



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE PROCESOS DE VENTA PARA
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES DE LA FERRETERÍA
ALTOMAYO, DISTRITO KIMBIRI, 2023
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

HUAMAN YUCRA, NEUFALY

ORCID: 0000-0001-7683-2135

ASESOR

DR. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

AYACUCHO-PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0269-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:00** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **GESTIÓN DE PROCESOS DE VENTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA FERRETERÍA ALTOMAYO, DISTRITO KIMBIRI, 2023**

Presentada Por :
(3111152049) **HUAMAN YUCRA NEUFALY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: GESTIÓN DE PROCESOS DE VENTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA FERRETERÍA ALTOMAYO, DISTRITO KIMBIRI, 2023 Del (de la) estudiante HUAMAN YUCRA NEUFALY , asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 23 de Octubre del 2023

Mg. Roxana Torres Guzmán
Responsable de Integridad Científica

JURADO

1.

Jurados de Investigación

a. LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ANGEL presidente
ORCID ID 0000 0002 7575 3571

b. ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

c. LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
ORCID ID: 0000 0001 9140 3451

2. Docente Tutor Investigador

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID ID: 0000 0002 6399 5928

AGRADECIMIENTO

A mis padres quienes pudieron guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desistir en los problemas que se presentaban, enseñándome a sobresalir las adversidades sin perder las ganas de seguir adelante.

A todos los maestros que me brindaron su paciencia y afianzaron en mí los conocimientos que me ofrecen ahora la oportunidad de aplicarlos con efectividad en mi vida profesional.

INDICE GENERAL

PAGINAS PRELIMINARES	
ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	III
JURADO	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE GENERAL.....	VI
LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE FIGURAS	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRAC.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEORICO	5
2.1. ANTECEDENTES	5
2.2 BASES TEORICAS	9
2.2.1 GESTION DE PROCESOS.....	9
2.2.2. GESTIÓN DE PROCESO DE VENTAS	9
2.2.2. SISTEMA DE GESTION	10
2.2.3. PRODUCTIVIDAD	10
2.2.4 Dimensiones de las variables	11
Indicadores.....	12
2.3. Hipótesis.....	15
III. Metodología.....	16
3.1 Nivel. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.1.1. Nivel de la investigación.....	16
3.1.2. Diseño de investigación	16
3.2. Población y muestra	16
3.3. Variables Definición y Operacionalización	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	14
3.4.1 Técnica	14
3.4.2 Instrumento de recolección de datos	14
3.5 Método de análisis de datos	14
3.6 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	16
IV. DISCUSION	28
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES	36

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS	37
ANEXOS Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	40
ANEXO 02: Instrumento de recolección de información	41
Anexo N° 03 Validez del instrumento.....	42
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	54
ANEXO 5: Formato de consentimiento informado.....	55
Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información ...	56
Anexo 07: Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos).....	57

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1: Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo.....</i>	16
<i>Tabla 2: Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza.....</i>	17
<i>Tabla 3: Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería .</i>	18
<i>Tabla 4: Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería.....</i>	19
<i>Tabla 5: Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos</i>	20
<i>Tabla 6: Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería</i>	21
<i>Tabla 7: Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería.....</i>	22
<i>Tabla 8: La utilidad es importante para usted.....</i>	23
<i>Tabla 9: Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva excelente</i>	24
<i>Tabla 10: Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia.....</i>	25
<i>Tabla 11: La calidad de atención al cliente es buena.....</i>	26
<i>Tabla 12: Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención</i>	27

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1: Para usted la eficacia es importante para la ferretería Altomayo.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura 2: Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza</i>	<i>17</i>
<i>Figura 3: Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería</i>	<i>18</i>
<i>Figura 4: Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería</i>	<i>19</i>
<i>Figura 5: Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos.....</i>	<i>20</i>
<i>Figura 6: Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería</i>	<i>21</i>
<i>Figura 7: Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 8: La utilidad es importante para usted</i>	<i>23</i>
<i>Figura 9: Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva excelente.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 10: Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia</i>	<i>25</i>
<i>Figura 11: La calidad de atención al cliente es buena</i>	<i>26</i>
<i>Figura 12: Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención.....</i>	<i>27</i>

RESUMEN

El presente proyecto de tesis se realizó teniendo el siguiente objetivo general Identificar como es la Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023 la metodología que se utilizo fue descriptiva con datos reales a través de las encuestas realizadas a todos los colaboradores de la ferretería es de tipo Aplicada con un enfoque cuantitativo; aplicada debido a que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación. Por lo cual el cuestionario fue de 12 preguntas referidos a los colaboradores siendo los resultados agrupados como objetivo general y específicos, siendo los siguientes resultados, De acuerdo al objetivo general de la encuesta realizada a todos los colaboradores de la ferreteria altomayo respondieron el 67% siempre es importante la eficacia ya que mejora las ventas y es una ventaja para la ferreteria, así mismo respondieron también que el 50% casi nunca es favorable la actitud de los colaboradores, también respondieron el 67% casi siempre su jefe emplea las reglas en la ferreteria, así mismo el 50% respondieron que la utilidad es muy importante en la ferreteria, igualmente más de 50% respondieron que es primordial cumplir con las metas que se trazan en la ferreteria.

Palabras claves: Gestión, Procesos, Productividad y Venta

ABSTRAC

This thesis project was carried out with the following general objective: Identify what the Sales Process Management is like to improve the productivity of the collaborators of the Altomayo hardware store, Kimbiri district, 2023. The methodology used was descriptive with real data through the surveys carried out to all the collaborators of the hardware store are of the Applied type with a quantitative approach; applied because the knowledge acquired during the research process will be put into practice. Therefore, the questionnaire consisted of 12 questions referring to the collaborators, the results being grouped as a general and specific objective, with the following results: According to the general objective, according to the survey, 67% responded to all the collaborators of the Altomayo hardware store. Efficiency is always important since it improves sales and is an advantage for the hardware store, likewise they also responded that 50% almost never favor the attitude of the collaborators, 67% also responded almost always their boss uses the rules in the hardware store, likewise 50% responded that utility is very important in the hardware store, likewise more than 50% responded that it is essential to meet the goals that are set in the hardware store.

Keywords: Management, Processes, Productivity and Sales

I.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa Ferretería Galápagos si ejecuta el proceso de venta que va desde la prospección hasta el servicio postventa, este proceso le permite identificar los potenciales clientes y conseguir que realicen las compras, además le permite identificar las necesidades que desean satisfacer dichos clientes, este proceso de ventas le permite a la empresa identificar sus fortalezas y debilidades al momento de ejecutar la venta, así mismo las estrategias de comercialización tienen un papel primordial dentro de una empresa ya que colaboran a que el negocio se pueda conocer en el ámbito de la gestión comercial y así conseguir que se posicione en el mercado y además atraer a los potenciales clientes con el propósito de generar ingresos para mejorar el servicio brindado, considerando los componentes que pueden inquietar la misma, siendo uno de ellos la competencia que ofrecen las empresas con servicios similares pero con valores agregados adicionales en la ciudad de Riobamba -Ecuador. (Macas, 2023)

La gestión de procesos de ventas es muy importante siendo esta una correlación positivamente moderada, ya que analizan la cadena de valor para detectar errores y proponer mejoras, ya que existen factores externos que afectan a la cadena de valor logística como la variación de precios, la escasez de productos en este contexto de pandemia, que dificultan una adecuada gestión en comas -Perú. (Alarcon, 2021)

La gestión de procesos de venta en Ayacucho partió del levantamiento de necesidades de la empresa, con una perspectiva enfocada en aquellas acciones que realiza la entidad para generar valor para sus clientes. Luego de percibir cuáles son las actividades que generan valor, considerando como parte de las tareas operativas. Así también, se identificaron aquellos procesos estratégicos que desde la empresa deben ser efectuados, y que permiten administrar los recursos para asegurar la continuidad operacional de la organización.

Así mismo son elementos nucleares de la estrategia de gestión denominada calidad total, el cual constituye un instrumento para visualizar, analizar y mejorar los flujos del trabajo.

La productividad dentro de una empresa es un tema sumamente relevante, a nivel nacional de las empresas que quieren mantenerse en el mercado y tener

posibilidades de crecimiento considerando alternativas válidas para mejorar cada día y buscar mayores índices de satisfacer a los clientes cumpliendo con las normas, como el caso de normas ISO 9001, lo cual quiere aumentar la satisfacción del cliente.

El problema que se encuentra en la ferretería Altomayo es la gestión de procesos de ventas deficientes que no tienen mucha información sobre los procesos que se pueden aplicarse en la ferretería en las empresas de hoy en día existen deficiencias en el sistema de gestión de procesos, es por ello que debemos de implementar cada uno de los elementos adecuados y poder mejorar para poder lograr los objetivos de la empresa ferretería, también hay una deficiencia es la falta de responsabilidad de cada uno de los implicados en el logro de los objetivos deseados y existe una ausencia de las responsabilidades de parte de los responsables, así mismo mejorar la productividad.

Siendo el problema a investigar ¿Cuáles son las características de Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023? Y los problemas específicos con los siguientes, ¿Cómo es la efectividad de los colaboradores en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?

¿Cómo es la eficiencia de los colaboradores en la ferretería altomayo distrito kimbiri, 2023?

¿Cómo es la disciplina de los colaboradores en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?

¿Cómo es la rentabilidad de los colaboradores en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?

¿Cómo son los bienes que ofrecen en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?

La hipótesis que se planteo es de factores relevantes de Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de todos los colaboradores de la ferretería altomayo.

El tipo de metodología fue descriptiva con datos reales a través de las encuestas realizadas a todos los colaboradores de la ferretería es de tipo Aplicada con un enfoque cuantitativo; aplicada debido a que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación.

La población fue constituida por todos los colaboradores de la ferretería Altomayo un total de 6 colaboradores, el cual se hizo una encuesta a los colaboradores de la ferretería del distrito Kimbiri, por ello conto con un total de 12 preguntas; siendo los resultados según los objetivos, general y específico son los siguientes que se llegó a la conclusión de acuerdo a la encuesta realizada a los colaboradores de la ferretería Altomayo; De acuerdo al objetivo general de la encuesta a todos los colaboradores de la ferretería altomayo respondieron el 67% siempre es importante la eficacia ya que mejora las ventas y es una ventaja para la ferretería, así mismo respondieron también que el 50% casi nunca es favorable la actitud de los colaboradores, también respondieron el 67% casi siempre su jefe emplea las reglas en la ferretería, así mismo el 50% respondieron que la utilidad es muy importante en la ferretería, igualmente más de 50% respondieron que es primordial cumplir con las metas que se trazan en la ferretería.

Así mismo se concluye que la ferretería Altomayo esta deficiente en los procesos de venta no tienen mucha información sobre el tema relacionado se determinó que la gestión de venta está en proceso de adaptación, así mismo se determinó que la actitud de los colaboradores no es favorable porque no hay buena atención.

La formulación del problema es el siguiente ¿Cuáles son las características de Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?

El tema de investigación es justificado teóricamente, porque se va profundizar en los conocimientos de la gestión de procesos de ventas y la productividad, los cuales brindaran el conocimiento para la empresa de ferretería Altomayo para poder mejorar su gestión de procesos como la productividad, para que esto se logre el incremento de la productividad, en las ventas de los productos el cual les permita satisfacer a los consumidores los productos y este sea diferenciado frente al resto, es por ello que el proyecto de tesis va a permitir tener una visión clara y conocer los problemas por lo que atraviesa la Ferretería Altomayo en el Distrito Kimbiri.

Objetivo general

Identificar como es la Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023

Objetivos específicos

1. Determinar la efectividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023
2. Describir la eficiencia de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023
3. Detallar la disciplina de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023
4. Describir la rentabilidad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023
5. Describir la calidad de los bienes de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023

II. MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES

Antecedente internacional

(Morales Moran, 2023) En su trabajo de investigación *Gestión de ventas para la ferretería “big market” ubicada en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022*, tiene como el objetivo general lo siguiente Analizar la gestión de ventas de la Ferretería “BIGMARKET” de la ciudad de Babahoyo del periodo 2022, para el incremento de las ventas. El tipo de metodología utilizada fue el descriptivo y analítico debido a que nos permite realizar un diagnóstico de los problemas que tiene la ferretería y a la vez nos permitirá generar posibles soluciones y poder describir las falencias internas que posee. Se llego a la siguiente conclusión siendo tan evidente que existe un desequilibrio en la compañía por el siniestro ocurrido meses atrás lo cual provocó que perdiera una mercancía grande que sería utilizada para la comercialización sobre lo que oferta la empresa, esto conllevó a que no se logre alcanzar los objetivos tanto del área comercial como de la organización en general, ya que los ingresos disminuyeron y los gastos como también deudas aumentaron.

