzo de 2022

  
 U. N. S. M. *Segundo Rodríguez M.*  
 Colg. CLAD 7097

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Rodríguez Mendoza, Segundo Saúl  
**Institución donde labora** : Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en ciencias económicas, mención gestión empresarial  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario Ventas  
**Autor del instrumento** : García Ramírez Harry

**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, <b>ventas</b> 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: <b>Ventas</b>					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: Ventas, 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: <b>Ventas</b> .					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: <b>Ventas</b>					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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						46

(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:** El instrumento muestra coherencia metodológica por lo que procede su aplicación.

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.6 BUENA

Tarapoto, 29 de marzo de 2022



Lic. MSc. W. Segundo Rodríguez M.  
 Colg. CLAD 7097



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Mtro. Alcides Muñoz Ocas  
**Institución donde labora** : Universidad Cesar Vallejo // Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en Gestión Pública  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario **Gestión por procesos**  
**Autor del instrumento** : García Ramírez Harry

**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, 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: <b>Gestión por procesos</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>gestión por procesos</b> , 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: <b>Gestión por procesos</b> .					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: <b>Gestión por procesos</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

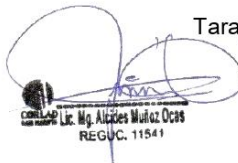
Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**El Instrumento de Evaluación Cuestionario si es aplicable, la variables mantiene concordancia con los criterios de evaluación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8**

Tarapoto, 29 de Marzo del 2022



Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Mtro. Alcides Muñoz Ocas  
**Institución donde labora** : Universidad Cesar Vallejo // Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en Gestión Pública  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario Ventas  
**Autor del instrumento** : García Ramírez Harry

**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, <b>ventas</b> 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: <b>Ventas</b>					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: Ventas, 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: <b>Ventas</b> .					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: <b>Ventas</b>				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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

(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:**

El Instrumento de Evaluación Cuestionario si es aplicable, la variables mantiene concordancia con los criterios de evaluación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7**

Tarapoto, 29 de Marzo del 2022



Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Mtro. Alcides Muñoz Ocas  
**Institución donde labora** : Universidad Cesar Vallejo // Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en Gestión Pública  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario **Gestión por procesos**  
**Autor del instrumento** : García Ramírez Harry

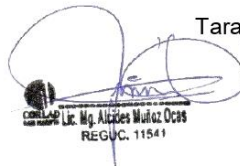
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

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, 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: <b>Gestión por procesos</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable <b>gestión por procesos</b> , 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: <b>Gestión por procesos</b> .					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: <b>Gestión por procesos</b>					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
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					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)

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**El Instrumento de Evaluación Cuestionario si es aplicable, la variables mantiene concordancia con los criterios de evaluación**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8**


Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

Tarapoto, 29 de Marzo del 2022

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Mtro. Alcides Muñoz Ocas  
**Institución donde labora** : Universidad Cesar Vallejo // Universidad Nacional de San Martín  
**Especialidad** : Maestro en Gestión Pública  
**Instrumento de evaluación** : Cuestionario Ventas  
**Autor del instrumento** : García Ramírez Harry

**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, <b>ventas</b> 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: <b>Ventas</b>					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: Ventas, 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: <b>Ventas</b> .					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: <b>Ventas</b>				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	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(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:**

El Instrumento de Evaluación Cuestionario si es aplicable, la variables mantiene concordancia con los criterios de evaluación

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7**

Tarapoto, 29 de Marzo del 2022



Lic. Alcides Muñoz Ocas  
 REGUC. 11541

## BASE DE DATOS

### V1: Gestión por procesos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	subtotal	p6	p7	p8	p9	p10	subtotal	p11	p12	p13	p14	p15	subtotal	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51

41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51

86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65

<b>131</b>	4	4	4	5	5	<b>22</b>	4	4	4	4	5	<b>21</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	<b>63</b>
<b>132</b>	3	2	4	3	2	<b>14</b>	3	2	2	4	2	<b>13</b>	3	2	3	2	4	<b>14</b>	<b>41</b>
<b>133</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>	2	3	3	4	2	<b>14</b>	2	3	2	3	2	<b>12</b>	<b>37</b>
<b>134</b>	4	3	4	2	3	<b>16</b>	4	3	3	4	3	<b>17</b>	4	3	4	3	4	<b>18</b>	<b>51</b>
<b>135</b>	2	2	1	1	2	<b>8</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	2	2	2	2	1	<b>9</b>	<b>26</b>
<b>136</b>	2	3	3	2	2	<b>12</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	2	3	2	3	3	<b>13</b>	<b>38</b>
<b>137</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>	3	3	3	4	4	<b>17</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>	<b>51</b>
<b>138</b>	1	1	1	2	2	<b>7</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	<b>18</b>
<b>139</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	1	2	2	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>140</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	<b>51</b>
<b>141</b>	2	3	3	2	2	<b>12</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	2	3	2	3	3	<b>13</b>	<b>38</b>
<b>142</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>	3	3	3	4	4	<b>17</b>	3	3	3	3	4	<b>16</b>	<b>51</b>
<b>143</b>	1	1	1	2	2	<b>7</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	<b>18</b>
<b>144</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	1	2	2	<b>8</b>	<b>24</b>
<b>145</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	<b>51</b>



