



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión por resultados y la toma de decisiones en
la empresa Qroma, Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Vilca Chavez, Brigitte Stephany (ORCID: 0000-0002-8468-6403)

ASESOR:

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: 0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a toda mi familia, en especial a mis padres que siempre están conmigo apoyándome con mucho amor, paciencia y esfuerzo para cumplir una gran meta en mi vida como es terminar mi carrera profesional.

También se la dedico a mi hermano menor, quien es mi razón y motivo de seguir adelante día a día, para que se sienta orgulloso de mí y me vea como un gran ejemplo para que él también cumpla sus metas y sueños.

AGREDECIMIENTO

Agradezco a mis padres por el apoyo incondicional y estar ahí conmigo siempre alentándome a seguir adelante y conseguir mi título profesional.

Agradezco también al profesor Víctor Dávila Arenaza por el apoyo a través de sus asesoramientos para conseguir una excelente tesis.

Agradezco también a la Universidad Cesar Vallejo que me dio la oportunidad de formarme profesionalmente para así poder cumplir mis objetivos.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGREDECIMIENTO	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.1.1. Tipo de investigación	17
3.1.2. Diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.2.1. Variable X: Gestión por resultado	18
3.2.2. Variable Y: Toma de decisiones	19
3.2.3. Escala de medición:	21
3.3. Población, Muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.3.1. Población:	21
3.3.2. Muestra:	21
3.3.3. Muestreo:	22
3.4. Técnicas e instrumento de la recolección de datos	22
3.4.1. Técnica: Encuesta	22
3.4.2. Instrumento: Cuestionario	22
3.4.3. Validez del instrumento: Juicio de expertos	22
3.4.4. Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach	23
3.5. Procedimientos:	23
3.5.1. Metodología para recoger datos.....	23
3.5.2. Autorización del contexto de estudios	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.6.1. Método Descriptivo:	23
3.6.2. Método Inferencial:.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Análisis Descriptivo:	25
4.1.1. Dimensión 1: Resultados	26
4.1.2. Dimensión 2: Eficiencia.....	27
4.1.3. Dimensión 3: Desempeño	28

4.1.4.	Dimensión 1: Estratégico.....	30
4.1.5.	Dimensión 2: Genérico.....	31
4.1.6.	Dimensión 3: Específico	32
4.2.	Análisis Inferencial:.....	33
4.2.1.	Prueba de normalidad	33
4.2.2.	Coeficiente de correlación y reglas de decisión	34
4.2.3.	Prueba de Hipótesis General.....	35
4.2.4.	Prueba de Hipótesis Específica 1.....	36
4.2.5.	Prueba de Hipótesis Específica 2.....	37
4.2.6.	Prueba de Hipótesis Específica 3.....	38
V.	DISCUSIÓN.....	39
5.1.	Objetivo General.....	39
5.2.	Objetivos específicos.....	40
5.2.1.	Objetivo específico 1.....	40
5.2.2.	Objetivo específico 2.....	41
5.2.3.	Objetivo específico 3.....	41
5.3.	Hipótesis	42
5.3.1.	Hipótesis General.....	42
5.3.2.	Hipótesis específica 1	42
5.3.3.	Hipótesis específica 2	42
5.3.4.	Hipótesis específica 3	43
5.4.	Estadística descriptiva	43
5.4.1.	Variable X: Gestión por resultado	43
5.4.2.	Variable Y: Toma de decisiones	43
VI.	CONCLUSIONES.....	45
VII.	RECOMENDACIONES.....	47
	REFERENCIAS.....	48
	ANEXOS.....	56
	Anexo N°1 Declaratoria de autenticidad del autor:.....	56
	Anexo N°2: Declaratoria de autenticidad del asesor	57
	Anexo N° 3: Matriz de operacionalización.	58
	Anexo N° 4: Cuestionario.....	59
	Anexo N°5: Validez de método por el juicio de expertos y confiabilidad del instrumento.....	61
	Anexo N°6: Solicitud de autorización	71
	Anexo N°7: Turnitin	72

Índice de tablas

Tabla 1: Variable gestión por resultados.....	25
Tabla 2: Dimensión resultados.....	26
Tabla 3: Dimensión eficiencia.....	27
Tabla 4: Dimensión desempeño	28
Tabla 5: Variable toma de decisiones.....	29
Tabla 6: Dimensión estratégico.....	30
Tabla 7: Dimensión genérico.....	31
Tabla 8: Dimensión específico.....	32
Tabla 9: Pruebas de normalidad	33
Tabla 10: Coeficiencia de correlación.....	34
Tabla 11: Prueba de hipótesis general	35
Tabla 12: Prueba de Hipótesis Específica 1.....	36
Tabla 13: Prueba de Hipótesis Específica 2.....	37
Tabla 14: Prueba de Hipótesis Específica 3.....	38

Índice de gráficos

Gráfico 1: Gestión por resultados	25
Gráfico 2: Resultados	26
Gráfico 3: Eficiencia	27
Gráfico 4: Desempeño	28
Gráfico 5: Toma de decisiones	29
Gráfico 6: Estratégico	30
Gráfico 7: Genérico	31
Gráfico 8: Específico	32

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general, determinar la relación de la gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020. El tipo de investigación utilizada fue aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo; la población estuvo conformada por 1500 trabajadores y la muestra fue determinada por muestreo no probabilístico por conveniencia siendo esta 70 trabajadores del área administrativa, los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta utilizando el cuestionario de 20 items, el mismo que tuvo una validez por juicio de expertos y una alta confiabilidad obtenida mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron procesados y tabulados en el programa estadístico SPSS, lográndose una correlación de Rho de Spearman 0.593, el mismo considerado como positiva y una Sig. 0.000. De acuerdo a los resultados antes mencionados, se concluye que existe relación significativa entre la gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, con lo que se logró el objetivo general de la investigación.

Palabras clave: gestión, resultado, toma de decisiones.

ABSTRACT

The objective of this test is to determine the relationship between results-based management and decision-making in the company Qroma, Lima, 2020. The type of research evaluates the application, correlational descriptive level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach. ; the population was made up of 1500 workers and the sample was determined by non-probability sampling for convenience, being this 70 workers from the administrative area, the data were affected by the survey technique using the questionnaire of 20 articles, which had confirmation by trial of experts and high reliability obtained by means of Cronbach's Alpha. The results were processed and tabulated in the SPSS statistical program, achieving a Rho correlation of Spearman 0.593, the same considered as positive and a Sig. 0.000. According to the aforementioned results, it is concluded that there is a significant relationship between results-based management and decision-making in the Qroma company, thus achieving the general objective of the research.

Keywords: management, result, decision making.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional actualmente las empresas se han visto afectadas en sus resultados esto debido a las malas decisiones que se toman, por lo que una de las causas principales se debe a que estas decisiones se han dado de manera apresurada y precipitadamente, conduciendo así que las empresas tengan problemas de calidad en sus productos y/o servicios que a la larga traerán consigo la desmotivación de sus clientes. Por tal motivo las organizaciones están preocupadas en conseguir mejores resultados, ya que debido a que no le han dedicado el tiempo necesario y no han hecho uso de los recursos valiosos, esto está trayendo consigo que sus clientes busquen otras opciones, perjudicando así al logro de los objetivos.

A nivel nacional, las actividades que realizan las empresas han dado malos resultados obteniendo así efectos negativos, esto se debe a que no han tomado importancia la gestión como resultado, por lo que se da una inadecuada administración con los recursos que se utilizan para alcanzar los logros y metas, centrado en un mal cumplimiento de las acciones estratégicas para un determinado tiempo, por lo que esto no ha ayudado a gestionar y evaluar el desempeño de las empresas. Es por esta razón de que las empresas de Perú ahora buscan la combinación del otorgamiento de mayor flexibilidad, la rendición de cuentas y un establecimiento de incentivos, para que la gestión por resultados sirva como una guía esencial.

A nivel local la empresa Qroma, se ha visto en la obligación de tomar decisiones muy precipitadas debido a la falta de organización y comunicación que hay entre sus trabajadores, ocasionando de esta manera un caos como resultado de las malas decisiones. Es por esta razón que la empresa últimamente se ha visto afectada de manera productiva ya que no se ha obtenido como resultados lo que se esperaba obtener por una buena decisión en equipo.

Teniendo en cuenta los aspectos que se señala en la empresa Qroma, se considera oportuno ejercer una investigación, con la finalidad de determinar la relación que hay entre la gestión por resultado y la toma de decisiones, proponiendo alternativas de solución a la problemática vista buscando las

mejorías que beneficiaran a la empresa como objeto de estudio y a las organizaciones con particularidad semejante.

Considerando lo manifestado, se plantea lo siguiente: Problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión por resultados con la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima – 2020?; Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la gestión por resultados con las decisiones estratégicas en la empresa Qroma?, ¿Cómo se relaciona la gestión por resultados con las decisiones genéricas en la empresa Qroma?, ¿Cómo se relaciona la gestión por resultados con las decisiones específicas en la empresa Qroma?

La justificación de la investigación desarrolla de la siguiente manera: Pertinencia, debido a que se dará a conocer la finalidad de como el tema de Gestión de Resultados y la Toma de Decisiones es importante en las empresas, ya que este permitirá centrar todos los esfuerzos para alcanzar mejores resultados mediante una adecuada Toma de Decisiones; Relevancia Social, debido a que ayudará principalmente a las empresas y a otras investigaciones, para poder mejorar el proceso de su Toma de Decisiones por medio de la adecuada integración de todos los factores importantes que conforman la empresa con la finalidad de lograr mejores resultados; Valor Teórica, radicará la importancia de la gestión por resultados y su relación con la toma de decisiones de la empresa Qroma, por lo que se hizo uso de teorías y conceptos respecto a las variables de estudios, ya que esto servirá para posteriores investigaciones; Implicancia Práctica, busca determinar la relación que existe entre la gestión por resultados y la toma de decisiones, ya que resulta importante para las empresas a la hora de lograr sus objetivos, teniendo como finalidad el estudio poder generar más conocimiento a los líderes de las empresas, la importancia de la toma de decisiones para obtener mejores resultados; Utilidad Metodológica, es para lograr cumplir el objetivo de la investigación se utilizará una encuesta como técnica y el instrumento del cuestionario, ya que esto nos permitirá obtener información de las dos variables de gestión por resultados y toma de decisiones, para así poder lograr también ayudar a posteriores investigaciones.