(Erazo Diaz, 2021) En su trabajo de investigación *Gestión de ventas en la ferretería ferryaguair de la ciudad de Montalvo en época de pandemia*, el cual tuvo como objetivo general determinar los factores que intervienen en la gestión de ventas de la ferretería “Ferry Aguiar” durante el periodo 2019-2020. El tipo de investigación es del método descriptivo puesto que identifica cada uno de los aspectos que intervienen en el proceso de gestión de ventas, en conclusión se puede identificar que en la empresa en estudio existe una disminución de sus ventas del 34% puesto que uno de los factores que incidió de manera significativa en esta reducción comprende las regulaciones en el comercio como medida de protección por parte del gobierno contra el covid-19 que los llevo a cerrar sus puertas por varios días y fueron retomando de a poco con una jornada de trabajo de 4 a 5 horas a esto se suma la concurrencia mínima de clientes por la falta de conocimiento y utilización de herramientas tecnológicas para informar el desarrollo de actividades por parte de la empresa a pesar de las restricciones.

(Muñoz Veloz, 2018) En su trabajo de investigación *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria*, el cual tuvo como objetivo general

plantear un sistema de gestión basado en procesos para la empresa CDMS, con el fin de promover la mejora de su accionar y permitir el aseguramiento de la calidad de sus servicios. El tipo de metodología que se utilizó fue encuestas y entrevistas, de acuerdo a las conclusiones se pudo comprobar que la entidad ha experimentado un crecimiento importante desde sus inicios, pero que, en este momento, requiere una nueva manera de organización interna que le permita gestionar con agilidad su servicio valorado en el mercado.

Mediante la investigación a través de entrevistas y encuestas, se realizó el diagnóstico de la empresa, observando que, desde sus inicios, ha manejado su gestión de manera empírica, o según se iba requiriendo, lo cual pudo haber funcionado de manera adecuada en sus primeros años; sin embargo, al crecer su cartera de clientes, personal y servicios ofertados, se evidenció la necesidad de implementar un modelo que permita delimitar funciones de los colaboradores, estandarizar procesos y garantizar la calidad en la que se ha concentrado la empresa como ventaja competitiva.

(Yunga Sarmiento, 2019) En su trabajo de investigación *Propuesta para el mejoramiento de gestión en los procesos operativos de la ferretería el cisne*. El objetivo planteado fue mejorar la propuesta para el mejoramiento de gestión en los procesos operativos de la ferretería el cisne el tipo de metodología utilizada consiste en la recopilación de la información que permita identificar con precisión en que áreas se presentan los problemas más relevantes el cual se realizara mediante observación directa u cuestionario entrevista, se llegó a la siguiente conclusión en la actualidad el cliente es el que día a día toma decisiones de compra, esto se da porque tienen más opciones a elegir, donde adquirir productos o servicios que satisfagan por completo sus necesidades, por lo tanto el estudio del cliente y el conocimiento de sus necesidades son fundamentales y serán la base primordial para establecer con eficacia una buena estructura organizacional.

Antecedente nacional

(Medina Garcia, 2020) En su trabajo de investigación *Estudio de mejora en gestión de procesos del almacén en el centro ferretero: distribuidora de aceros medina S.R.L.* como objetivo general fue Mejorar los procesos de gestión y control de inventarios del almacén de Distribuidora de Aceros Medina SRL para

una óptima organización y clasificación de sus productos. Se llegó a la siguiente conclusión, los indicadores de gestión establecidos han ido ajustándose progresivamente a las metas establecidas, entre ellas por ejemplo la rotación de inventarios a la fecha se encuentra en un promedio de 70 días, anteriormente se encontraba por encima de 90 días; por otro lado, los pedidos entregados a tiempo mejoraron en un 25% mientras que los pedidos entregados completos mejoraron 15%. Con respecto a las ventas, estas tuvieron un aumento del 20% en promedio.

(Alarcon Palomino, 2021) En su trabajo de investigación *Gestión del proceso logístico y la productividad de las MYPES del rubro ferretero en Comas 2021*, el objetivo general que se planteo fue Determinar la relación de la gestión del proceso logístico en la productividad de las Mypes del rubro ferretero en Comas 2021, el tipo de metodología utilizada es cuantitativo porque los datos que se recolectaron, fueron medidos para conocer la relación de la gestión del proceso logístico en la productividad de las MYPES del rubro ferretero en el distrito de Comas. Se llegó a la siguiente conclusión Se concluye que respondiendo con el objetivo general planteado en la investigación la relación entre la gestión de procesos logísticos y la productividad existe; ya que se obtuvo una correlación de 0.616 de Rho Spearman, siendo esta una correlación positiva moderada, ya que un 80.00%, pone en práctica estrategias y acciones que mejoran la gestión de los procesos logísticos que se reflejan en el incremento de la productividad en las ferreterías, sin embargo, este no es un factor determinante.

(Dominguez Parihuache, 2021) En su trabajo de investigación *Gestión de calidad y el marketing en las mype rubro ferreterías distrito de frías, Piura año 2021*. El objetivo general es Determinar qué características tiene la gestión de calidad y el marketing Mype rubro ferreterías distrito de Frías, Piura año 202, el tipo de investigación fue cuantitativo porque tiene que ver con la medición, revisión, descripción, experimentación, verificación y explicación del fenómeno objeto de estudio. Dentro de las principales características se encuentra que fue objetiva porque se basó en hechos, se orientó a los resultados, utilizando la estadística y mediciones. Se llegó a las siguientes conclusiones en relación a las herramientas de gestión de calidad se determinó el diagrama causa efecto, la matriz de priorización que en su mayoría de los propietarios consideran que es importante la priorización de los problemas la cual ayuda a determinar cuales se

deben resolver primero para cumplir con los objetivos, la hoja de recogida de datos y el diagrama de flujo.

(Guevarra Maldonado, 2022) En su trabajo de investigación *Gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022*. El objetivo es Determinar qué tipo de relación existe entre la gestión de la cadena de abastecimiento y la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. El tipo de metodología se optó por desarrollar una investigación de tipo aplicado, dado que, se buscó la aplicación y utilización de los conocimientos ya adquiridos, se llegó a las siguientes conclusiones La gestión de la cadena de abastecimiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Esta conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar a la gestión de la cadena de abastecimiento con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,860, constatando de este modo que se trata de una correlación positiva y alta. De manera complementaria, el desarrollo del valor p resultó igual a 0,000, confirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

El proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. La presente conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de planificación y aprovisionamiento con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,852, confirmando de esta manera que se trata de una correlación positiva y alta. De igual forma, el desarrollo del valor p resultó obtuvo una cifra equivalente a 0,000, confirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable. El proceso de organización y control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Dicha conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de organización y control con la calidad de servicio, donde se obtuvo un valor igual a 0,848, demostrando de así que se trata de una correlación positiva y alta. De la misma manera, el desarrollo del valor p obtuvo una cifra igual a 0,000, confirmando. halló un soporte en el resultado de

Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de distribución y entrega con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,857, lo que confirmó que se trata de una correlación positiva y alta. Igualmente, el desarrollo del valor p mostró un valor equivalente a 0,000, lo que demostró la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 GESTION DE PROCESOS

(Bravo Carrasco, 2017) La gestión de proceso es una disciplina de gestión que ayuda la dirección de la empresa a identificar a diseñar, formalizar, controlar y mejorar para ser más productivos en la organización y lograr la confianza del cliente. Así mismo el objetivo es aumentar la productividad en las organizaciones considerando la eficiencia y agregando el valor para el cliente. De la misma manera se considera tres grandes formas de acción sobre procesos representar, mejorar y diseñar con infinitas posibilidades de lograr el objetivo.

2.2.2. GESTIÓN DE PROCESO DE VENTAS

(Quiroa Westreicher, 2021) La gestión de proceso de ventas es la serie de pasos que las personas deben de concretar una estrategia de venta efectiva, el cual se inicia desde que se capta la atención de un cliente potencial y termina la acción concreta de una venta de los bienes y servicios que ofrece una empresa.

Para realizar la gestión de proceso de venta se requiere los siguientes:

Conocer el producto: Básicamente se necesita saber que es el producto, para que sirve y que significa para el cliente

Prospección del cliente: se debe identificar al conjunto de clientes cuyas necesidades puede satisfacer el producto que se vende.

Contacto con el cliente: consiste en presentarse con el cliente y tener un primer acercamiento.

Identificar la necesidad: el contacto con el cliente permite identificar sus necesidades y escuchar al cliente para que se exprese cuáles son sus necesidades y problemas.

Presentación del producto: cuando se conocen las necesidades se debe presentar el producto, explicando lo que el producto puede hacer por ellos.

Cierre de venta: se produce luego de que se aclaren las objeciones del cliente, y acepta comprar el producto.

2.2.2. SISTEMA DE GESTION

(Castelo Guevarra, 2019) Es un esquema general de procesos y procedimientos que se emplea para garantizar que la organización realiza todas las tareas necesarias para conseguir sus objetivos. El sistema de gestión es la herramienta que permite controlar los efectos económicos y no económicos de la actividad de la empresa”. es una herramienta que permite manejar de manera adecuada los recursos que posee una empresa, los cuales se encuentran inmersos en la elaboración de procesos necesarios para lograr los objetivos empresariales.

Tiene las siguientes etapas:

Etapas de Ideación: Trabajar en la idea central utilizando una metodología adecuada, logrando pulir a la idea original la cual servirá para guiar los pasos del proceso.

Etapas de Planeación: Planificar el objetivo a seguir y cuáles serán los pasos o estrategias que se nos llevarán a consecución de este.

Etapas de Implementación: Es la implementación del sistema de Gestión en la empresa.

Etapas de Control: Verifica el cumplimiento de los objetivos.

2.2.3. PRODUCTIVIDAD

(Allen Collier, 2019) La productividad es la proporción entre los productos de un proceso y los insumos cuando los productos aumentan respecto a un nivel constante de insumos, o cuando la cantidad de insumos disminuye respecto de un nivel constante de productos, la productividad aumenta. Así, una medida de productividad describe cuán bien se usan los recursos de una organización para generar productos, la productividad implica la mejora del proceso productivo significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos, así mismo es un índice que relaciona lo producido por un sistema de salidas o producto de recursos utilizados para generarlo entradas o insumos, y es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios, traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos denotando la eficiencia.

(Valencia Carrasco, 2019) La productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se pueden prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación con los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad

2.2.4 Dimensiones de las variables

Efectividad

(Cerageri Manene, 2018) La efectividad como la cuantificación del logro de meta compatible es decir cuando un dirigente es efectivo se refiere que es apto, capaz, competente, ya que hace las cosas y desempeña una acción favorable para los intereses de la organización, el cual se está haciendo referencia a la capacidad o habilidad que puede demostrar una persona, un animal, una máquina, un dispositivo o cualquier elemento para obtener determinado resultado a partir de una acción.

Confianza

(Freundt Thurne, 2017) La confianza implica reconocer que nos sumergimos en una tarea interdisciplinaria toda vez que hacerlo plantea acercarse a dicho concepto desde la filosofía, el periodismo, la sociología, la psicología social y organizacional, la enfermería, la lingüística, la administración, la economía, el quehacer periodístico, entre otras disciplinas. Asimismo, es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación y pensamientos. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones y de valores. Así mismo implica reconocer que nos sumergimos en una tarea interdisciplinaria toda vez que hacerlo plantea acercarse a dicho concepto desde la filosofía, el periodismo, la sociología, la psicología social y organizacional, la enfermería, la lingüística, la administración, la economía, el quehacer periodístico, entre otras disciplinas.

Disciplina

(Cubero Venegas, 2019) La disciplina es un hábito que cada persona forma con base a su compromiso y autocontrol sumando también el comportamiento

y personalidad que tenga cada uno, ya que como individuos planificamos, definimos nuestros objetivos y metas y así mismo diseñamos el paso a paso para poder lograrlos. La búsqueda de una disciplina adecuada y la importancia de ésta, radican prioritariamente en el hecho de que es imprescindible que exista, para que la organización y de toda la empresa, facilite los procesos de socialización y enseñanza-aprendizaje, que no pueden realizarse en ambientes empresariales carentes de normas que garanticen la posibilidad de que se lleven a cabo esos procesos en la forma más eficiente posible.

Rentabilidad

(Sauñe Dávalos, 2022) La rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. Es por ello la rentabilidad es la ganancia que una persona recibe por poner sus ahorros en una institución financiera y se expresa a través de los intereses, que corresponden a un porcentaje del monto de dinero ahorrado.