## V2: Ventas

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	subtotal	pr7	pr8	pr9	pr10	subtotal	pr11	pr12	pr13	pr14	subtotal	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
2	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
3	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
4	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
5	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
6	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
7	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
8	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
9	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
10	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
11	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
12	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
13	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
14	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
15	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
16	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
17	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
18	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
19	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
20	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
21	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
23	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
24	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
25	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
26	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
28	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
29	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
30	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
31	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
32	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
33	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
34	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
35	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
36	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
37	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
38	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
39	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
40	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
41	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
42	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46

43	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
44	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
45	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
46	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
47	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
48	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
49	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
50	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
51	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
52	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
53	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
54	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
55	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
56	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
57	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
58	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
59	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
60	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
61	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
62	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
63	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
64	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
65	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
66	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
67	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
68	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
69	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
70	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
71	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
72	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
73	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
74	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
75	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
76	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
77	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
78	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
79	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
80	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
81	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
82	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
83	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
84	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
85	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
86	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56

88	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
89	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
90	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
91	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
92	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
93	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
94	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
95	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
96	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
97	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
98	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
99	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
100	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
101	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
102	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
103	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
104	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
105	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
106	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
107	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
108	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
109	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
110	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
111	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
112	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
113	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
114	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
115	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
116	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
117	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
118	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
119	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
120	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
121	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
122	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
123	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
124	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
125	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
126	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
127	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
128	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
129	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
130	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
131	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
132	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37

<b>133</b>	2	2	3	2	3	2	<b>14</b>	2	3	3	2	<b>10</b>	2	3	2	2	<b>9</b>	<b>33</b>
<b>134</b>	3	4	3	4	3	4	<b>21</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	4	3	3	4	<b>14</b>	<b>49</b>
<b>135</b>	2	2	2	2	2	1	<b>11</b>	2	2	2	1	<b>7</b>	2	2	2	2	<b>8</b>	<b>26</b>
<b>136</b>	2	2	3	2	3	3	<b>15</b>	2	3	3	3	<b>11</b>	1	2	2	2	<b>7</b>	<b>33</b>
<b>137</b>	4	3	3	3	3	4	<b>20</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	1	3	4	3	<b>11</b>	<b>44</b>
<b>138</b>	2	1	1	1	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	3	2	2	1	<b>8</b>	<b>19</b>
<b>139</b>	1	1	2	1	2	2	<b>9</b>	1	2	2	2	<b>7</b>	4	3	1	1	<b>9</b>	<b>25</b>
<b>140</b>	3	3	4	3	4	3	<b>20</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	4	4	3	3	<b>14</b>	<b>48</b>
<b>141</b>	2	2	3	2	3	3	<b>15</b>	2	3	3	3	<b>11</b>	3	3	2	2	<b>10</b>	<b>36</b>
<b>142</b>	4	3	3	3	3	4	<b>20</b>	3	3	3	4	<b>13</b>	3	3	4	3	<b>13</b>	<b>46</b>
<b>143</b>	2	1	1	1	1	1	<b>7</b>	1	1	1	1	<b>4</b>	1	1	2	1	<b>5</b>	<b>16</b>
<b>144</b>	1	1	2	1	2	2	<b>9</b>	1	2	2	2	<b>7</b>	1	2	1	1	<b>5</b>	<b>21</b>
<b>145</b>	3	3	4	3	4	3	<b>20</b>	3	4	4	3	<b>14</b>	3	4	3	3	<b>13</b>	<b>47</b>

## BASE DE DATOS

### V1: Gestión por procesos

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	subtotal	p6	p7	p8	p9	p10	subtotal	p11	p12	p13	p14	p15	subtotal	TOTAL
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59