Los objetivos general y específicos son: Objetivo general de la investigación señalada fue determinar la relación de la gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020; los objetivos específicos son: Determinar la relación de la gestión por resultados y las decisiones estratégicas en la empresa Qroma; determinar la relación de la gestión por resultados y las decisiones genéricas en la empresa Qroma y determinar la relación de la gestión por resultados y las decisiones específicas en la empresa Qroma.

Las Hipotesis general y específicas para la investigación son: Hipotesis general: La gestión por resultados tiene relación con la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020; Hipotesis específicos son: La gestión por resultados tiene relación con las decisiones estratégicas en la empresa Qroma; la gestión por resultados tiene relación con las decisiones genéricas en la empresa Qroma y la gestión por resultados tiene relación con las decisiones específicas en la empresa Qroma.

II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos relacionados como antecedentes a la variable de Gestión por resultados son: Díaz, Nuñez & Cáceres. (2018) llegan a la conclusión de que si hay una influencia entre las competencias generales y la gestión por resultados en las empresas. Contreras. (2018) afirma que no hay inclinación homogénea en la realización de los distintos indicadores sociales en los resultados. Navarro, Rey & Barrera. (2017) tienen como conclusión de que la consecuencia positiva del grado del plan exportador genere en los resultados de las empresas. García. (2016) lleva a la conclusión que en los efectos demuestran que la gestión de la calidad como resultado influye positivamente a la innovación, permitiendo mejores resultados. Reguera, Laffarga, & Fuentes. (2015) llegaron a la conclusión que la literatura existente muestra resultados de la superioridad del modelo de la gestión por resultado con respecto a otros. Ayala, Campbell, Ocaña, Izquierdo & Pérez. (2014) tienen como conclusión que existe una viabilidad de realizar modelos 3D que son fácilmente interpretados por trabajadores no altamente cualificados en el uso de la gestión por resultado. Figueroa. (2012) afirma que la innovación de la gestión demandan una actuación más flexible e inmediata en la resolución de problemas.

Así mismo, Martínez & Morales. (2017) dicen que se ha producido una gestión de ganancias más agresiva predominada entre las empresas que remuneran menos de lo debido por auditoria servicios. Carpes, Dal & Klann. (2016) afirmaron que en el 2014 se tenía una mayor cantidad de publicaciones de Grar, mientras que la producción relacionada al tema no ha evolucionado en el periodo de 6 años. Ballina & Peláez. (2016) han verificado la importancia de añadir garantías de calidad como una señal para el mercado de valor ya sea para los productos o servicios turísticos. Kerns (2015) comenta que la gestión de resultados a mediados puede promoverse el apoyo a entrega de cuentas de los líderes por los resultados, tomando la decisión de considerar extra a la calidad de resultados, incluyendo la ética. Flak & Glód. (2015) concluyeron que los criterios utilizados permiten observar las tendencias existentes desde la perspectiva del crecimiento y la maduración de las empresas. Siugzdiniene, Gaule & Rauleckas (2014) afirman que es importante que el gobierno pueda analizar de manera racional e introducir un paquete completo de

reformas que verifiquen el sistema de gestión estratégica orientando a los resultados. Grecco (2013) concluye que a diferencia de lo esperado no existe una certeza de aumento en la calidad de la información contable en Brasil en la era de la NIIF.

Los artículos científicos relacionados como antecedentes a la variable de la toma de decisiones son: Flórez & Sánchez. (2018). Teniendo como conclusión que la identificación de los requerimientos, la gestión genera flujos de conocimiento a lo largo de la organización y de la TD como un proceso organizacional estratégico. Veloz. (2017). Concluyó que las aplicaciones dirigidas al control de la producción y distribución, no obstante, son limitadas para la tomar decisiones en una duración existente en la gestión de aprovisionamiento. Pinto & Rodríguez. (2017) afirmaron que la tomar decisiones posee un modo informacional por la evidente dependencia a los datos como el recurso estratégico. Castellanos, Ramírez & Rodríguez. (2016) determinó la toma de decisiones está limitada con una mejor utilización de datos y conocimientos. Zapata, Sígala & Mirabal. (2016) afirmaron de sí que existe una correspondencia entre el estilo de liderazgo y la sucesión de tomar decisiones estratégicas y operativas, mostrando que no solo el líder implica en la toma de decisiones para obtener resultados positivos. Rodríguez. (2015) llega a la conclusión que el informe y el entendimiento establecen recursos estratégicas garantizando la efectividad de la toma de decisiones organizacionales. Begazo. (2014) lleva a la conclusión aplicar una sucesión para tomar de decisiones en las empresas MYPE mediante la observación del caos, debido a la mala gestión obteniendo bajos resultados.

Así mismo, Saukkonen, Laine & Suomala (2018) contribuyen a la comprensión de la utilización de información de apoyo MA de gestión para la toma de decisiones. Katarzyna, Van Til & Maarten (2017) confirman que aunque muchos de los métodos creen estar en uso dentro de la industria de dispositivos médicos, no tiene la comprensión clara de los requisitos probatorios que deberían cumplir como apoyo a la toma de decisiones. Lino, Losada, Teixeira, Araújo & Batista (2017) concluyen que el artículo ha estudiado como mejorar el desempeño estratégico del negocio en las compañías de electricidad mediante la introducción de nuevas consideraciones y mejores resultados. Bujar, et al. (2016)

señalan que es importante que las empresas creían que la toma de decisiones en sus organizaciones podía mejorar la gestión de resultados estableciendo o aplicando un marco estructurado para la adopción de las decisiones. Kouamou, Manjia & Pettang (2016) afirman que el acuerdo actualizado favorece la adecuación de la toma de decisiones con la realidad del campo, ya sea de reclutamiento o de suministro. Koscielniak, Skowron, Legowik & Legowik, M. (2015) concluyen que al utilizar el modelo multivariado permitió identificar los síntomas del riesgo relacionado con las actividades. Ojala, Niskanen, Collis & Pajunen (2014) concluyeron que al realizar pruebas empíricas, proporcionan el entorno apropiado para explorar la relación que existe entre la calidad de la auditoría y la externalización de la función contable.

Las tesis nacionales relacionadas como antecedentes a la variable gestión por resultados son: Ríos. (2018) concluye de que existe una relación efectiva y relevante entre la gestión por resultados y la administración pública en la PNN, de tal manera indica de que la gestión por resultados es mejor que la administración pública.

Las tesis nacionales relacionadas como antecedentes a la variable toma de decisiones son: Casillo. (2014) concluyó que si tiene una relación significativa sus dos variables, lo cual señala que la utilización de los recursos, la evaluación presupuestal y la toma de decisiones están enlazadas con los gastos indicando de que se había realizado una insuficiencia aquel periodo.

Las tesis internacionales relacionadas como antecedentes a la variable gestión por resultados son: Tamayo. (2015) concluyó que los patrones de gestión analizados son adaptables a los movimientos mineros estatales, debido a que están enfocados en traducir las estrategias en términos o actos operativas, favoreciendo el capital humano, considerando como un eje estratégico para llegar a las metas de la empresa. Araya. (2014) concluye que Chile adaptó un sistema de presupuestos por resultados determinada a los organismos del sector incluyendo el sistema de control de gestión extensamente aplicadas en dependencias, entre otras; la cual ha permitido colocar durante la convicción y condicionamiento, competencias profesionales y sistemas de información para perfeccionar la toma de decisiones.

Las tesis internacionales relacionadas como antecedentes a la variable toma de decisiones son: Cabrera.(2015) definió que pese al poco conocimiento, los modelos teóricos que hay para la toma de decisiones en gestión estratégica de las empresas, han sido comprobadas que se aplican las bases de los patrones más básicos en sus procesos decisorios; de tal manera los directores no atribuyen de manera predeterminada las directrices, es por ello la aplicación del modelo teórico se acepta como base pero se acomoda a las necesidades concretas. Quiroa. (2014) determinó que la influencia en la toma de decisiones es fundamental para que los colaboradores puedan tener una mejor productividad laboral.

La teoría científica relacionada al tema de las variables de gestión por resultado y la toma de decisiones es: (La Racionalidad en la toma de decisiones: Análisis la teoría de la decisión de Herbert A. Simón). Bonome (2009) al comprender la toma de decisiones es necesario la racionalidad evaluativa: considerar lo prioritario y lo optativo, lo selecto y lo mejor. Fusionado con la racionalidad de los resultados evalúa la existencia de un segundo tipo de término que acompañe a los cognitivos.

Las teorías científicas relacionadas a la variable gestión por resultados son: Guanziroli, Buainain & Sousa (2011) señalan que la gestión por resultado es el hincapié en la eficiencia y los resultados, y avalan a la necesidad de los diversos actores de contar con marcos sólidos, transparentes que puedan controlarse para evaluar las mejoras y el desempeño de los planes. Pérez (2009) comprende que la gestión por resultados tiene una gama de elementos interrelacionados entre ellos con una finalidad común: aumentar la eficacia a tiempo de complacer más al cliente mediante los resultados que en ella influyen: calidad, precio, servicio y tiempo.

Las teorías científicas relacionadas a la variable toma de decisiones son: Business (2010) señala que los líderes realizan mínimas decisiones destacadas al grado más alto de entendimiento conceptual, de hallar lo que es estratégico y genérico en lugar de intentar resolver problemas y mejorar resultados. Lazzati (2013) define que la toma de decisiones elementalmente es la acción de escoger opciones factibles mediante la cual existe incertidumbre.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicada, de la que fue sustentada en el libro de Hernández (2010), en la que se destaca que la investigación es de tipo aplicada cuando cumple con el propósito de resolver problemas.

3.1.2. Diseño de investigación

➤ **Diseño: no experimental de corte transversal.**

Dicho estudio será no experimental de corte transversal, teniendo como sustento el libro de Hernández, Fernández & Baptista. (2010) donde mencionan que es no experimental, debido a que no existirá una alteración entre las variables de la investigación y de corte transversal porque toda la información en un tiempo único o determinado.