Bienes

(Orrego Acuña, 2023) El estudio de los bienes supone analizar, de manera detallada, todo lo concerniente a los derechos reales, destacando sus características que los distinguen de los derechos personales, pueden definirse los bienes, en un sentido amplio, como el objeto de los derechos subjetivos, mientras las cosas serían el objeto de los derechos reales.

Indicadores

Eficacia

La eficacia es hacer bien el trabajo con un mínimo de recursos se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad, es decir, efectuar aquellas actividades laborales que derivarán en el logro de los objetivos de la empresa. (Reyes, 2022)

Eficiencia

La eficiencia consiste en producir la respuesta deseada al menor coste, asimismo es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo hacen tiene como propósito alcanzar metas

u objetivos, con recursos humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc. limitados y en muchos casos en situaciones complejas y muy competitivas. (Contreras, 2016)

Actitud

La actitud es como una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto al objeto determinado. Por ello, los defensores del modelo unidimensional distinguen el concepto de actitud del de creencia y del de intención conductual. Asimismo, son difíciles de cuantificar porque están compuestos por características o dimensiones no observables, no tienen referentes empíricos. (Aigner, 2018)

Riesgo

Es la probabilidad de sufrir un daño específico agente que represente un factor de peligro la probabilidad de peligro que representa para el objeto asegurado que sufriría las consecuencias del daño. asimismo, se refiere a la condición que domina cuando las personas pueden identificar un problema, especificar la probabilidad de que se presenten ciertos hechos, identificar opciones de solución y establecer la probabilidad de que cada solución conduzca a un resultado. (Hellriegel, 2021)

Capacidad

La capacidad es una habilidad personal para hacer cosas que son valiosas para persona, o ser alguien valioso según sus concepciones y razones, asimismo hace referencia a las oportunidades reales que una persona tiene para tomar decisiones informadas, con el fin de garantizarse una vida que tiene razones para valorar. (Rodriguez, 2018)

Reglas

Se denomina regla a cualquier proposición prescriptiva, suelen definida como una norma de conducta establecido en función del deber ser e impuesto por parte de una autoridad constituida legítimamente, supone la realización de la armonía social en términos que concilien la protección integral de las personas con las exigencias de los intereses de la colectividad. asimismo, es la que impone deberes o confiere derechos. También es como una guía de conducta

que la sociedad establece para que las personas puedan realizar abstenerse de hacerlo un propósito determinado. (Peña, 2015)

Normas

Las normas se caracterizan en razón del sujeto que las emite, así como de su exigencia, su cumplimiento y el ámbito de aplicación de la misma. Existen muchas semejanzas y puntos de contacto entre los tipos de normas; para establecer una diferenciación entre ellas nos valemos de sus características. (Lopez, 2018)

Utilidad

La utilidad se traduce a la satisfacción de un deseo, admitiendo las comparaciones entre personas, las mismas que son sumadas de manera parcial para alcanzar y maximizar una suma absoluta de las expectativas de los sujetos altamente representativos, sea dentro de una organización, un conglomerado, entre otros, manteniendo así una idea utilitarista donde la acción que produce la mayor utilidad para un mayor número de individuos involucrados es la de mayor utilidad. (Hurtado, 2019)

Cumplimiento de metas

El ser humano pretende lograr en todas las circunstancias de su vida, la comprensión de sus metas, resulta sumamente interesante. Por lo tanto, sería primordial conocer cuáles son las metas que más podrían aplicarse en la intuición para lograr que el propósito, el trabajo en equipo, las interrelaciones, retos y responsabilidades se realicen bajo un esquema de motivación constante. Para ello se debe conocer si las metas de la persona están coincidiendo con sus metas propuestas. (Marquez, 2019)

Calidad

La calidad y sus principales elementos y modelos de gestión se evidencia su importancia este se analiza como un aspecto fundamental para la eternidad y el desarrollo de la organización, que le permite dinamizar sus procesos internos, diferenciarse del entorno, adaptarse al medio y satisfacer adecuadamente las necesidades de sus diferentes grupos de interés. Asimismo, es una determinación del cliente, está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o

no establecidos, consientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. (Sanabria, 2019)

Eficaz

La eficaz es flexible, productiva y satisface a sus segmentos es rentable, adquiere recursos, minimiza la tensión, controla el entorno, es eficiente, retiene a los empleados, crece, está integrada, mantiene comunicaciones abiertas y sobrevive. Asimismo, eficaz es aquella en la que el mayor porcentaje de participantes se perciben también son libres para utilizar la organización y sus subsistemas como instrumentos para sus propias necesidades, cuanto mayor es el grado de instrumentalidad organizacional percibida por cada participante, más eficaz es la organización. (Ordóñez, 2017)

2.3. Hipótesis

Según (Hernández Sampieri, 2018), menciona que la investigación descriptiva no presenta ninguna hipótesis a formular porque investigan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, es por ello que únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables, es por ello que no es necesario poner hipótesis por ser descriptivo.

III. Metodología

3.1 Nivel. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de la investigación

El presente proyecto de investigación es de tipo Aplicada con un enfoque cuantitativo; aplicada debido a que se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de investigación, ciertos conocimientos serán adquiridos en el tiempo real además esta investigación será útil y de buen provecho para todas las personas interesadas en el tema de gestión de procesos en la empresa ferretería Altomayo.

3.1.2. Diseño de investigación

Para la elaboración del presente proyecto de tesis se hizo el uso del diseño no experimental el cual se refiere que se elaborara y observar los fenómenos tal y como se encontraban, en otras palabras, dentro de su contexto.

3.2. Población y muestra

Población

La población será conformada todos los 6 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

3.3. Variables Definición y Operacionalización

Variable	Definición operativa	Dimensiones	indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Variable 1 Gestión de procesos	La gestión de proceso es una disciplina de gestión que ayuda la dirección de la empresa a identificar a diseñar, formalizar, controlar y mejorar para ser más productivos en la organización y lograr la confianza del cliente. Así mismo el objetivo es aumentar la productividad en las organizaciones considerando la eficiencia y agregando el valor para el cliente. De la misma manera se considera tres grandes formas de acción sobre procesos representar, mejorar y diseñar con infinitas posibilidades de lograr el objetivo. (Bravo Carrasco, 2017)	Efectividad	Eficacia	1. Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4.Casi siempre 5. Siempre	Cuestionario de encuesta
			Eficiencia		
		Confianza	Actitud		
			Riesgo		
			Capacidad		
		Disciplina	Reglas		
			Normas		
Variable 2 Productividad	La productividad es la proporción entre los productos de un proceso y los insumos cuando los productos aumentan respecto a un nivel constante de insumos, o cuando la cantidad de insumos disminuye respecto de un nivel constante de productos, la productividad aumenta. Así, una medida de productividad describe cuán bien se usan los recursos de una organización para generar productos, la productividad implica la mejora del proceso productivo. (Allen Collier, 2019)	Rentabilidad	Utilidad		
			Cumplimiento de metas		
		Bienes	Calidad		
			Eficaz		

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizó en el informe de investigación para la obtención de los datos fueron la encuesta a todos los colaboradores de la ferretería altomayo del distrito Kimbiri, con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se realizó es un cuestionario para recolectar información, el cual fueron formuladas del tema correspondiente: Gestión de ventas para la productividad de los colaboradores fue elaborado para todos los colaboradores y hechos que interesan en una investigación sobre el tema elegido, el cual consto de 12 preguntas. Asimismo, se obtuvo la validación de tres expertos sobre las preguntas para aplicar las encuestas, que se encuentra en el anexo 03 pag.42.

Asimismo, para hallar la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach el cual se usa para medir la confiabilidad.

3.5 Método de análisis de datos

Se utilizó el Excel para poder sacar los gráficos y cuadros de tabulación luego hacer la interpretación correspondiente de los resultados.

También se utilizó el Word para procesar los textos y plasmar a la investigación todo lo necesario que se obtiene de los antecedentes y bases teóricas.

3.6 Aspectos éticos

Principios y lineamientos

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes su dignidad, privacidad y diversidad cultural.

Protección a la libertad de elección y respeto de la autonomía de cada participante a través de su manifestación voluntaria, inequívoca e informada de participación.

Libre participación por propia voluntad y a estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal

manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.

Búsqueda de beneficencia, no maleficencia, asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.

Respeto y cumplimiento de normativa nacional e internacional.

Guía de buenas prácticas en la actividad científica

Durante la producción, recopilación de información y tratamiento de resultados de la investigación debe primar un criterio objetivo sin influencia de intereses políticos, económicos, personales o de filiación institucional.

El investigador debe ser responsable frente a las consecuencias e implicancias, para los participantes y la sociedad, por el desarrollo de la investigación y difusión de resultados.

Las evaluaciones o revisiones de todo proyecto de investigación o informe final deben realizarse con imparcialidad, objetividad y de ser necesario con declaración de posibles conflictos de interés.

Todo tipo de asignación de fondos concursables o incentivos a la investigación deben realizarse bajo un proceso riguroso de revisión y valoración de méritos de la propuesta de investigación.

Todos los trabajos de investigación deberán cumplir lo establecido en el presente reglamento, así como el Reglamento de la Propiedad Intelectual de la universidad.

Todas las actividades realizadas o planificadas por el investigador deben tener como prioridad evitar situaciones lesivas a personas, animales, medio ambiente o plantas.

El investigador deberá actuar con estricta confidencialidad sobre la información obtenida de los participantes garantizando el anonimato de los mismos.

Los investigadores deberán aplicar los principios éticos y buenas prácticas de integridad de forma activa y estricta en todo proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Se realizo 6 encuestas a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

Tabla 1: Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	0	-	0%
A veces	0	-	0%
Casi siempre	2	0.33	33%
Siempre	4	0.67	67%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

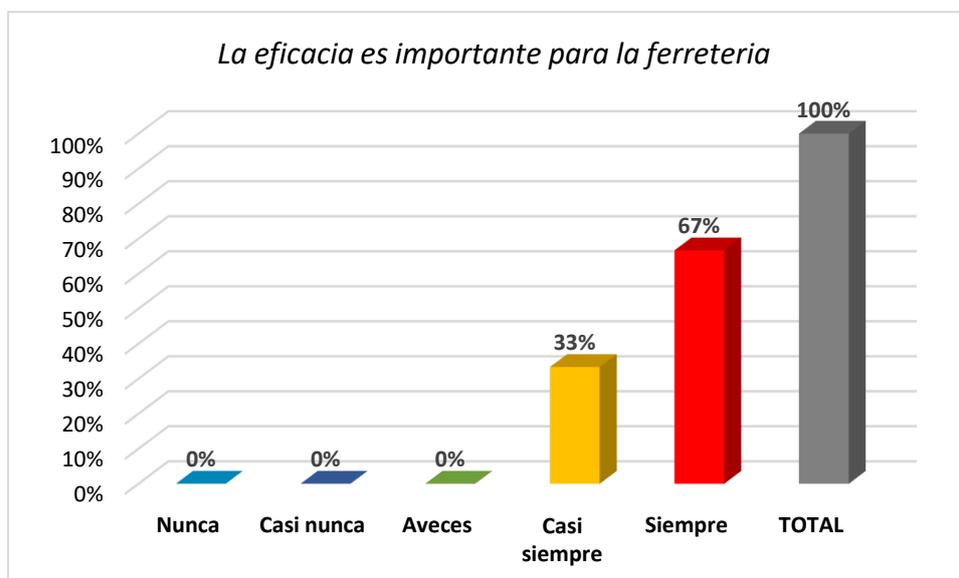


Figura 1: Para usted la eficacia es importante para la ferretería Altomayo

INTERPRETACION

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería del Distrito Kimbiri respondieron; el 33% respondieron casi siempre es importante la eficacia en la ferretería, 67% respondieron siempre es importante la eficacia en la ferretería. Con los resultados obtenidos se pudo deducir que siempre es importante la eficacia en la ferretería Altomayo.