28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
33	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
34	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
35	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
36	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
37	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
38	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
39	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
40	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
41	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
42	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
43	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
44	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
45	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
46	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
47	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
48	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
49	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
50	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
51	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
52	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
53	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
54	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
55	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
56	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
57	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
58	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
59	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
60	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
61	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
62	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
63	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
64	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
65	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
66	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
67	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
68	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
69	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
70	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
71	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
72	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41

73	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
74	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
75	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
76	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
77	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
78	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
79	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
80	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
81	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
82	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
83	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
84	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
85	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
86	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
87	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
88	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
89	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
90	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
91	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
92	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
93	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
94	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
95	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
96	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
97	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
98	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
99	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
100	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
101	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
102	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
103	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
104	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
105	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
106	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
107	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
108	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
109	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
110	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
111	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
112	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
113	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
114	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
115	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
116	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
117	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51

118	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
119	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
120	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
121	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
122	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
123	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
124	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
125	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
126	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	8	26
127	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	59
128	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	13	39
129	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	21	56
130	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	23	65
131	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20	63
132	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	14	41
133	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	12	37
134	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	18	51
135	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	9	26
136	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
137	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
138	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
139	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
140	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51
141	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	13	38
142	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	16	51
143	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	18
144	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	8	24
145	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	17	51



## V2: Ventas

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	subtotal	pr7	pr8	pr9	pr10	subtotal	pr11	pr12	pr13	pr14	subtotal	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
2	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
3	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
4	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
5	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
6	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
7	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
8	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
9	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
10	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
11	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
12	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
13	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
14	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
15	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
16	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
17	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
18	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
19	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
20	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
21	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
22	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
23	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
24	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
25	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
26	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
28	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
29	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56

30	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
31	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
32	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
33	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
34	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
35	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
36	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
37	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
38	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
39	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
40	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
41	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
42	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
43	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
44	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
45	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
46	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
47	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
48	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
49	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
50	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
51	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
52	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
53	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
54	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
55	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
56	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
57	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
58	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
59	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
60	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
61	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
62	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
63	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
64	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
65	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
66	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
67	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
68	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
69	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
70	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
71	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
72	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
73	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
74	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49

75	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
76	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
77	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
78	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
79	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
80	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
81	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
82	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
83	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
84	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
85	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
86	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
88	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
89	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
90	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
91	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
92	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
93	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
94	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
95	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
96	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
97	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
98	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
99	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
100	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
101	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
102	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
103	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
104	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
105	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
106	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
107	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
108	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
109	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
110	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
111	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
112	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
113	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
114	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
115	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
116	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
117	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
118	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
119	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25

120	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
121	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
122	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
123	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
124	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
125	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47
126	2	1	2	1	2	2	10	1	2	2	2	7	1	2	2	1	6	23
127	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	56
128	3	3	2	3	2	3	16	3	2	2	3	10	3	2	3	3	11	37
129	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	5	17	4	4	3	4	15	56
130	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	65
131	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	58
132	2	3	2	3	2	4	16	3	2	2	4	11	3	2	2	3	10	37
133	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	2	10	2	3	2	2	9	33
134	3	4	3	4	3	4	21	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	49
135	2	2	2	2	2	1	11	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	26
136	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	1	2	2	2	7	33
137	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	1	3	4	3	11	44
138	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	3	2	2	1	8	19
139	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	4	3	1	1	9	25
140	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	4	4	3	3	14	48
141	2	2	3	2	3	3	15	2	3	3	3	11	3	3	2	2	10	36
142	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	13	3	3	4	3	13	46
143	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	1	1	2	1	5	16
144	1	1	2	1	2	2	9	1	2	2	2	7	1	2	1	1	5	21
145	3	3	4	3	4	3	20	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	47



## CARTA DE AUTORIZACION

Tarapoto, 13 de diciembre del 2021

El suscrito, en mi condición de persona natural, y Gerente Propietario de la empresa Agropecuaria el "Gorrioncito" EIRL, con RUC 20604332134 otorgo autorización a **Harry García Ramírez** identificado con DNI. 01121848, domiciliado en el Jr. Bolognesi N° 822.districto de Tarapoto, Provincia de San Martín, Departamento de San Martín, para que realice el procedimiento de trabajo de investigación "Gestión por procesos y ventas de la empresa agropecuaria El Gorrioncito EIRL". Tarapoto, 2021 TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERO EMPRESARIAL.

Se extiende las facultades de autorización para todos los procesos y trámite administrativo ante la Universidad Cesar Vallejo.

  
AGROPECUARIA EL GORRIONCITO EIRL  
Gerente Propietario  
Diego Garcia Gonzales  
DNI 72497231

Diego Garcia Gonzales  
DNI 72497231