➤ **Nivel: Descriptivo correlacional.**

Dicho estudio es de nivel descriptivo correlacional, teniendo como sustento en el libro metodológico de investigación de Bernal (2010) donde nombró que es de nivel descriptivo porque está basado principalmente en las técnicas, entrevistas; consistiendo en examinar las relaciones que existe entre las variables y resultados.

➤ **Enfoque: Cuantitativo.**

Dicho estudio presenta un enfoque cuantitativo teniendo como sustento en el libro metodológico de investigación de Bernal (2010) donde menciona que esta se considera como método tradicional o general y cuyo énfasis es la medición y la generalización de resultados, existiendo también diversas versiones de procedimientos de investigación.

➤ **Método: Hipotético deductivo**

Dicho estudio presenta como sustento en el libro metodológico de investigación de Bernal (2010) donde menciona que es el método que inicia de afirmaciones en calidad de las hipótesis, buscando poder falsear o contradecir,

la cual serán contrastadas con la realidad para verificar la veracidad de dichos contextos determinados.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable X: Gestión por resultado

➤ **Definición conceptual:**

Para Guanziroli, Buainain & Sousa (2011) la gestión por resultado es el hincapié en la eficiencia y los resultados, y avalan a la necesidad de los diversos actores de contar con marcos sólidos, transparentes que puedan controlarse para evaluar las mejoras y el desempeño de los planes.

➤ **Definición operacional:**

Para poder medir esta variable de investigación se han determinado las dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems, que por medio de ello se permitirá formular preguntas mediante un cuestionario, que estará dirigida a la población establecida.

DIMENSIÓN 1: Resultados

Para Ilica, Mep & Mag. (2005) la presentación de los resultados se identifica claramente los factores con potencial de poder responder a las oportunidades y amenazas del entorno, así como también los puntos débiles de la empresa de su calidad, cantidad y costos.

- **Indicador calidad:** Es la característica de un servicio o producto que sirve para satisfacer las necesidades del cliente según los parámetros que se tienen que cumplir.
- **Indicador cantidad:** Es la proporción de algo que tiene una cifra de unidades y puede ser pesado o medido.
- **Indicador costos:** Se refiere al valor monetario de la materia prima y/o mano de obra para un bien o servicio.

DIMENSIÓN 2: Eficacia

Para Cegarra (2012) la eficiencia requiere fijar alguna relación entre los recursos suministrados y los resultados obtenidos en un definido periodo tiempo.

- Indicador recursos: Son los diferentes medios que son utilizados para obtener un propósito y/o satisfacer una necesidad de la empresa
- Indicador productividad: Es la medida económica que tiene relación entre los números de la producción alcanzada por medio del sistema productivo y los recursos de la producción
- Indicador tiempo: Es la herramienta más eficiente e importante para aplicarlo en las empresas, sabiendo administrarlo con eficacia supone las garantías del éxito.

DIMENSIÓN 3: Desempeño

Para Cuesta & Valencia (2014) el desempeño es la capacidad que armoniza los resultados individuales, grupales y de la propia organización; reconociendo la captación de los trabajadores y expresa las características de competencia que esta posee.

- Indicador individual: El desempeño individual es fundamental, ya que aquí se da a conocer las capacidades de cada uno de sus trabajadores.
- Indicador grupal: El trabajo en grupo puede generar un mejor o bajo rendimiento con el talento de cada integrante del equipo.
- Indicador organizacional: Es el desarrollo gestionable que implementa una serie de elementos como el talento, la estructura, etc.

3.2.2. Variable Y: Toma de decisiones

- **Definición conceptual**

Para Business (2010) los líderes realizan mínimas decisiones destacadas al grado más alto de entendimiento conceptual, de hallar lo que es estratégico y genérico en lugar de intentar resolver problemas y mejorar resultados.

- **Definición operacional:**

Para medir la variable de Toma de Decisiones, se mide 3 dimensiones: Estratégico, genérico y específico, que podrá determinar cuál de ellos se relaciona con la gestión de resultados.

DIMENSIÓN 1: Estratégico

Para Álvarez. (2009) la decisión estratégica tiene como consecuencias un cambio para la organización en sus diferentes áreas, requiriendo el compromiso de la alta dirección.

- Indicador organización: Es la compañía integrada por personas que tienen relación entre sí utilizando medios de diversos caracteres para cumplir un mismo resultado u objetivo.
- Indicador marketing: Es el conjunto de actividades que se responsabiliza de analizar el comportamiento de la competencia, mercados y las necesidades de los clientes.
- Indicador finanzas: Pertenece al área económica que se encarga de adquirir, administrar el dinero y la capital; tomando las decisiones para invertir, ahorrar y gastar en condiciones de incertidumbre.

DIMENSIÓN 2: Genérico

Para Hesselbein. (2007) la decisión genérica en las organizaciones tienen solventarse buscando y aplicando una regla que haya sido utilizada por otro para solventar el mismo problema.

- Indicador remuneraciones: Son los pagos mensuales o quincenales que se les otorga a los empleados por sus servicios prestados.
- Indicador puntualidad: Es la consecuencia que implica un método determinado, para cumplir objetivos o metas de la organización.
- Indicador responsabilidad: Son los cumplimientos de los cargos o cuidados al determinar algo, con la finalidad de cumplir objetivos de las dichas funciones otorgadas.

DIMENSIÓN 3: Específico

Son aquellas que tienen que ver con asuntos o problemas de naturaleza repetitiva o rutinaria, por lo que generalmente se desarrollan maneras específicas para manejarlas; por lo tanto estas decisiones son tomadas por los gerentes de bajo nivel.

- Indicador reclamos: Los consumidores que presentan quejas deben ser siempre escuchados para las mejoras de los productos o servicios para así retener a un cliente satisfecho.
- Indicador accidentes: Los empleadores tienen la gran responsabilidad de prever los accidentes y vigilar por el resguardo de la salud de todos sus colaboradores de la empresa.
- Indicador garantías: Es utilizada generalmente por las empresas para cubrir las exposiciones de incumplimiento de las estipulaciones acordadas mediante los contratantes.

3.2.3. Escala de medición:

Para esta investigación la escala de medición aplicada es la ordinal, teniendo como sustento a Hernández, Fernández & Baptista. (2014) donde mencionan que la medición ordinal es factible cuando el postulante de transitividad de justicia, implicando que al utilizarse los operadores deberían ser mayores que, igual a y menor que, sin autoridad a mostrar el orden de la magnitud.

3.3. Población, Muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

La población de dicho estudio estuvo conformada por 1500 trabajadores de la empresa Qroma, ubicada en el distrito del Agustino, que brinda el servicio de la venta de pinturas, teniendo como sustento a Hernández, et.al., (2014) afirman que la población es un grupo de personas que poseen algunas características o propiedades que se quiere estudiar.

- Criterios de inclusión: Todos los trabajadores administrativos de las áreas de ventas almacén, finanzas, marketing y recursos humanos.
- Criterios de exclusión: Todo el personal transitorio: personal de limpieza, seguridad, médico, entre otros.

3.3.2. Muestra:

La muestra de la investigación es constituida por los 70 trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma, teniendo como sustento a Bernal. (2010) que define que la muestra es una parte de la población seleccionada, de la cual

se alcanza los datos para el estudio, que efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

3.3.3. Muestreo:

Para dicho estudio se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, de tal manera se seleccionó a los 70 trabajadores del área administrativa, lo que sustentan Hernández et.al., (2014) señalaron que el muestreo no probabilístico permitirá que los componentes no se den por probabilidad sino por características que la investigación requiere.

3.4. Técnicas e instrumento de la recolección de datos

3.4.1. Técnica: Encuesta

La técnica que se empleó en la investigación para recoger datos de los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma fue la encuesta, teniendo como sustento a Bernal. (2010) señala que la encuesta es la técnica más utilizada para recopilar y obtener información, siendo fundamentada con el cuestionario.

3.4.2. Instrumento: Cuestionario

El instrumento utilizado fue el cuestionario de la escala de Likert, compuesta por 20 items basadas a los indicadores de cada variable, dicha aclaración es sustentada por Bernal. (2010) quien nos dice que el cuestionario es el grupo de preguntas relacionadas con las variables que se van a medir, conteniendo a su vez datos imprescindibles con el objetivo de lograr los resultados.

3.4.3. Validez del instrumento: Juicio de expertos

La investigación se validó a través del método de juicio de expertos, el mismo que se integró por docentes capacitados de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Dr. David Fernando Aliaga Correa, Dr. Teodoro Carranza Estela, Dra. Ena Elizabeth Cuba Mayuri y Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza; dicho acto tiene como sustento a Hernández et, al. (2010) quienes afirmaron que la validez de expertos se trata al grado que el instrumento mida las variables de acorde con los expertos en el tema, siendo el mismo que figura en el (Anexo N°5).

3.4.4. Confiabilidad del instrumento: Alfa de Cronbach

La confiabilidad del instrumento es 0.793 considerada de acuerdo a la escala de fiabilidad contenida en el (Anexo N° 5) como alta; dicho resultado se dio por medio del estadístico Alfa de Cronbach con ayuda del SPSS, obteniendo como fuente los resultados de una encuesta piloto a una población reducida de la muestra que fueron un total de 10 trabajadores de la empresa Qroma; teniendo como sustento a Hernández et, al. (2010) quienes mencionaron que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

3.5. Procedimientos:

3.5.1. Metodología para recoger datos

El recojo de la información se realiza mediante el cuestionario compuesto por 20 ítems a los 70 trabajadores de las áreas administrativas de la empresa Qroma, la cual se logró mediante correos electrónicos, dicho procedimiento tiene como sustento a Hernández et, al. (2014) quienes definieron que la recopilación de datos implica preparar un plan específico de procedimientos que ayudaran a recolectar datos con un objetivo exacto.

3.5.2. Autorización del contexto de estudios

Se solicitó autorización a Daysi Enciso para el recojo de datos con el fin de elaborar la tesis titulada: "Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020". Quien autorizó la acción mencionada mediante el documento contenido en el (Anexo N° 6).