Tabla 2: Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	2	0.33	33%
A veces	0	-	0%
Casi siempre	3	0.50	50%
Siempre	1	0.17	17%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

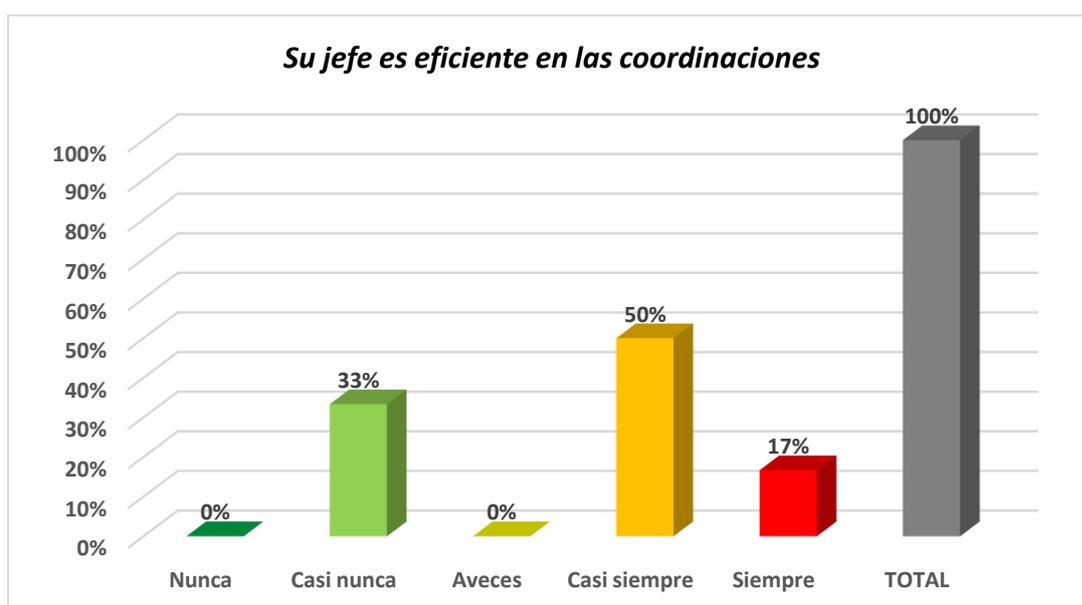


Figura 2: Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, respondieron 0% su jefe es eficiente en las coordinaciones, 33% respondieron que su jefe es eficiente en las coordinaciones, 0% respondieron a veces su jefe es eficiente en las coordinaciones, el 50% respondieron casi siempre su jefe es eficiente en las coordinaciones, el 17% respondieron que siempre su jefe es eficiente en las coordinaciones. Con los resultados obtenidos se puede ver en el gráfico que casi siempre el jefe es eficiente en las coordinaciones.

Tabla 3: Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	3	0.50	50%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	2	0.33	33%
Siempre	0	-	0%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

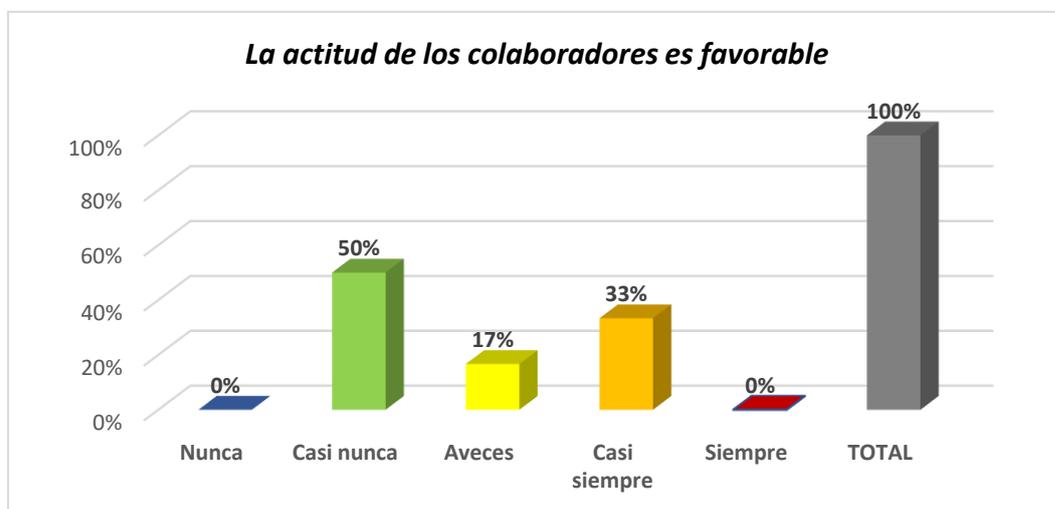


Figura 3: Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería
INTERPRETACION

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri respondieron, el 0% nunca cree que la actitud de los colaboradores es favorable, el 50% respondieron casi nunca es favorable la actitud de los colaboradores, el 17% respondieron a veces es favorable la actitud de los colaboradores, el 33% respondieron casi siempre es favorable la actitud de los colaboradores, el 0% respondieron siempre es favorable la actitud de los colaboradores. Con los resultados obtenidos se puede deducir casi nunca es favorable las actitudes de los colaboradores.

Tabla 4: Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	1	0.17	17%
Casi nunca	3	0.50	50%
A veces	0	-	0%
Casi siempre	1	0.17	17%
Siempre	1	0.17	17%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

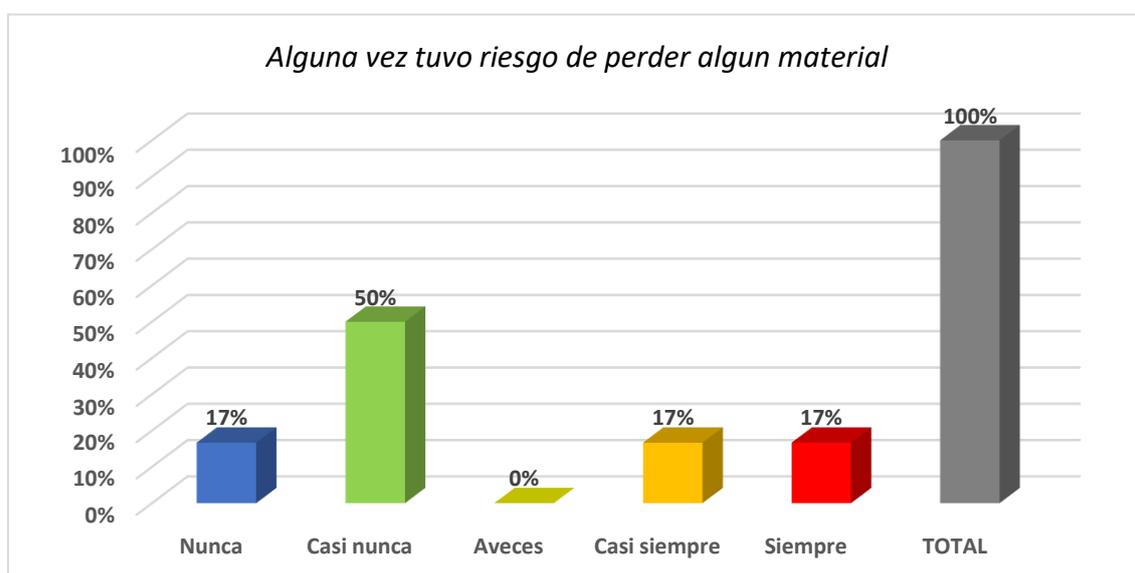


Figura 4: Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron nunca tuvo ningún riesgo de perder algún material, el 50% respondieron casi nunca tuvo riesgo de perder algún material, el 0% respondieron a veces tuvieron riesgo de perder algún material, el 17% respondieron casi siempre tuvieron riesgo de perder algún material, el 17% respondieron siempre tuvieron un riesgo de perder algún material. Con los resultados obtenidos se puede deducir que casi nunca tuvieron riesgo de perder algún material de la ferretería los colaboradores.

Tabla 5: Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	0	-	0%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	3	0.50	50%
Siempre	2	0.33	33%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

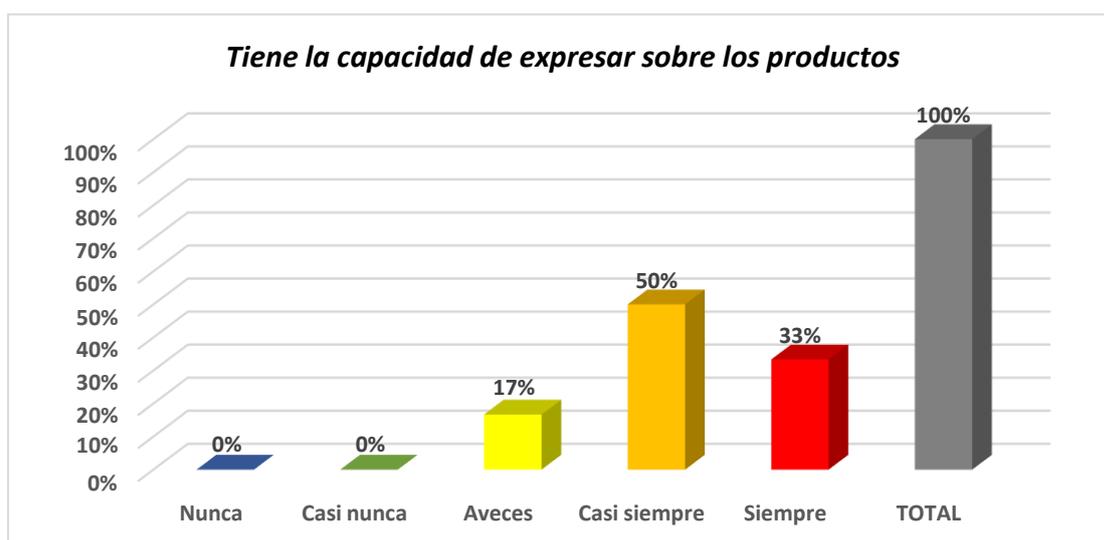


Figura 5: Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos

INTERPRETACION

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 0% respondieron nunca tienen la capacidad de expresar sobre el producto, el 0% respondieron casi nunca tienen la capacidad de expresar sobre el producto, el 17% respondieron a veces tienen la capacidad de expresar sobre los productos, el 50% respondieron casi siempre tienen la capacidad de expresar sobre los productos, el 33% respondieron siempre tienen la capacidad de expresar sobre los productos. Se puede deducir con los resultados obtenidos casi siempre los trabajadores tienen la capacidad de expresar sobre los productos.

Tabla 6: Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	1	0.17	17%
A veces	0	-	0%
Casi siempre	4	0.67	67%
Siempre	1	0.17	17%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

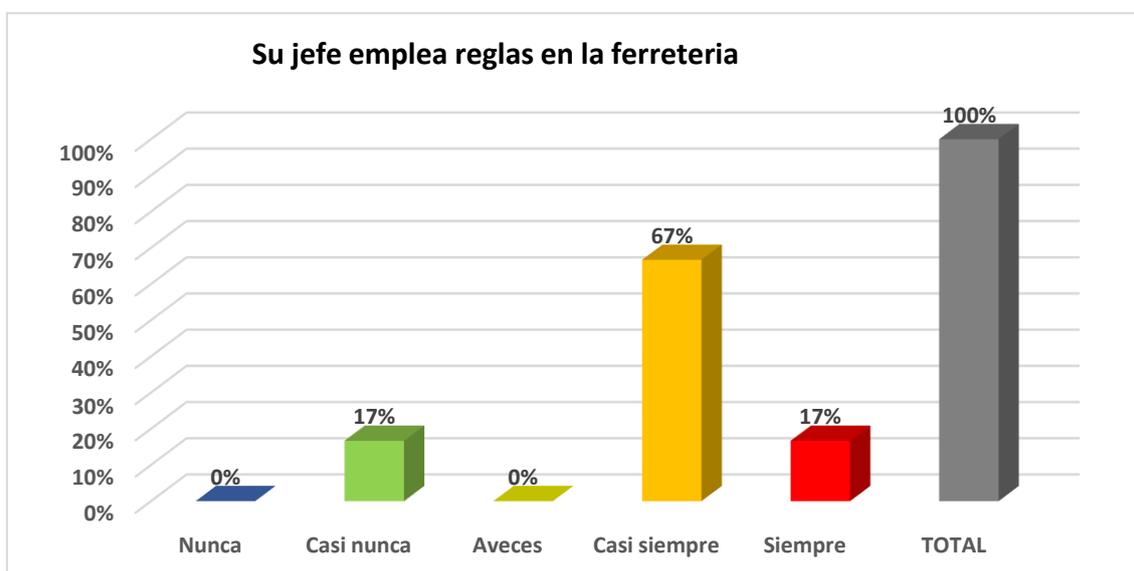


Figura 6: Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería

INTERPRETACIÓN

Del total encuesta realizada a los 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 0% respondieron nunca su jefe emplea reglas, el 17% respondieron casi nunca su jefe emplea reglas, el 0% respondieron a veces su jefe emplea reglas, el 67% respondieron casi siempre emplea reglas su jefe, el 17% respondieron siempre su jefe emplea reglas en la ferretería. Con los resultados obtenidos se puede ver los gráficos que casi siempre el jefe emplea reglas en la ferretería para todos los colaboradores.

Tabla 7: Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	0	-	0%
A veces	2	0.33	33%
Casi siempre	3	0.50	50%
Siempre	1	0.17	17%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

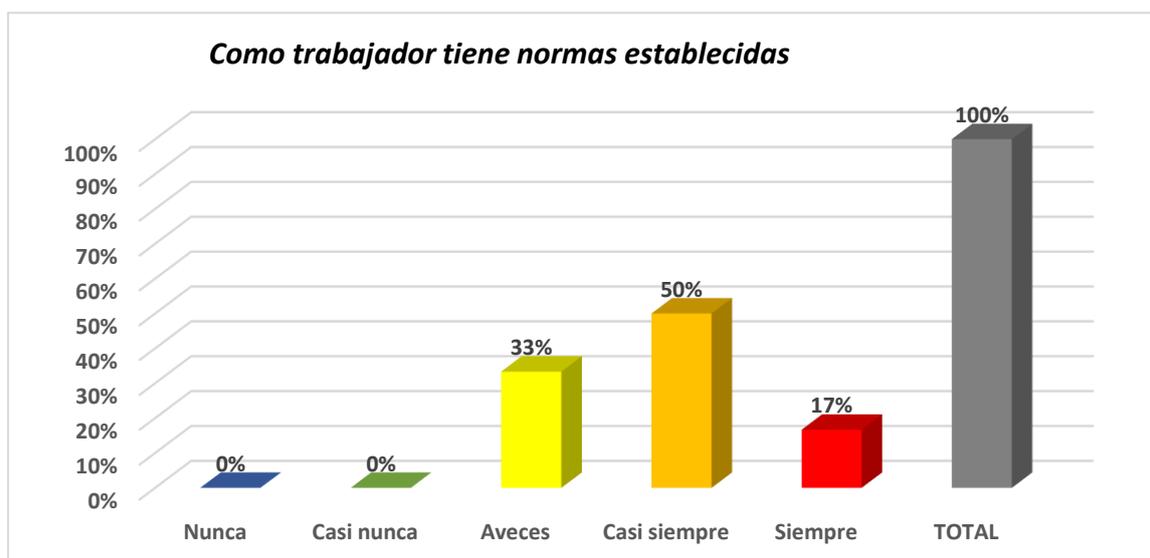


Figura 7: Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería

INTERPRETACION

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, respondieron el 0% nunca tuvieron normas establecidos las normas, el 0% también respondieron casi nunca como trabajador tienen las normas establecidas, el 33% respondieron a veces tienen normas establecidas como trabajador, el 50% respondieron que casi siempre tienen normas establecidas como trabajador, el 17% respondieron que siempre tienen normas establecidas como trabajador. Con los resultados obtenidos se puede ver en los gráficos siempre tienen normas establecidas como colaboradores.

Tabla 8: La utilidad es importante para usted

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	0	-	0%
A veces	0	-	0%
Casi siempre	3	0.50	50%
Siempre	3	0.50	50%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

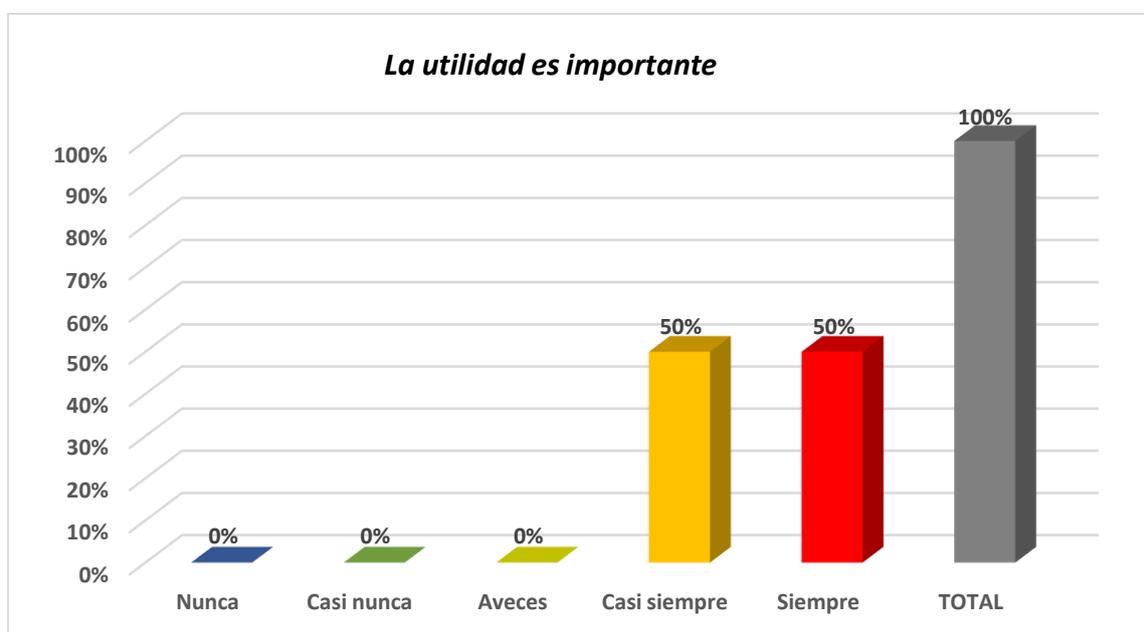


Figura 8: La utilidad es importante para usted

INTERPRETACION

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 0% respondieron nunca es importante la utilidad, el 0% respondieron casi nunca es importante la utilidad, el 0% a veces es importante la utilidad, el 50% respondieron casi siempre es importante la utilidad, el 50% respondieron siempre es importante la utilidad. Se puede indicar que en esta ferretería según los colaboradores la utilidad es importante.

Tabla 9: Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva excelente

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	0	-	0%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	2	0.33	33%
Siempre	3	0.50	50%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

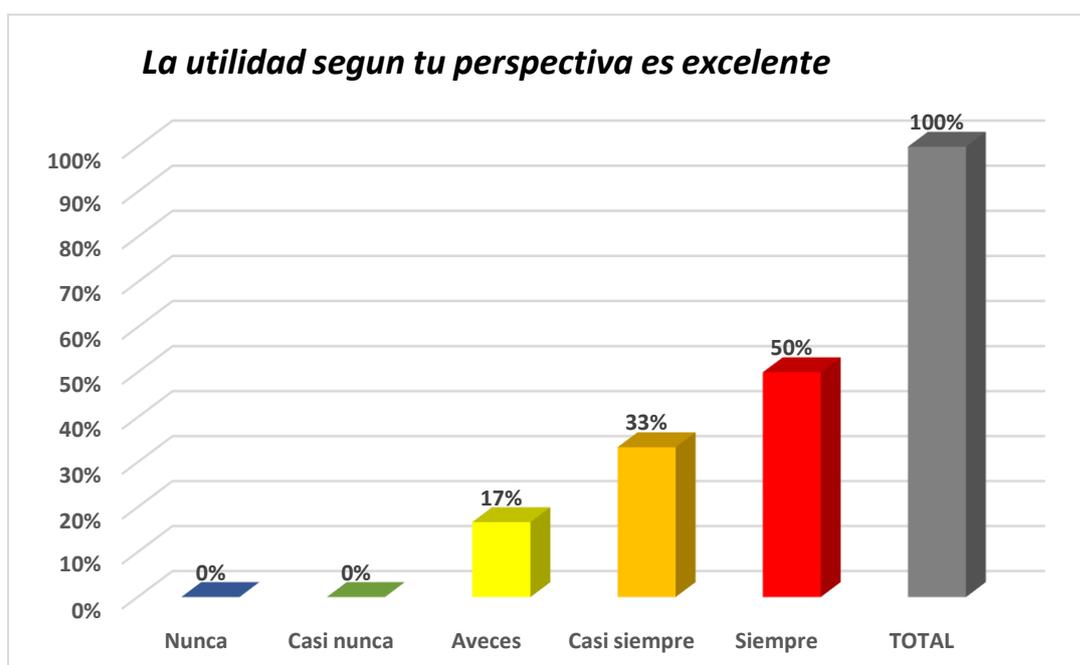


Figura 9: Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva excelente

INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 0% respondieron nunca es excelente la utilidad según su perspectiva, el 0% también respondieron casi nunca es excelente la utilidad, así mismo el 17% respondieron que a veces la utilidad según su perspectiva es excelente, el 33% respondieron casi siempre la utilidad es excelente según su perspectiva, el 50% respondieron siempre es excelente la utilidad según su perspectiva. Se evidencia que la utilidad según su perspectiva de los colaboradores de la ferretería es excelente.

Tabla 10: Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	0	-	0%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	3	0.50	50%
Siempre	2	0.33	33%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

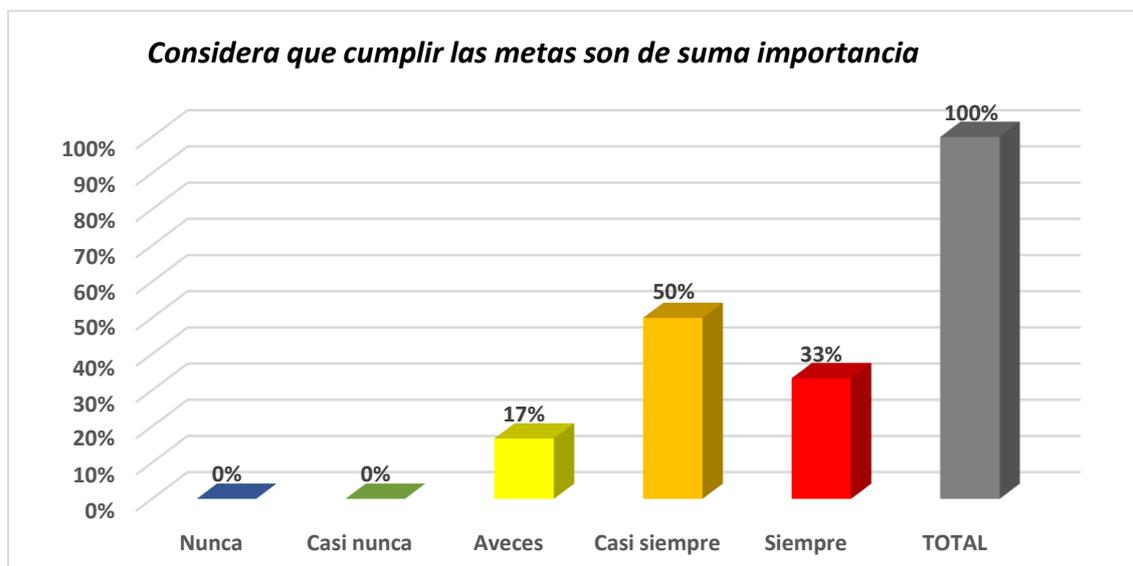


Figura 10: Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia

INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 0% respondieron nunca toman importancia de cumplir las metas, el 0% respondieron casi nunca consideran que cumplir metas es de suma importancia, el 17% respondieron a veces consideran de suma importancia cumplir metas, el 50% respondieron casi siempre consideran que cumplir metas es de suma importancia, 33% respondieron siempre consideran cumplir metas son de suma importancia. Se puede decir que en esta ferretería si consideran cumplir metas es importante.

Tabla 11: La calidad de atención al cliente es buena

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	1	0.17	17%
Casi nunca	3	0.50	50%
A veces	1	0.17	17%
Casi siempre	1	0.17	17%
Siempre	0	-	0%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

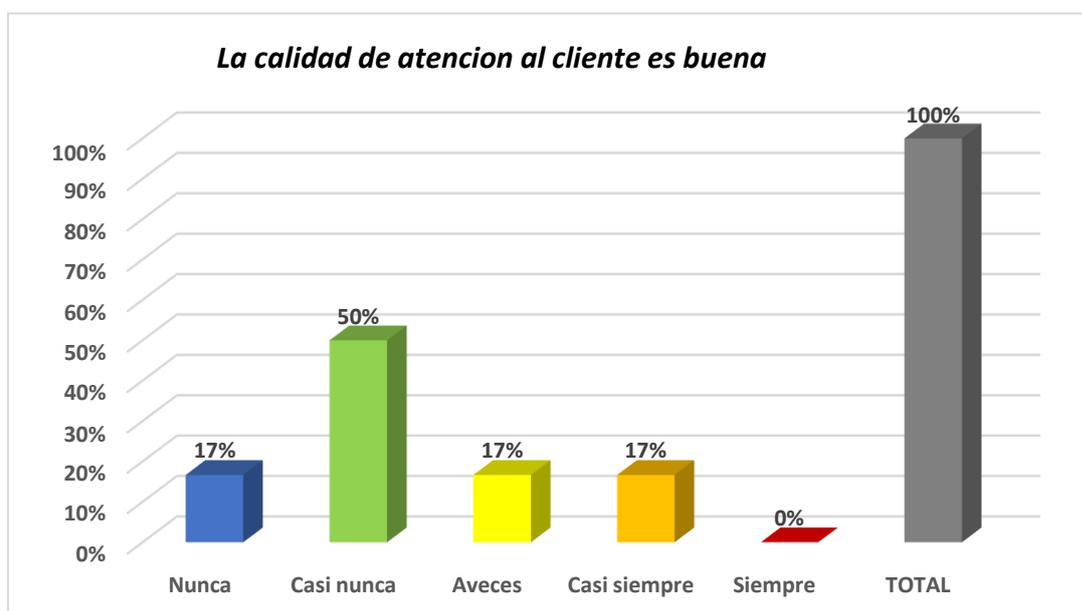


Figura 11: La calidad de atención al cliente es buena
INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron nunca hay calidad de atención, el 50% respondieron casi nunca hay calidad de atención, 17% respondieron a veces hay calidad de atención, el 17% respondieron que casi siempre hay calidad de atención, el 0% respondieron siempre no hay calidad de atención. Se puede decir que casi nunca existe la calidad de atención.