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1. Método Descriptivo:

Dicho acción ha considerado en procesar los datos de la población basándose al estudio de la muestra integrada por los 70 trabajadores del área administrativa obteniendo tablas y gráficos mediante el programa SPSS alcanzando las frecuencias de las 2 variables, de tal manera lo manifestado tiene como sustento a Bernal (2010) el método descriptivo se compone de métodos que incorporan técnicas para recoger, presentar, analizar e interpretar datos.

3.6.2. Método Inferencial:

Dicha acción consiste en realizar la prueba de hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman con el programa SPSS logrando como resultados el nivel de correlación y la significancia significativa de cada hipótesis planteada para la investigación, de tal manera dichos resultados han permitido establecer la relación entre las dos variables de dicha investigación, esta afirmación se sustenta con Hernández, et al. (2014) donde mencionaron que esta estadística es aquel que va más allá de poder investigar las variables, teniendo el propósito de probar las hipótesis, estimar parámetros y obtener los resultados de la muestra.

3.7. Aspectos éticos

Para la ejecución del trabajo de investigación, se respeta el derecho de autor de las referencias utilizadas para lo cual se tomará en cuenta las normas APA y el programa Turnitin para la veracidad de esta investigación.

IV. RESULTADOS

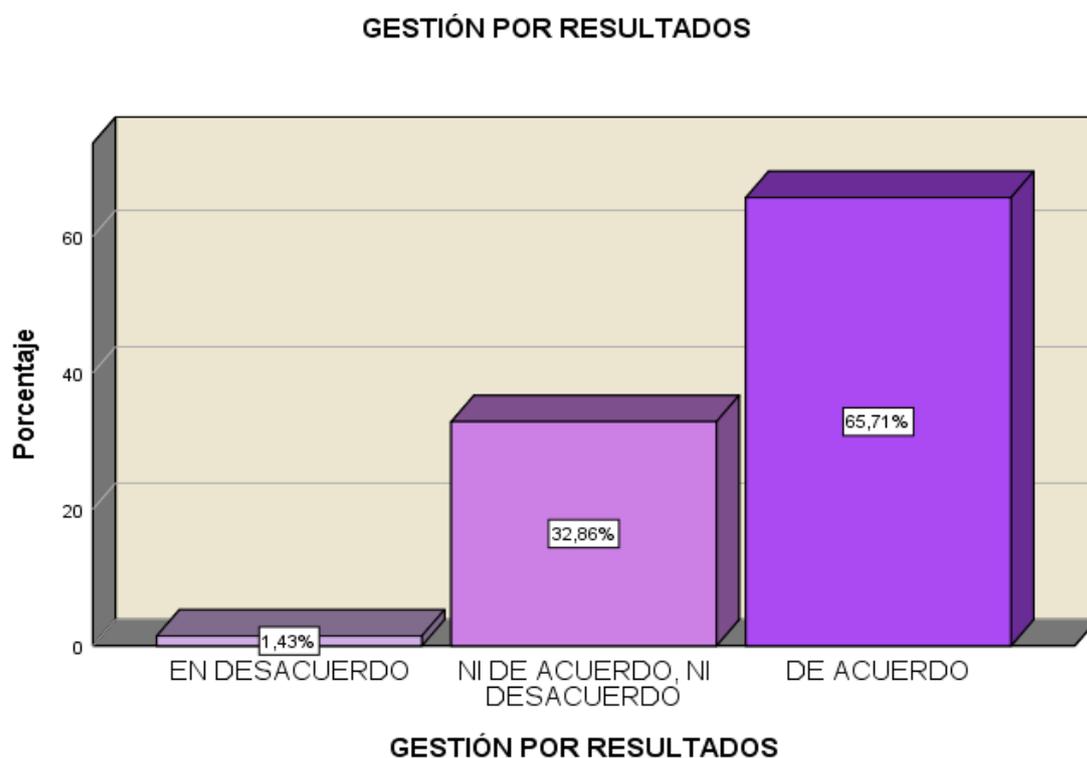
4.1. Análisis Descriptivo:

- **Variable 1:** Gestión por resultados

Tabla 1: Variable gestión por resultados

GESTIÓN POR RESULTADOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	1,4	1,4	1,4
	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	23	32,9	32,9	34,3
	DE ACUERDO	46	65,7	65,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Grafico 1: Gestión por resultados



Interpretación:

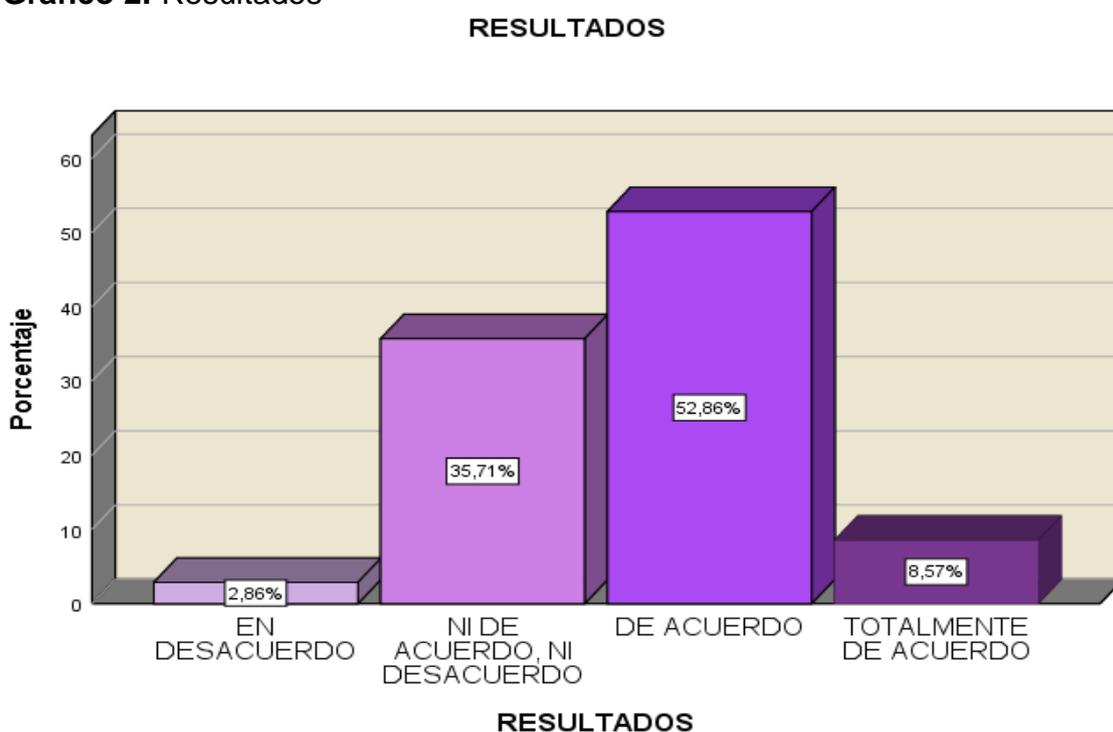
Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se desarrolla la Gestión por resultados, que incluye las dimensiones: resultados, eficiencia y desempeño, los resultados son que el 65,71% están de acuerdo, el 32,86% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1,43% están en desacuerdo.

4.1.1. Dimensión 1: Resultados

Tabla 2: Dimensión resultados

		RESULTADOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	25	35,7	35,7	38,6
	DE ACUERDO	37	52,9	52,9	91,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico 2: Resultados



Interpretación:

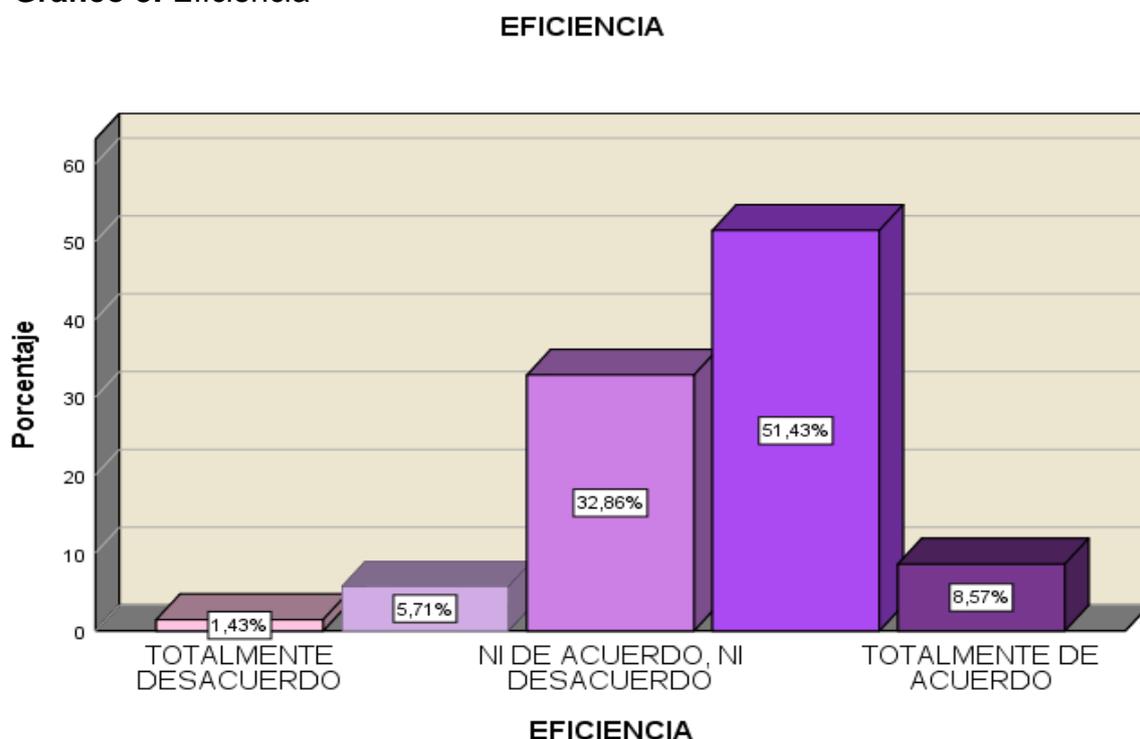
Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se obtiene resultados positivos, que incluye los indicadores: calidad, cantidad y costo; los resultados son que el 52,86% están de acuerdo, el 35,71% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8,57% están totalmente de acuerdo y el 2,86% en desacuerdo.