Tabla 12: Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención

Opción de respuesta	Frecuencia Absoluta	Decimales	Porcentaje%
Nunca	0	-	0%
Casi nunca	0	-	0%
A veces	0	-	0%
Casi siempre	4	0.67	67%
Siempre	2	0.33	33%
TOTAL	6	1.00	100%

Fuente: Encuesta aplicada a todos los colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri.

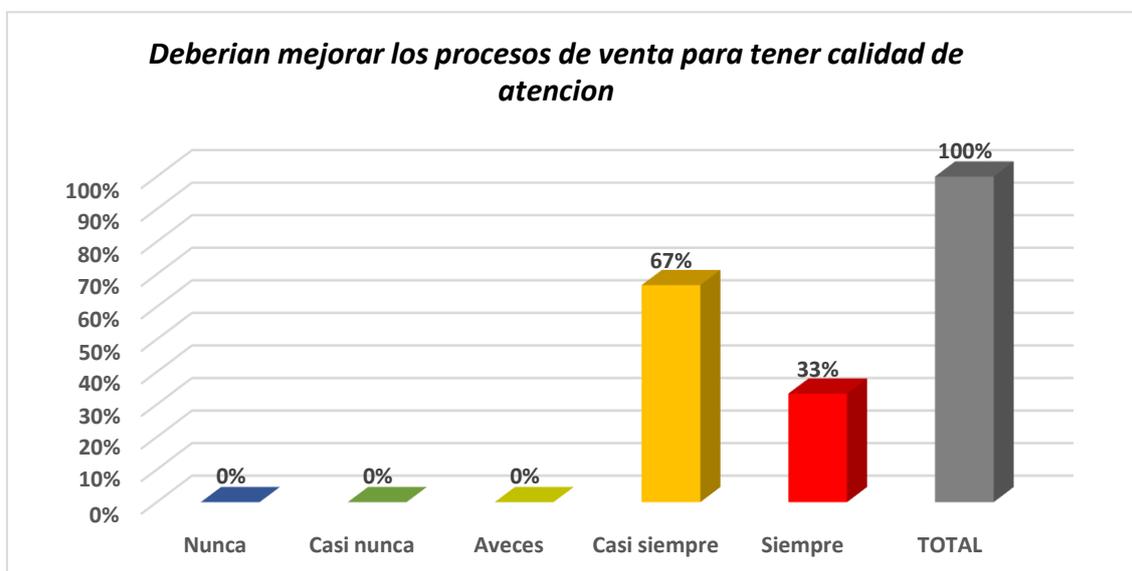


Figura 12: Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención

INTERPRETACIÓN

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 0% respondieron nunca deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención, el 0% respondieron que deberían mejorar los procesos de venta, el 0% respondieron a veces deberían mejorar los procesos de venta, 67% respondieron casi siempre deberían mejorar los procesos de venta, el 33% respondieron siempre deberían mejorar los procesos de venta. Se afirma que deberían mejorar los procesos de venta en la ferretería Altomayo.

IV. DISCUSION

Con respecto al objetivo específico 1: Determinar la efectividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023

Tabla 1: Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería del Distrito Kimbiri respondieron; el 33% casi siempre es importante la eficacia en la ferretería, 67% respondieron siempre es importante la eficacia en la ferretería. Con los resultados obtenidos se pude deducir que siempre es importante la eficacia en la ferretería Altomayo.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de, (Morales Moran, 2023) Se llevo a la siguiente conclusión siendo tan evidente que existe un desequilibrio en la compañía por el siniestro ocurrido meses atrás lo cual provocó que perdiera una mercancía grande que sería utilizada para la comercialización sobre lo que oferta la empresa, esto conllevó a que no se logre alcanzar los objetivos tanto del área comercial como de la organización en general, ya que los ingresos disminuyeron y los gastos como también.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de, (Erazo Diaz, 2021) en conclusión se puede identificar que en la empresa en estudio existe una disminución de sus ventas del 34% puesto que uno de los factores que incidió de manera significativa en esta reducción comprende las regulaciones en el comercio como medida de protección por parte del gobierno contra el covid-19 que los llevo a cerrar sus puertas por varios días y fueron retomando de a poco con una jornada de trabajo de 4 a 5 horas a esto se suma la concurrencia mínima de clientes por la falta de conocimiento y utilización de herramientas tecnológicas para informar el desarrollo de actividades por parte de la empresa a pesar de las restricciones las deudas aumentaron. Con los resultados obtenidos de los antecedentes no se encontraron similitud.

Tabla 2: Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, respondieron el 33% respondieron que su jefe es eficiente en las coordinaciones, el 50% respondieron casi siempre su jefe es eficiente en las coordinaciones, el 17% respondieron siempre su jefe es eficiente en las coordinaciones. Con los resultados obtenidos se puede ver el grafico que casi siempre el jefe es eficiente en las coordinaciones.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (MIRANDA, 2021) de acuerdo al resultado el flujo de proceso se volvió más dinámica y del agrado del cliente. el nuevo flujo nos permitió minimizar tiempos de respuesta paso de 3 días a 1 día como máximo. la incorporación del operador de boceto rápido fue positiva para mejorar la productividad del área. los nuevos formatos de control ayudaron a reducir la cantidad de errores en un 59% en relación al periodo 2017 los colaboradores de cada área se adaptaron fácilmente a los nuevos controles se pudo ahorrar costos en el servicio en la disminución de errores a la empresa a un 6%. No se encuentra similitud con los resultados obtenidos.

Con respecto al objetivo específico 02:

Tabla 3: Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri respondieron, el 50% respondieron casi nunca es favorable la actitud de los colaboradores, el 17% respondieron a veces es favorable la actitud de los colaboradores, el 33% respondieron casi siempre es favorable la actitud de los colaboradores, con los resultados obtenidos se puede deducir casi nunca es favorable las actitudes de los colaboradores.

Los resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Alarcon Palomino, 2021) Se concluye que respondiendo con el objetivo general planteado en la investigación la relación entre la gestión de procesos logísticos y la productividad existe que se obtuvo una correlación de 0.616 de Rho Spearman, siendo esta una correlación positiva moderada, ya que un 80.00%, pone en práctica estrategias y acciones que mejoran la gestión de los procesos logísticos que se reflejan en el incremento de la productividad en las ferreterías, sin embargo, este no es un factor determinante.

Con respecto al antecedente se encuentran similitud

Tabla 4: Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron nunca tuvo ningún riesgo de perder algún material, el 50% respondieron casi nunca tuvo riesgo de perder algún material, el 17% respondieron casi siempre tuvieron riesgo de perder algún material, el 17% respondieron siempre tuvieron un riesgo de perder algún material. Con los resultados obtenidos se puede deducir que casi nunca tuvieron riesgo de perder algún material de la ferretería los colaboradores.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Muñoz Veloz, 2018) se realizó el diagnóstico de la empresa, observando que, desde sus inicios, ha manejado su gestión de manera empírica, o según se iba requiriendo, lo cual pudo haber funcionado de manera adecuada en sus primeros años; sin embargo, al crecer su cartera de clientes, personal y servicios ofertados, se evidenció la necesidad de implementar un modelo que permita delimitar funciones de los colaboradores, estandarizar procesos y garantizar la calidad en la que se ha concentrado la empresa como ventaja competitiva. Con respecto al antecedente no se encontró la similitud.

Con respecto al objetivo específico 3:

Tabla 5: Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron a veces tienen la capacidad de expresar sobre los productos, el 50% respondieron casi siempre tienen la capacidad de expresar sobre los productos, el 33% respondieron siempre tienen la capacidad de expresar sobre los productos. Se puede deducir con los resultados obtenidos casi siempre los trabajadores tienen la capacidad de expresar sobre los productos.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Yunga Sarmiento, 2019) se llegó a la siguiente conclusión en la actualidad el cliente es el que día a día toma decisiones de compra, esto se da porque tienen más opciones a elegir, donde adquirir productos o servicios que satisfagan por completo sus necesidades, por lo tanto el estudio del cliente y el conocimiento de sus necesidades son fundamentales y serán la base primordial para establecer con eficacia una buena estructura organizacional, no se encontró la similitud.

Tabla 6: Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería

Del total encuesta realizada a los 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron casi nunca su jefe emplea reglas, el 67% respondieron casi siempre emplea reglas su jefe, el 17% respondieron siempre su jefe emplea reglas en la ferretería. Con los resultados obtenidos se puede ver los gráficos que casi siempre el jefe emplea reglas en la ferretería para todos los colaboradores.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Morales Moran, 2023) Se llegó a la siguiente conclusión siendo tan evidente que existe un desequilibrio en la

compañía por el siniestro ocurrido meses atrás lo cual provocó que perdiera una mercancía grande que sería utilizada para la comercialización sobre lo que oferta la empresa, esto conllevó a que no se logre alcanzar los objetivos tanto del área comercial como de la organización en general, ya que los ingresos disminuyeron y los gastos como también deudas aumentaron. No tiene similitud con los resultados obtenidos

Tabla 7: Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería

De la encuesta realizada de un total 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 33% respondieron a veces tienen normas establecidas como trabajador, el 50% respondieron que casi siempre tienen normas establecidas como trabajador, el 17% respondieron que siempre tienen normas establecidas como trabajador. Con los resultados obtenidos se puede ver en los gráficos que siempre tienen normas establecidas como colaboradores.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Alarcon Palomino, 2021) Se concluye que respondiendo con el objetivo general planteado en la investigación la relación entre la gestión de procesos logísticos y la productividad existe; ya que se obtuvo una correlación de 0.616 de Rho Spearman, siendo esta una correlación positiva moderada, ya que un 80.00%, pone en práctica estrategias y acciones que mejoran la gestión de los procesos logísticos que se reflejan en el incremento de la productividad en las ferreterías, sin embargo, este no es un factor determinante. No se encontró la similitud con los resultados obtenidos.

Con respecto al objetivo específico 4:

Tabla 8: La utilidad es importante para usted

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 50% respondieron casi siempre es importante la utilidad, el 50% respondieron siempre es importante la utilidad. Se puede indicar que en la ferretería según los colaboradores la utilidad es importante.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Yunga Sarmiento, 2019) se llegó a la siguiente conclusión en la actualidad el cliente es el que día a día toma decisiones de compra, esto se da porque tienen más opciones a elegir, donde adquirir productos o servicios que satisfagan por completo sus necesidades, por lo tanto el estudio

del cliente y el conocimiento de sus necesidades son fundamentales y serán la base primordial para establecer con eficacia una buena estructura organizacional. No se encontró ninguna similitud.

Tabla 9: Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva excelente

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron que a veces la utilidad según su perspectiva es excelente, el 33% respondieron casi siempre la utilidad es excelente según su perspectiva, el 50% respondieron siempre es excelente la utilidad según su perspectiva. Se evidencia que la utilidad según su perspectiva de los colaboradores de la ferretería es excelente.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Guevarra Maldonado, 2022) se llegó a la conclusión del proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. La presente conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de planificación y aprovisionamiento con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,852, confirmando de esta manera que se trata de una correlación positiva y alta. De igual forma, el desarrollo del valor p resultó obtuvo una cifra equivalente a 0,000, confirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable. El proceso de organización y control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. No tiene ninguna similitud con los resultados obtenidos.

Tabla 10: Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron a veces consideran de suma importancia cumplir metas, el 50% respondieron casi siempre consideran que cumplir metas es de suma importancia, 33% respondieron siempre consideran cumplir metas son de suma importancia. Se puede decir que en esta ferretería si consideran cumplir metas es importante.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Guevarra Maldonado, 2022) Esta conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar a la gestión de la cadena de abastecimiento con la calidad de servicio, donde

se consiguió un valor equivalente a 0,860, constatando de este modo que se trata de una correlación positiva y alta. De manera complementaria, el desarrollo del valor p resultó igual a 0,000, confirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre las variables estudiadas.