4.1.2. Dimensión 2: Eficiencia

Tabla 3: Dimensión eficiencia

		EFICIENCIA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	1,4	1,4	1,4
	EN DESACUERDO	4	5,7	5,7	7,1
	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	23	32,9	32,9	40,0
	DE ACUERDO	36	51,4	51,4	91,4
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico 3: Eficiencia



Interpretación:

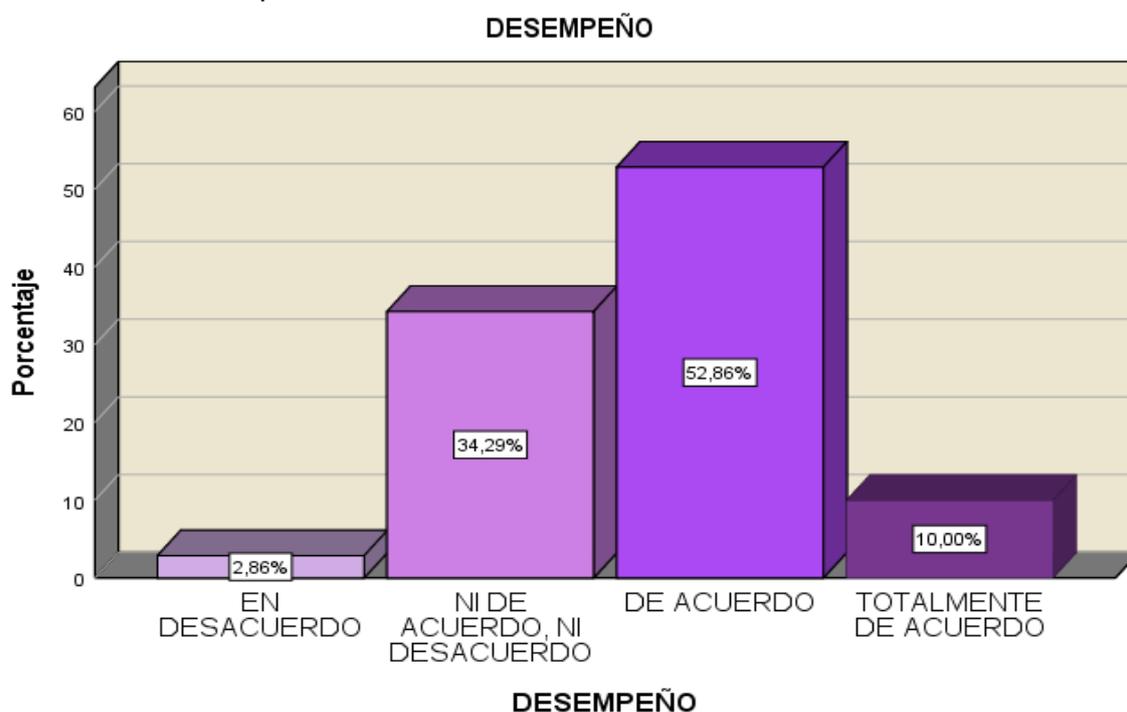
Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se desarrolla la eficiencia, que incluye los indicadores: recursos, productividad y tiempo; los resultados son que el 51,43% está de acuerdo, el 32,86% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 8,57% está totalmente de acuerdo, el 5,71% en desacuerdo y el 1,43% está en totalmente desacuerdo.

4.1.3. Dimensión 3: Desempeño

Tabla 4: Dimensión desempeño

		DESEMPEÑO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	24	34,3	34,3	37,1
	DE ACUERDO	37	52,9	52,9	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	10,0	10,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico 4: Desempeño



Interpretación:

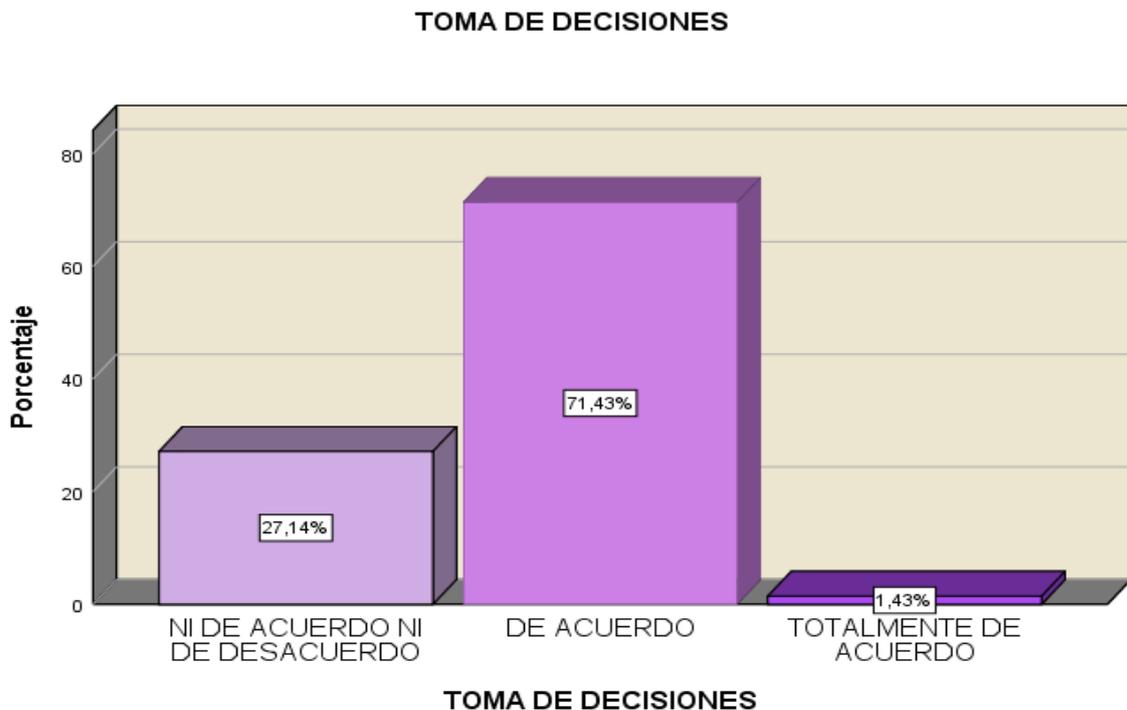
Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se desarrolla el desempeño, que incluye los indicadores: individual, grupal y organizacional; los resultados son que el 52,86% está de acuerdo, el 34,29% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 10,00% está totalmente de acuerdo y el 2,86% en desacuerdo.

- **Variable 2:** Toma de decisiones

Tabla 5: Variable toma de decisiones

TOMA DE DECISIONES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI DE ACUERDO NI DE DESACUERDO	19	27,1	27,1	27,1
	DE ACUERDO	50	71,4	71,4	98,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	1	1,4	1,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico 5: Toma de decisiones



Interpretación:

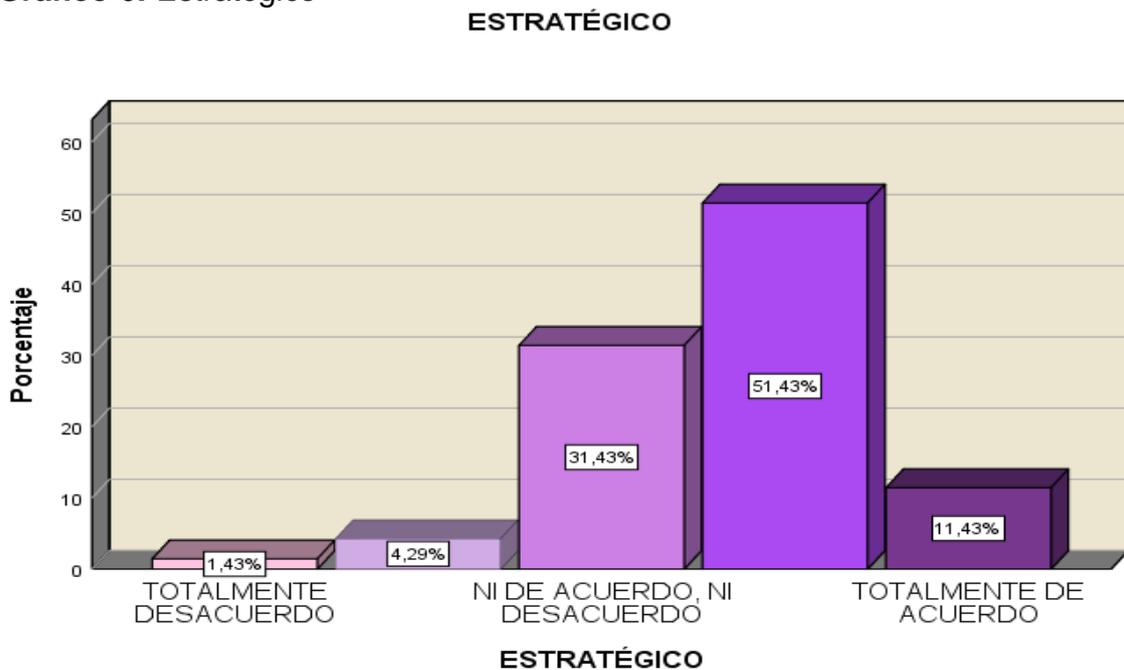
Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se desarrolla la Toma de decisiones, que incluye las dimensiones: estratégico, genérico y específico, los resultados son que el 71,43% están de acuerdo, el 27,14% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1,43% están totalmente de acuerdo.

4.1.4. Dimensión 1: Estratégico

Tabla 6: Dimensión estratégico

		ESTRATÉGICO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	1,4	1,4	1,4
	EN DESACUERDO	3	4,3	4,3	5,7
	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	22	31,4	31,4	37,1
	DE ACUERDO	36	51,4	51,4	88,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	11,4	11,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico 6: Estratégico



Interpretación:

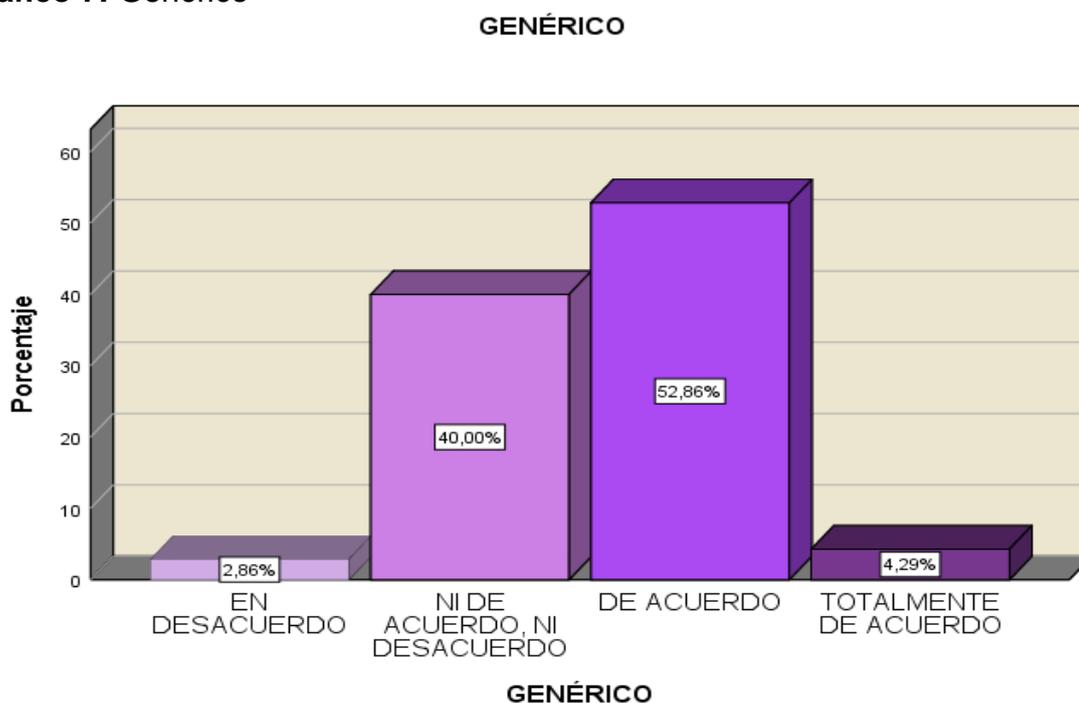
Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se desarrolla las decisiones estratégicas, que incluye los indicadores: marketing, finanzas y organización, los resultados son que el 51,43% está de acuerdo, 31,43% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 11,43% está totalmente de acuerdo, el 4,29% está en desacuerdo y el 1,43% está totalmente en desacuerdo.

4.1.5. Dimensión 2: Genérico

Tabla 7: Dimensión genérico

		GENÉRICO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	2,9	2,9	2,9
	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	28	40,0	40,0	42,9
	DE ACUERDO	37	52,9	52,9	95,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico 7: Genérico



Interpretación:

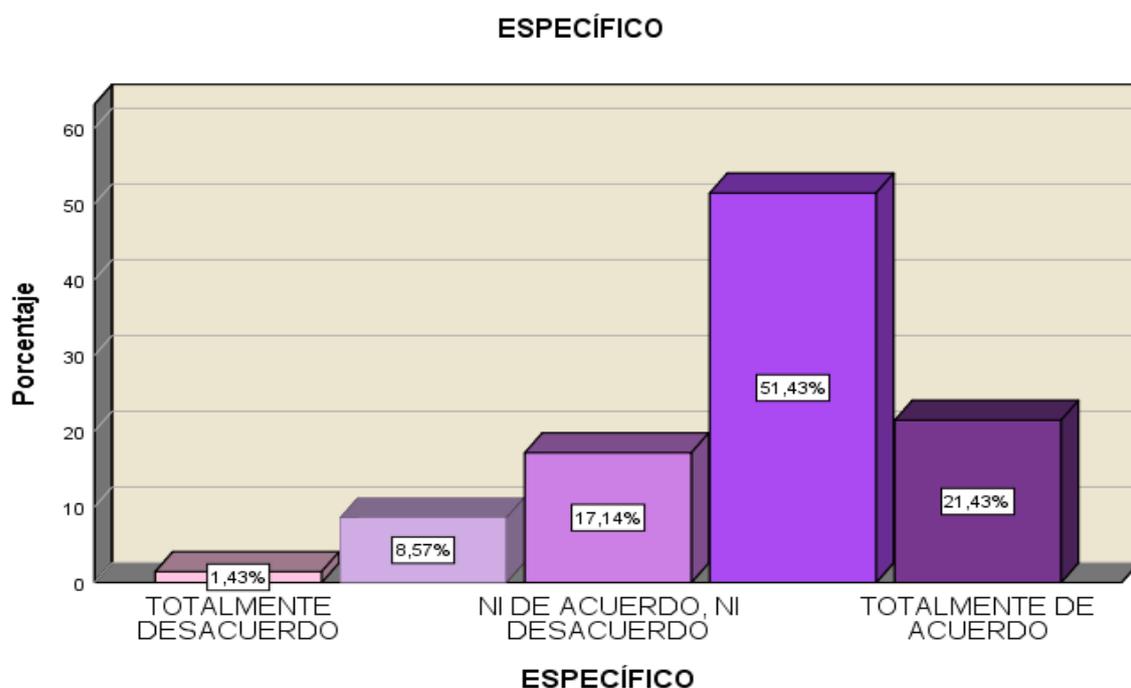
Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se desarrolla las decisiones genéricas, que incluye los indicadores: remuneración, puntualidad y responsabilidad, los resultados son que el 52,86% está de acuerdo, 40,00% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 4,29% totalmente de acuerdo y el 2,86% están en desacuerdo.

4.1.6. Dimensión 3: Específico

Tabla 8: Dimensión específico

		ESPECÍFICO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE DESACUERDO	1	1,4	1,4	1,4
	EN DESACUERDO	6	8,6	8,6	10,0
	NI DE ACUERDO, NI DESACUERDO	12	17,1	17,1	27,1
	DE ACUERDO	36	51,4	51,4	78,6
	TOTALMENTE DE ACUERDO	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Gráfico 8: Específico



Interpretación:

Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores del área administrativa de la empresa Qroma; respecto a que si se desarrolla las decisiones específicas, que incluye los indicadores: reclamos, accidentes y garantías, los resultados son que el 51,43% está de acuerdo, el 21,43% totalmente de acuerdo, el 17,14% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 8,57% en desacuerdo y el 1,43% están totalmente en desacuerdo.

4.2. Análisis Inferencial:

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 9: Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN POR RESULTADOS	,415	70	,000	,634	70	,000
TOMA DE DECISIONES	,436	70	,000	,619	70	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipotesis:

- a) H_0 : La distribución de datos muestrales es normal.
- b) H_1 : La distribución de datos muestrales no es normal.

Luego se comparó la significancia pre establecida de $T= 0,05$, de acuerdo con el 95% de nivel de confianza establecido, con la significación determinada en la tabla 9 de prueba de normalidad según columna Sig.

Regla de desición:

- a) Si $\text{Sig } p < \text{Sig } T = \text{se rechaza } H_0$
- b) Si $\text{Sig } p > \text{Sig } T = \text{Acepta } H_0$

Interpretación:

Visto a que la muestra es mayor a 50, se asume la prueba de Kolmogorov Smirnov. Teniendo la comparación, se aprecia que la significancia es menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la alterna H_1 como verdadera, es decir la muestra no es normal, por lo que se utilizará la estadística no paramétrica Rho de Spearman para las pruebas o contrastación de hipótesis.

4.2.2. Coeficiente de correlación y reglas de decisión

Tabla 10: Coeficiencia de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, Fernández & Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill.

Condiciones:

Sig, T= 5% Nivel de aceptación 95%, Z= 1, 96

Regla de decisión:

- Si valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0) y se rechaza la Hipótesis alterna (H_a).
- Si valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis alterna (H_a).

4.2.3. Prueba de Hipótesis General

Ha: Existe relación significativa entre la gestión por resultados con la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por resultados con la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020.

Tabla 11: Prueba de hipótesis general

			GESTIÓN POR RESULTADOS	TOMA DE DECISIONES
Rho de Spearman	GESTIÓN POR RESULTADOS	Coeficiente de correlación	1,000	,593
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	70	70
	TOMA DE DECISIONES	Coeficiente de correlación	,593	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación:

Según los resultados que muestra la tabla N°11, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,593 y la significancia es de 0,000; de tal manera considerando la tabla N°10 el nivel de correlación es positiva considerable, de tal manera que se tiene en cuenta la regla de decisión Sig, T, Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; determinando que si existe relación significativa entre la gestión por resultados con la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020.

4.2.4. Prueba de Hipótesis Específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones estratégicas en la empresa Qroma.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones estratégicas en la empresa Qroma.

Tabla 12: Prueba de Hipótesis Específica 1

			Correlaciones	
			GESTIÓN POR RESULTADOS	ESTRATÉGICO
Rho de Spearman	GESTIÓN POR RESULTADOS	Coeficiente de correlación	1,000	,587
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	70	70
	ESTRATÉGICO	Coeficiente de correlación	,587	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación:

Según los resultados que muestra la tabla N°12, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,587 y la significancia es de 0,000; de tal manera que se considera tabla N°10 el nivel de correlación es positiva considerable, teniendo en cuenta la regla de decisión Sig, T, Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que si existe una relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones estratégicas en la empresa Qroma, Lima, 2020.

4.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones genéricas en la empresa Qroma.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones genéricas en la empresa Qroma.