El proceso de planificación y aprovisionamiento se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. La presente conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de planificación y aprovisionamiento con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,852, confirmando de esta manera que se trata de una correlación positiva y alta. De igual forma, el desarrollo del valor p resultó obtuvo una cifra equivalente a 0,000, confirmando de esta manera la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable. El proceso de organización y control se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio de las ferreterías del distrito de Yarinacocha, año 2022. Dicha conclusión halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de organización y control con la calidad de servicio, donde se obtuvo un valor igual a 0,848, demostrando de así que se trata de una correlación positiva y alta. De la misma manera, el desarrollo del valor p obtuvo una cifra igual a 0,000, confirmando. halló un soporte en el resultado de Rho Spearman que se obtuvo al correlacionar el proceso de distribución y entrega con la calidad de servicio, donde se consiguió un valor equivalente a 0,857, lo que confirmó que se trata de una correlación positiva y alta. Igualmente, el desarrollo del valor p mostró un valor equivalente a 0,000, lo que demostró la existencia de una relación significativa entre la dimensión de la primera variable y la segunda variable.

La similitud no se encuentra con la comparación de los antecedentes

Con respecto al objetivo específico 5:

Tabla 11: La calidad de atención al cliente es buena

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 17% respondieron nunca hay calidad de atención, el 50% respondieron casi nunca hay calidad de atención, 17% respondieron a veces hay calidad de atención, el 17% respondieron que casi siempre hay calidad de atención, Se puede decir que casi nunca existe la calidad de atención.

Estos resultados se comparan con los resultados obtenidos de (Morales Moran, 2023) Se llego a la siguiente conclusión siendo tan evidente que existe un desequilibrio en la compañía por el siniestro ocurrido meses atrás lo cual provocó que perdiera una mercancía grande que sería utilizada para la comercialización sobre lo que oferta la empresa, esto conllevó a que no se logre alcanzar los objetivos tanto del área comercial como de la organización en general, ya que los ingresos disminuyeron y los gastos como también deudas aumentaron. No tiene similitud con los resultados obtenidos de los antecedentes.

Tabla 12: Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención

De la encuesta realizada de un total de 06 colaboradores de la ferretería Altomayo del Distrito Kimbiri, el 67% respondieron casi siempre deberían mejorar los procesos de venta, el 33% respondieron siempre deberían mejorar los procesos de venta. Se afirma que deberían mejorar los procesos de venta en la ferretería Altomayo.

Estos resultados obtenidos se comparan con los resultados obtenidos de (Erazo Diaz, 2021) en conclusión se puede identificar que en la empresa en estudio existe una disminución de sus ventas del 34% puesto que uno de los factores que incidió de manera significativa en esta reducción comprende las regulaciones en el comercio como medida de protección por parte del gobierno contra el covid-19 que los llevo a cerrar sus puertas por varios días y fueron retomando de a poco con una jornada de trabajo de 4 a 5 horas a esto se suma la concurrencia mínima de clientes por la falta de conocimiento y utilización de herramientas tecnológicas para informar el desarrollo de actividades por parte de la empresa a pesar de las restricciones. No tiene similitud con los resultados obtenidos del antecedente.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo general se concluye los siguientes:

De acuerdo al objetivo general: De la encuesta realizada a todos los colaboradores de la ferreteria altomayo respondieron el 67% siempre es importante la eficacia ya que mejora las ventas y es una ventaja para la ferreteria, así mismo respondieron también que el 50% casi nunca es favorable la actitud de los colaboradores, también respondieron el 67% casi siempre su jefe emplea las reglas en la ferreteria, así mismo el 50% respondieron que la utilidad es muy importante en la ferreteria, igualmente más de 50% respondieron que es primordial cumplir con las metas que se trazan en la ferreteria.

Concerniente a los resultados obtenidos respondieron el 67% siempre es importante la eficacia, mientras más de 50% respondieron casi siempre su jefe es eficiente en las coordinaciones.

Referente a los resultados obtenidos el 50% respondieron que la actitud de los colaboradores no es favorable por ello a veces se pierde al cliente, también más de 50% respondieron que no tuvieron ningún riesgo de perder algún material de la ferreteria, asimismo más de 50% respondieron que si tienen la capacidad de expresar sobre los productos ofrecidos.

Referente a los resultados obtenidos de las encuestas hacia los colaboradores de la ferreteria altomayo mas 67% respondieron que su jefe siempre emplea reglas en la ferreteria, asimismo más de 33% respondieron que casi siempre los trabajadores tienen normas establecidas, del mismo modo más de 50% respondieron casi siempre como trabajador tienen normas establecidas para estar más ordenados.

Concerniente a los resultados obtenidos más de 50% respondieron que la utilidad es de suma importancia para toda empresa y es importante para la ferreteria, asimismo respondieron mas 33% que la utilidad según su perspectiva es excelente en la ferreteria, del mismo modo más de 50% respondieron que cumplir las metas es muy importante para la ferreteria.

Concerniente a los resultados obtenidos más de 50% respondieron casi nunca es buena la calidad de atención al cliente, asimismo más de 67% respondieron que deberían mejorar los procesos de ventas de la ferreteria para poder lograr los objetivos trazados.

VI. RECOMENDACIONES

1. Por otro lado, se recomienda aplicar los procesos de venta para poder generar más ventas y generar más ingresos.
2. Seguir mejorando la eficiencia del trabajo para lograr los objetivos trazados como empresa y tomar en cuenta la actitud es lo más importante para la buena atención de los clientes.
3. Tener siempre en cuenta y pendiente los stocks de los materiales para poder generar sin falta las ventas y liderar en el mercado de ferretería.
4. Se sugiere incentivar a los colaboradores para poder tener más fluidez de explicar sobre los materiales que se ofrece para diferenciarse de las demás ferreterías.
5. Realizar constantes capacitaciones a los colaboradores sobre la buena atención al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aignerren, M. (17 de Julio de 2018). *CEO*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/maigner,+6552-18194-1-CE.pdf>
- Alarcon Palomino, J. (2021). *UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERU*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/5444/J.Alarcon_R.Victorio_Tesis_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Allen Collier, D. y. (2019). *Emprendedorinteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-productividad-segun-autores/>
- Bravo Carrasco, J. (2017). *GESTION DE PROCESOS*. En J. BRAVO CARRASCO, *GESTION DE PROCESOS* (4ª EDICION ed., págs. 29-31). SANTIAGO DE CHILE: EVOLUCION S.A. Recuperado el SABADO de MAYO de 2023, de https://www.academia.edu/25290023/Libro_Gestion_de_Procesos
- Castelo Guevarra, G. (16 de JUNIO de 2019). *CIENCIA DIGITAL*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/600-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2650-2-10-20190628.pdf>
- Cerageri Manene, M. (NOVIEMBRE de 2018). *ACTUALIDDA EMPRESA*. Obtenido de <https://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Contreras, f. y. (Mayo de 2016). *UNA APROXIMACIÓN A LO*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-AlcancesTeoricosAlConceptoDeEficienciaOrganizativa-7301578.pdf>
- Cubero Venegas, C. (2019). *UNIVERSIDAD DE COSTA RICA*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44740202.pdf>
- Dominguez Parihuache, B. (2021). *UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24638/GESTION_CALIDAD_DOMINGUEZ_PARIAHUACHE_BRENDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Erazo Diaz, M. (Mayo de 2021). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZA E INFORMATICA*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/9377/E-UTB-FAFI-ING.COM-000616.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Freundt Thurne, Ú. (2017). *Umbrales*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/adibos,+233-841-1-CE.pdf>
- Freundt, Ú. (2018). *UMBRALES*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/adibos,+233-841-1-CE.pdf>

- Guevarra Maldonado, A. (2022). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI*. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6185/B4_2023_UNU_CONTABILIDAD_2022_T_JOSE_GUEVARA_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hellriegel, D. (2021). *Emprendedorinteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/definicion-de-riesgo-en-administracion/>
- Hernández Sampieri, Y. M. (2018). *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO*. Obtenido de REVISTA UNIVERSITARIA DIGITAL DE CIENCIAS SOCIALES: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hurtado, T. (2019). Obtenido de FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14708/1/E-2417_TITUANA%20HURTADO%20HARTMAN%20MEDARDO.pdf
- Lopez, A. (2018). *Universidad del Desarrollo Profesional Preparatoria*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_sahagun/2018/MALC-Juridica.pdf
- Macas, K. (2023). *La gestión comercial y las ventas de la Empresa Ferretería Galápagos en la de Riobamba*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11010/1/Erazo%20Macas%2C%20K.%20%282023%29%20La%20gesti%C3%B3n%20comercial%20y%20las%20ventas%20de%20la%20Empresa%20Ferreter%C3%ADa%20Gal%C3%A1pagos%20en%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>
- Marquez, L. y. (Marzo de 2019). *Geplat Papers*. Obtenido de <http://cathi.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/19795/58-Article%20Text-181-1-10-20210901.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina Garcia, J. N. (2020). *UNIVERSIDAD DE LIMA*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12328/Medina_Garcia_Jhonatan_Noel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MIRANDA, W. (2021). *UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA*. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dbcdc4d5-0218-4987-baae-af2b8c31d91/content>
- Morales Moran, A. (Abril de 2023). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/13730/E-UTB-FAFI-COM-000223.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz Veloz, F. (2018). *UNIVERSIDAD ANDINA SIMON BOLIVAR*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Ordóñez, M. (2017). *Indagación teórica*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-IndagacionTeoricaRespectoAlConceptoDeEficaciaOrgan-5151587.pdf>

- Orrego Acuña, A. (11 de enero de 2023). *Josemigulelecaros*. Obtenido de <http://www.josemiguelcaros.cl/v2/wp-content/uploads/2015/05/Los-Bienes.pdf>
- Peña, T. (Junio de 2015). *Prezi*. Obtenido de <https://prezi.com/leihuiootfbt/reglas-segun-autores/>
- Quiroa Westreicher, M. (01 de ABRIL de 2021). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-ventas.html>
- Reyes, E. (15 de Febrero de 2022). *Emprendedorinteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/diferencia-entre-eficiencia-y-eficacia-segun-autores/>
- Rodriguez, C. (Diciembre de 2018). *Dossier*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LasCapacidadesYLasCompetencias-2968554.pdf>
- Sanabria, P. y. (2019). *En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición*. Obtenido de Universidad del Rosario: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sauñe Dávalos, M. A. (26 de ENERO de 2022). *UNIVERSIDAD CIENTIFICA*. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2192/TB-Picoy%20L-Sau%C3%B1e%20M-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valencia Carrasco, N. (2019). *UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE*. Obtenido de IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15056/Valencia%20Carrasco%20Neli_total.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Yunga Sarmiento, C. (2019). *UNIVERSIDAD POLITECNICA SALECIANA*. Obtenido de <https://dSPACE.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2694/14/UPS-CT002446.pdf>

ANEXOS Anexo 01: Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>1.-Problema general</p> <p>¿Cuáles son las características de la Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?</p>	<p>1.-Objetivo general</p> <p>Determinar la Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023</p>	<p>1.-Hipótesis general</p> <p>Según (Hernández Sampieri, 2018), menciona que la investigación descriptiva no presenta ninguna hipótesis a formular porque investigan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, es por ello que únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren. es por ello que no es necesario poner hipótesis por ser descriptivo.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de procesos</p> <p>Efectividad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Disciplina</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada –cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental</p>
<p>b. Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo es la efectividad de los colaboradores en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?</p> <p>2. ¿Cómo es la eficiencia de los colaboradores en la ferretería altomayo distrito kimbiri, 2023?</p> <p>3. ¿Cómo es la disciplina de los colaboradores en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?</p> <p>4. ¿Cómo es la rentabilidad de los colaboradores en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?</p> <p>5. ¿Cómo son los bienes que ofrecen en la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023?</p>	<p>b. objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la efectividad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023</p> <p>2. Describir la eficiencia de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023</p> <p>3. Detallar la disciplina de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023</p> <p>4. Describir la rentabilidad de los colaboradores de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023</p> <p>5. Describir la calidad de los bienes de la ferretería altomayo, distrito kimbiri, 2023</p>		<p>Variable 2</p> <p>Productividad</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Bienes</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Todos los colaboradores de la ferretería altomayo</p> <p>Técnica</p> <p>Fue encuesta elaborado de 12 preguntas</p> <p>Instrumento</p> <p>El cuestionario</p>

ANEXO 02: Instrumento de recolección de información

N°	PREGUNTAS	Valorización				
Variable: Gestión de procesos de ventas						
Likert		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	¿Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo?					
02	¿Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza?					
03	¿Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería?					
04	¿Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería?					
05	¿Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos?					
06	¿Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería?					
07	¿Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería?					
Variable: Productividad						
08	¿La utilidad es importante para usted?					
09	¿Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva?					
10	¿Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia?					
11	¿La calidad de atención al cliente es buena?					
12	¿Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención al cliente?					

Anexo N° 03 Validez del instrumento

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Elizabeth Diamina Zapata Castro

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Neufaly Huaman Yucra estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

Ficha de Identificación de experto para proceso de validación

Carta de presentación

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de consistencia

Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



DNI: 77017553

Neufaly Huaman Yucra

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Elizabeth Diamina Zapata Castro

Nº DNI / CE: 03561030..... Edad: 56...años.....

Teléfono / celular: 944661797 Email: lizbeth_2008_20@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en administración.....

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Gestión Empresarial

Institución que labora: Universidad César Vallejo.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: “Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023”

Autor(es):

Neufaly Huaman Yucra

Programa académico:

Administración


.....
Mgtr. Elizabeth D. Zapata Castro
C.I.A.D. 06563

Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

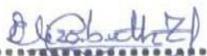
Ficha de validación								
Título: "Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023"								
VARIABLE 1: Gestión de procesos		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Efectividad		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
01	¿Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo?	X		X			X	
02	¿Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza?	X		X			X	
Dimensión 2: Confianza								
03	¿Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería?	X		X			X	
04	¿Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería?	X		X			X	
05	¿Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos?	X		X			X	
Dimensión 3: Disciplina								
06	¿Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería?	X		X			X	
07	¿Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería?	X		X		X		
Variable 2: Productividad								
Dimensión 1: Rentabilidad								
08	¿La utilidad es importante para usted?	X			X		X	
09	¿Cómo es la utilidad de la	X			X		X	

	ferretería según tu perspectiva?							
10	¿Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia?	X		X			X	
Dimensión 2: Bienes								
11	¿La calidad de atención al cliente es buena?	X			X		X	
12	¿Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención al cliente?	X		X		X		

Recomendaciones...Se recomienda al investigador mejorar sus ítems, debido a que no tienen claridad, y no corresponde a sus indicadores, además todos los ítems debe estar diseñados para los colaboradores.

Calificación de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar (X) No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Elizabeth Diamina Zapata Castro DNI 03561030


 Mgtr. Elizabeth D. Zapata Castro
 CLAD. 06563

Firma



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Olegario Castillo Vera.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Neufaly Huaman Yucra estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

Ficha de Identificación de experto para proceso de validación

Carta de presentación

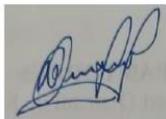
Matriz de operacionalización de variables

Matriz de consistencia

Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



DNI: 77017553

Neufaly Huaman Yucra

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Olegario Castillo Vera.....

N° DNI / CE: 45057575..... Edad: 36...años.....

Teléfono / celular: 955930804 Email:olecasver@gmail.com.....

Título profesional: Licenciado en administración.....

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Magister en Administración de Empresas.....

Institución que labora: GPS Consultores Asociados EIRL.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

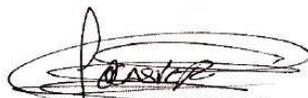
Título: “Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023”

Autor(es):

Neufaly Huaman Yucra

Programa académico:

Administración


OLEGARIO CASTILLO VERA
Mg. MBA Ing. de Sistemas
CIP N° 294739

Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

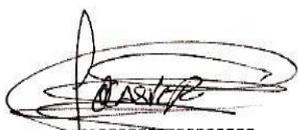
Ficha de validación								
Título:” Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023”								
VARIABLE 1: Gestión de procesos		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Efectividad								
01	¿Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo?	X		X			X	
02	¿Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza?	X		X			X	
Dimensión 2: Confianza								
03	¿Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería?	X		X			X	
04	¿Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería?	X		X			X	
05	¿Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos?	X		X			X	
Dimensión 3: Disciplina								
06	¿Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería?	X		X			X	
07	¿Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería?	X		X		X		
Variable 2: Productividad								
Dimensión 1: Rentabilidad								
08	¿La utilidad es importante para usted?	X			X		X	
09	¿Cómo es la utilidad de la	X			X		X	

	ferretería según tu perspectiva?						
10	¿Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia?	X		X			X
Dimensión 2: Bienes							
11	¿La calidad de atención al cliente es buena?	X			X		X
12	¿Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención al cliente?	X		X		X	

Recomendaciones...Se recomienda al investigador mejorar sus ítems, debido a que no tienen claridad, y no corresponde a sus indicadores, además todos los ítems debe estar diseñados para los colaboradores.

Opinión de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar (X) No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Olegario Castillo Vera DNI 45057575



OLEGARIO CASTILLO VERA
Mg. MBA Ing. de Sistemas
CIP N° 294739

Firma



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Milagros del Pilar Álvarez Reategui.....

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Neufaly Huaman Yucra estudiante / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: “Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

Ficha de Identificación de experto para proceso de validación

Carta de presentación

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de consistencia

Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



DNI: 77017553

Neufaly Huaman Yucra

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Milagros Del Pilar Álvarez Reategui.....

N° DNI / CE: 43546029..... Edad: 38...años.....

Teléfono / celular: 921129584 Email: milalre32@gmail.com.....

Título profesional: Licenciado en administración.....

Grado académico: Maestría X Doctorado: _____

Especialidad: Magister en Administración de Empresas.....

Institución que labora: Independiente.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

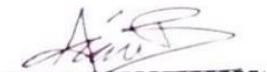
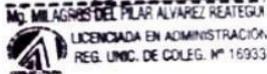
Título: “Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023”

Autor(es):

Neufaly Huaman Yucra

Programa académico:

Administración

Firma



Huella digital

Formato de Ficha de Validación (para ser llenado por el experto)

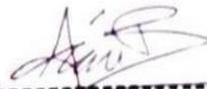
Ficha de validación								
Título: "Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023"								
VARIABLE 1: Gestión de procesos		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Efectividad		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
01	¿Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo?	X		X			X	
02	¿Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza?	X		X			X	
Dimensión 2: Confianza								
03	¿Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería?	X		X			X	
04	¿Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería?	X		X			X	
05	¿Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos?	X		X			X	
Dimensión 3: Disciplina								
06	¿Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería?	X		X			X	
07	¿Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería?	X		X		X		
Variable 2: Productividad								
Dimensión 1: Rentabilidad								
08	¿La utilidad es importante para usted?	X			X		X	
09	¿Cómo es la utilidad de la	X			X		X	

	ferretería según tu perspectiva?						
10	¿Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia?	X		X		X	
Dimensión 2: Bienes							
11	¿La calidad de atención al cliente es buena?	X			X	X	
12	¿Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención al cliente?	X		X		X	

Recomendaciones...Se recomienda al investigador mejorar sus ítems, debido a que no tienen claridad, y no corresponde a sus indicadores, además todos los ítems debe estar diseñados para los colaboradores.

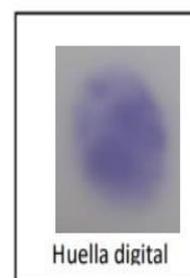
Opinión de experto: Aplicable () Aplicable después de modificar (X) No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Milagros del Pilar Álvarez Reategui DNI 43546029



Mg. MILAGROS DEL PILAR ALVAREZ REATEGUI
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
REG. UNIC. DE COLEG. Nº 16993

Firma



Anexo 4: Confiabilidad del instrumento



Nº	PREGUNTAS	VALORIZACION				
VARIABLE 1: Gestión de procesos de ventas						
Likert		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	¿Para usted la eficacia es importante para la ferretería?				X	
02	¿Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza?			X		
03	¿Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería?		X			
04	¿Usted tuvo algún riesgo de perder algún material de la ferretería?			X		
05	¿Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos?				X	
06	¿Para usted su jefe emplea las reglas en la ferretería?					X
07	¿Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería?				X	
Variable 2: Productividad						
08	¿La utilidad es importante para usted?					X
09	¿Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva excelente?				X	
10	¿Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia?					X
11	¿La calidad de atención al cliente es buena?		X			
12	¿Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención?				X	

Gracias por su gentil atención

ANEXO 5: Formato de consentimiento informado



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(ADMINISTRACIÓN)**

La finalidad de este protocolo en administración es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su conocimiento de aceptar, el investigado y usted se quedara con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023, y es dirigido por la srt. Neufaly Huaman Yuera investigadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar la Gestión de procesos de venta para mejorar la productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, distrito Kimbiri, 2023. Para mejorar la gestión de ventas y la productividad de los trabajadores de la empresa Altomayo. Para ello se le invita a participar en una encuesta que le tomara 5 minutos de su tiempo su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ella genere ningún perjuicio.

Al concluir la investigación usted será informado de los resultados a través de 990124863 para recibir mayor información. Así mismo para consultas de aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, completar sus datos a continuación:

Nombre: ... *Nilton*

Fecha: *16-06-23*

Correo electrónico:

Firma del participante: ... *[Firma]*

Firma del investigador (o encargado de recoger la información): ... *[Firma]*

Anexo 06: Documento de aprobación de institución para la recolección de información

FERRETERÍA ALTOMAYO

96J7+644, Kimbiri 08801AV. LOTE. N°127 KIMBIRI- LA
CONVENCION- CUSCO –CELULAR: 945 294 492

CORREO: ronal_alex.1@hotmail.com

kimbiri, 24 de mayo del 2023

Señor: Rector de la Universidad Católica "Los Ángeles de Chimbote"

Asunto: Aceptación de prácticas profesionales de la alumna NEUFALY HUAMAN YUCRA

Me complace informarle que la solicitud presentada para realizar el proyecto de tesis, por la Srta. NEUFALY HUAMAN YUCRA, ha sido aceptada por la ferretería "altomayo" de Kimbiri, por lo que usted ha sido seleccionado para realizar su trabajo de tesis en nuestra empresa de ferretería; la que comunicamos a la Universidad Católica "Los Ángeles de Chimbote" ULADECH para que tome las decisiones y del trámite administrativo correspondiente.

FERRETERIA "ALTOMAYO"
RUC: 1075420929
Sinai Nájua R. D. JAAQUEZ
GERENTE
Atentamente

Anexo 07: Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos)

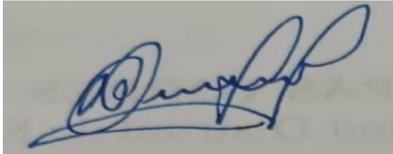
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Huaman Yucra, Neufaly identificado con DNI N° 77017553, domicilio fiscal en el sector miguel grau s/n, estudiante egresado con código N° 3111152049 de la Universidad Católica los Angles de Chimbote he aplicado las encuestas en la empresa “ferretería Altomayo” con RUC N°10755286929, con domicilio fiscal ubicado en el sector libertadores s/n mediante declaración jurada declaro que:

He realizado la recolección de datos con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa ya antes mencionada, de manera satisfactoria para la elaboración de la investigación titulada “Gestión de procesos de venta para mejorar la Productividad de los colaboradores de la ferretería Altomayo, Distrito Kimbiri, 2023”, durante el mes de junio del presente año a continuación le presento la base de datos obtenido:

CUESTIONARIO	TOTAL	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
1. ¿Para usted la eficacia es importante para la ferretería altomayo?	6	0	0	0	2	4
2. ¿Para usted su jefe es eficiente en las coordinaciones que realiza?	6	0	0	0	1	5
3. ¿Usted cree que la actitud de los colaboradores es favorable en la ferretería?	6	0	0	0	0	6
4. ¿Alguna vez tuvo riesgo de perder algún material de la ferretería?	6	0	0	0	1	5
5. ¿Usted tiene la capacidad de expresar sobre los productos?	6	0	0	0	2	4
6. ¿Para usted su jefe emplea reglas en la ferretería?	6	0	0	0	2	4
7. ¿Usted como trabajador tiene normas establecidas en la ferretería?	6	0	0	0	1	5
8. ¿La utilidad es importante para usted?	6	0	0	0	3	3
9. ¿Cómo es la utilidad de la ferretería según tu perspectiva excelente?	6	1	0	1	2	2
10. ¿Usted considera que cumplir las metas son de suma importancia?	6	0	0	2	3	1

11.¿La calidad de atención al cliente es buena?	6	3	3	0	0	0
12.¿Cree usted que deberían mejorar los procesos de venta para tener calidad de atención?	6	0	0	2	4	0



DNI: 77017553

Neufaly Huaman Yucra