Tabla 13: Prueba de Hipótesis Específica 2

			GESTIÓN POR RESULTADOS	GENÉRICO
Rho de Spearman	GESTIÓN POR RESULTADOS	Coeficiente de correlación	1,000	,549
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	70	70
	GENÉRICO	Coeficiente de correlación	,549	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación:

Según los resultados que muestra la tabla N°13, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,549 y la significancia es de 0,000; de tal manera considerando la tabla N°10 el nivel de correlación es positiva considerable, de tal manera que se tiene en cuenta la regla de decisión Sig, T, Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; determinando que si existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones genéricas en la empresa Qroma, Lima, 2020.

4.2.6. Prueba de Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones específicas en la empresa Qroma.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones específicas en la empresa Qroma.

Tabla 14: Prueba de Hipótesis Específica 3

			Correlaciones	
			GESTIÓN POR RESULTADOS	ESPECÍFICO
Rho de Spearman	GESTIÓN POR RESULTADOS	Coeficiente de correlación	1,000	,630*
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	70	70
	ESPECÍFICO	Coeficiente de correlación	,630	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación:

Según los resultados que muestra la tabla N°14, el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,630 y la significancia es de 0,000; de tal manera considerando la tabla N°10 el nivel de correlación es positiva considerable, de tal manera que se tiene en cuenta la regla de decisión Sig, T, Si $p < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; determinando que si existe relación significativa entre la gestión por resultados con las decisiones específicas en la empresa Qroma, Lima, 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Objetivo General

Considerando que el objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020; de tal manera que los resultados obtenidos ha permitido concluir que si existe relación significativa entre las variables, lo que se evidenció con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0,593.

Dichos resultados tienen coherencia con las teorías de Business (2010) señala que los líderes realizan mínimas decisiones destacadas al grado más alto de entendimiento conceptual, de hallar lo que es estratégico y genérico en lugar de intentar resolver problemas y mejorar resultados. Bonome (2009) al comprender la toma de decisiones es necesario la racionalidad evaluativa: considerar lo prioritario y lo optativo, lo selecto y lo mejor. Fusionado con la racionalidad de los resultados evalúa la existencia de un segundo tipo de término que acompañe a los cognitivos.

Así mismo, tienen coherencias con las conclusiones de los artículos de Saukkonen, Laine & Suomala (2018) contribuyen a la comprensión de la utilización de información de apoyo MA de gestión para la toma de decisiones, Bujar, et al. (2016) concluyen que es importante que las empresas creían que la toma de decisiones en sus organizaciones podía mejorar la gestión de resultados estableciendo o aplicando un marco estructurado para la adopción de las decisiones, Kerns (2015) comenta que la gestión de resultados a mediados puede promoverse el apoyo a entrega de cuentas de los líderes por los resultados, tomando la decisión de considerar extra a la calidad de resultados, incluyendo la ética, Begazo. (2014) lleva a la conclusión aplicar una sucesión para tomar de decisiones en las empresas MYPE mediante la observación del caos, debido a la mala gestión obteniendo bajos resultados

Por otro lado, también existe coherencia con las conclusiones de la tesis de Araya. (2014) concluye que Chile adaptó un sistema de presupuestos por resultados determinada a los organismos del sector incluyendo el sistema de control de gestión extensamente aplicadas en dependencias, entre otras; la cual

ha permitido colocar durante la convicción y condicionamiento, competencias profesionales y sistemas de información para perfeccionar la toma de decisiones.

5.2. Objetivos específicos

5.2.1. Objetivo específico 1

Considerando el primer objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación de la gestión por resultados y las decisiones estratégicas en la empresa Qroma, Lima, 2020; los resultados alcanzados permitieron concluir que existe una relación significativa entre la variable gestión por resultados y la dimensión estratégico, lo que se evidenció con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0,587.

Dichos resultados tienen coherencia con las conclusiones de los artículos de Flórez & Sánchez. (2018). Teniendo como conclusión que la identificación de los requerimientos, la gestión genera flujos de conocimiento a lo largo de la organización y de la TD como un proceso organizacional estratégico. Zapata, Sígala & Mirabal. (2016) afirmaron de sí que existe una correspondencia entre el estilo de liderazgo y la sucesión de tomar decisiones estratégicas y operativas, mostrando que no solo el líder implica en la toma de decisiones para obtener resultados positivos. Lino, Losada, Teixeira, Araújo & Batista (2017) concluyen que el artículo ha estudiado como mejorar el desempeño estratégico del negocio en las compañías de electricidad mediante la introducción de nuevas consideraciones y mejores resultados. Siugzdiniene, Gaule & Rauleckas (2014) afirman que es importante que el gobierno pueda analizar de manera racional e introducir un paquete completo de reformas que verifiquen el sistema de gestión estratégica orientando a los resultados.

Así mismo, también existen coherencias con las conclusiones de las tesis de Cabrera.(2015) definió que pese al poco conocimiento de los directores, los modelos teóricos que hay para la toma de decisiones en gestión estratégica de las empresas, han sido comprobadas que se aplican las bases de los patrones más básicos en sus procesos decisorios; de tal manera los directores no atribuyen de manera predeterminada las directrices, es por ello la aplicación del modelo teórico se acepta como base pero se acomoda a las necesidades concretas. Tamayo. (2015) concluyó que los patrones de gestión analizados son adaptables a los movimientos mineros estatales, debido a que están enfocados

en traducir las estrategias en términos o actos operativas, favoreciendo el capital humano, considerando como un eje estratégico para llegar a las metas de la empresa.

5.2.2. Objetivo específico 2

Considerando el segundo objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación de la gestión por resultados y las decisiones genéricas en la empresa Qroma, Lima, 2020; los resultados alcanzados permitieron concluir que existe una relación significativa entre la variable gestión por resultados y la dimensión genérico, lo que se evidenció con el coeficiente de Rho Spearman que es de 0,593.

Dichos resultados tienen coherencia con las conclusiones del artículo de Ojala, Niskanen, Collis & Pajunen (2014) concluyeron que al realizar pruebas empíricas, proporcionan el entorno apropiado para explorar la relación que existe entre la calidad de la auditoría y la externalización de la función contable.

Así mismo, también tienen coherencias con las conclusiones de las tesis de Casillo. (2014) concluyó que si tiene una relación significativa sus dos variables, lo cual señala que la utilización de los recursos, la evaluación presupuestal y la toma de decisiones están enlazadas con los gastos indicando de que se había realizado una insuficiencia aquel periodo. Quiroa. (2014) determinó que la influencia en la toma de decisiones es fundamental para que los colaboradores puedan tener una mejor productividad laboral.

5.2.3. Objetivo específico 3

Considerando el tercer objetivo específico de la investigación que fue determinar la relación de la gestión por resultados y las decisiones específicas en la empresa Qroma, Lima, 2020; los resultados alcanzados permitieron concluir que existe una relación significativa entre la variable gestión por resultados y la dimensión específico, lo que se evidenció con el coeficiente Rho Spearman que es de 0,630.

Dichos resultados tienen coherencia con las conclusiones de los artículos de Ballina & Peláez. (2016) han verificado la importancia de añadir garantías de calidad como una señal para el mercado de valor ya sea para los productos o

servicios turísticos. Koscielniak, Skowron, Legowik & Legowik, M. (2015) concluyen que al utilizar el modelo multivariado permitió identificar los síntomas del riesgo relacionado con las actividades.

5.3. Hipótesis

5.3.1. Hipótesis General

Considerando la hipótesis general propuesta, que existe relación significativa entre la gestión por resultados con la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020; considerando que la muestra tiene una distribución no normal, se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo como resultado el nivel de correlación de 0,593 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°11; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que la hipótesis general es verdadera, confirmando que si existe una relación significativa entre la gestión por resultados y la toma de decisiones.

5.3.2. Hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica propuesta fue que si existe una relación significativa entre la gestión por resultados con lo estratégico en la empresa Qroma, Lima, 2020; considerando que la muestra tiene una distribución no normal se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo como resultados de nivel de correlación 0,587 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°12; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados se ha aprobado que la primera hipótesis específica es verdadera confirmando que si existe una relación significativa entre la gestión por resultados y lo específico.

5.3.3. Hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica propuesta fue que si existe una relación significativa entre la gestión por resultados con lo genérico en la empresa Qroma, Lima, 2020; considerando que la muestra tiene una distribución no normal se determinó utilizar el estadístico no parámetro Rho Spearman; obteniendo com resultados el nivel de correlación 0,593 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°13; en consecuencia y teniendo en cuenta dichos

resultados se ha aprobado que la segunda hipótesis específica es verdadera por lo que confirma que si existe una relación significativa entre la gestión por resultados y lo genérico.

5.3.4. Hipótesis específica 3

La tercera hipótesis específica propuesta fue que si existe relación significativa entre la gestión por resultados con lo específico en la empresa Qroma, Lima, 2020; considerando que la muestra tiene una distribución no normal se determinó utilizar el estadístico no paramétrico Rho Spearman; obteniendo como resultados de nivel de correlación 0,630 y la significancia de 0,000 como se muestra en la tabla N°14: en consecuencia y teniendo en cuenta dichos resultados se ha probado que la tercera hipótesis específica es verdadera, confirmando que si existe una relación significativa entre la gestión por resultados y lo estratégico.

5.4. Estadística descriptiva

5.4.1. Variable X: Gestión por resultado

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que si la empresa Qroma, desarrolla acciones de gestión por resultados que agrupa a las dimensiones: Resultados, eficiencia y desempeño, los resultados son el 65,71% de acuerdo, 32,86% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1,43% desacuerdo. Considerando dichos resultados importantes se identifica que el 32,86% consideran que no se realiza acciones de gestión por resultados, lo que está identificado en los indicadores de calidad, cantidad y costos que pertenecen a la dimensión de resultados; en los indicadores de recursos, productividad y tiempo que pertenecen a la dimensión de eficiencia y en los indicadores individual, grupal y organizacional pertenecientes a la dimensión de desempeño. Determinado esto, tales resultados requieren alternativas de solución con la finalidad de mejorar las deficiencias obtenidas en dicho contexto de estudio.

5.4.2. Variable Y: Toma de decisiones

La información que contiene la tabla de frecuencia con respecto a que si la empresa Qroma, desarrolla acciones de toma de decisiones que agrupa a las dimensiones: Estratégico, genérico y específico son el 71,43% de acuerdo,

27,14% ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1,43% totalmente de acuerdo. Considerando dichos resultados importantes se identifica que el 27,14% de trabajadores consideran que no se realiza acciones de toma de decisiones, lo que está identificado en los indicadores de marketing, finanzas y organización que pertenecen a la dimensión de estratégico; en los indicadores de remuneración, puntualidad y responsabilidad que pertenecen a la dimensión de genérico y por último los indicadores de reclamos, accidentes y garantías que pertenecen a la dimensión de específico. Tales resultados requieren alternativas de solución con la finalidad de mejorar las deficiencias obtenidas en dicho contexto de estudio.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** Las evidencias encontradas como son: alto porcentaje de trabajadores que consideran que si se realiza la gestión por resultados y la toma de decisiones en el contexto del estudio; existe un coeficiente Rho Spearman de 0,593 y Sig de 0,000; resultados que han permitido probar que nuestra hipótesis planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de Benome (2009), coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Saukkonen, Laine & Suomala (2018), Bujar, et al (2016) y también tiene coherencia con la conclusión de la tesis de Araya (2014), por todo lo expuesto se determinó que la gestión por resultados tiene relación significativa con la toma de decisiones, con lo que se llega a lograr el objetivo general de la investigación.
- 6.2.** Las evidencias encontradas como son: alto porcentaje de trabajadores consideran que se realiza la gestión por resultados y lo estratégico, el coeficiente Rho Spearman es 0.587 y Sig de 0,000; siendo los resultados que han permitido probar que la primera hipótesis específica planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos Flórez & Sánchez. (2018) y Lino, Losada, Teixeira, Araújo & Batista (2017) y tienen coherencia con las conclusiones de las tesis de Cabrera (2015) y Tamayo (2015), por todo lo expuesto se determina que la gestión por resultados tiene relación significativa con lo estratégico, con lo que se llega a lograr el primer objetivo específico de la investigación.
- 6.3.** Las evidencias encontradas como son: alto porcentaje de trabajadores que consideran que se realiza la gestión por resultados y lo genérico, el coeficiente Rho Spearman es 0,593 y Sig de 0,000; siendo los resultados que han permitido probar que la segunda hipótesis específica planteada es verdadera; por ello, dichos resultados tienen coherencia con la conclusión del artículo científico de Ojala, Niskanen,

Collis & Pajunen (2014) y tienen coherencia con las conclusiones de las tesis de Casillo (2014) y Quiroa (2014), por todo lo expuesto se determina que la gestión por resultados tiene relación significativa con lo genérico, con lo que se llega a lograr el segundo objetivo específico de la investigación.

- 6.4.** Las evidencias encontradas como son: alto porcentaje de trabajadores que consideran que se realiza la gestión por resultados y lo específico, el coeficiente Rho Spearman es 0,630 y Sig de 0,000; siendo los resultados que han permitido probar que la tercera hipótesis específica planteada es verdadera; así mismo, dichos resultados tienen coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Ballina & Peláez (2016) y Koscielniak, Skowron, Legowik & Legowik, M (2015), por todo lo expuesto se concluye que la gestión por resultados tiene una relación significativa con lo específico, con lo que se llega a lograr el tercer objetivo específico de la investigación.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Para la toma de decisiones adecuadas y oportunas, la gerencia de la empresa deberá tener como fundamento la gestión por resultados que consiste en: el uso óptimo de los recursos, la mejora del desempeño, ofrecer calidad de productos y servicios, oportunidad de la atención; por lo consiguiente, dichas acciones deberán ser evaluadas permanentemente durante su ejecución y lograr resultados con eficiencia.

- 7.2.** Con el propósito de lograr los resultados que espera la empresa, se requiere decisiones estratégicas en los aspectos siguientes: mejorar la cultura organizacional, capacitar al personal, mejora continua de los procesos y calidad de atención a los clientes. Los mismos que serán evaluados permanentemente y en base a los resultados tomar las decisiones adecuadas y oportunas que permitan lograr satisfactoriamente los objetivos y metas de la empresa.

- 7.3.** Con el propósito lograr los resultados, se requiere de las decisiones genéricas en los aspectos siguientes: de evaluar y motivar a sus trabajadores con la finalidad de que ellos puedan cumplir con sus responsabilidades, asumiendo retos que puedan traer mejores resultados a la empresa.

- 7.4.** Con el propósito de contribuir en la optimización de los resultados de la empresa, se requiere que la gerencia tome decisiones específicas en los siguientes aspectos: implementar equipos de protección para el trabajador, capacitación y evaluación al personal, satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

Álvarez (2009). *Decisiones estratégicas*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wlahAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=decisiones+estrategicas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiln->

Araya (2014). *Gestión para resultados en Chile: Análisis de caso del sistema de monitoreo del desempeño del programa de mejoramiento de la gestión*. (Tesis de magíster). Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec:8080/bitstream/10469/7654/7/TFLACSO-2011RWAB.pdf>

Ayala, Campbell, Ocaña, Izquierdo & Pérez. (2014). *Reconstrucción 3D de tuberías a partir de mediciones de gestión por resultado*. 10.13140/RG.2.2.14643.22563. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/David_Ayala-Cabrera/publication/307108022_RECONSTRUCCION_3D_DE_TUBERIAS_A_PARTIR_DE_MEDICIONES_DE_GPR/links/57c1a70d08aeb95224d74396.pdf

Ballina & Peláez. (2016) *The effects of the combination of quality standards on company results in the hotel sector*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1869906090/fulltextPDF/DB18594E0FC14F7EPQ/10?accountid=37408>

Begazo (2014). *La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana*. Revista de investigación UNMSM 17(34). Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11690>

Bernal (2010). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3 ed.). Colombia: Pearson Educación

Bonome (2009). *La Racionalidad en la toma de decisiones: Análisis la teoría de la decisión de Herbert A. Simón*. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=Pf1_uO6824AC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+toma+de+decisiones&hl=es-

Bujar, et al. (2016) *Quality of Regulatory Decision-Making Practices: Issues Facing Companies and Agencies*. Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/1804805149/fulltextPDF/B9EE9821855C4568PQ/15?accountid=37408>

Business (2010). *La toma de decisiones*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=XIRm7pObjwC&printsec=frontcover&q=toma+de+decisiones&hl=es->

Cabrera (2015). *La toma de decisiones en la comunicación organizacional*. (Tesis de doctorado). Recuperado de

https://eciencia.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGELES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carpes, Dal & Klann (2016). *Earnings management through real activities*. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18028/2238-5320/rqfc.v7n2p102-120>

Castellanos, Ramirez & Rodriguez (2016). *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas*. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud. Recuperado de

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132016000200007

Casillo (2014). Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de industria química del distrito de Ate Vitarte, 2013. (Tesis de titulación). Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1118/1/castillo_fmy.pdf

Cegarra (2012). *Evaluación de la eficiencia de la investigación*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=fiCq_oecMTgC&pg=PA242&dq=QUE+E+S+LA+EFICIENCIA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf0aXcsaPIAhXQs1kKHYPB8QQ6AEIXjAJ#v=onepage&q=QUE%20ES%20LA%20EFICIENCIA&f=false

Contreras (2018). *Gestión por resultados en las políticas para la superación de la pobreza en Chile*. Revista Enfoques. Recuperado de <file:///G:/articulos%20de%20gestion/A%20gest%C3%A3o%20por%20resultado s%20na%20educa%C3%A7%C3%A3o%20em%20quatro%20estados%20brasileiros.pdf>

Cuesta & Valencia (2014). *Indicadores de gestión humana y del conocimiento en la empresa*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=58E0DgAAQBAJ&pg=PA29&dq=desempe%C3%B1o+empresarial+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj556qhKblAhXIB9QK>

Díaz, Nuñez & Cáceres (2018). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*. Revista Chilena de Administración Pública. (19) ,81-101. Recuperado de [file:///C:/Users/doc-cienciasemp01/Downloads/21181-1-66172-3-10-20120811%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/doc-cienciasemp01/Downloads/21181-1-66172-3-10-20120811%20(1).pdf)

Figuroa (2012). *La gestión por resultados como herramienta de apoyo a los directivos públicos*. Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile [10.5354/0717-8980.2012.21181](https://doi.org/10.5354/0717-8980.2012.21181). Recuperado de: <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/21181>

Flak & Głód. (2015) *Features of Polish Companies. Results of the Company Competitiveness Barometer 2014*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1768413081/fulltextPDF/DB18594E0FC14F7EPQ/1?accountid=37408>

Flórez & Sánchez (2018). *Toma de decisiones basada en conocimiento en organizaciones de I+D+I, identificación de la brecha de investigación*. Revista espacios 39(19). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/325455622_Toma_de_decisiones_basada_en_conocimiento_en_organizaciones_de_IDi_identificacion_de_la_brecha_de_investigacion

García (2016). *Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1802642630/7F18DDCEF4D44AA6PQ/1?accountid=37408>

Grecco (2013) *The Effect of Brazilian convergence to IFRS on earnings management by listed Brazilian nonfinancial companies(i)*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1519970314/fulltextPDF/E194F87D84B34C57PQ/2?accountid=37408>

Guanziroli, Buainain & Sousa (2011). *Metodología de Evaluación del Impacto y de los Resultados de los Proyectos de cooperación técnica*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=EdqUd5a0u18C&pg=PA3&dq=Guanziroli,+Buainain+y+Sousa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi_p-

Hernández, Fernández & Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. (5.ed.). México D.F: Mc Graw Hill Educación

Hesselbein (2007). *El Líder Del Futuro 2*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=jhltuNtiE60C&pg=PA30&dq=decisiones+genericas&hl=es->

lica, Mep & Mag. (2005) *Sistematización de Resultados del Programa de Mejoramiento Cualitativo de la educación en institutos técnicos profesionales de Costa Rica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yldzrc42klYC&pg=PA12&dq=que+son+los+resultados+de+una+organizacion&hl=es->

Katarzyna, Van Til & Maarten (2017) *Early Assessment of Medical Devices in Development for Company Decision Making: an Exploration of Best Practices*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2117840649/B9EE9821855C4568PQ/4?accountid=37408>

Kerns (2015). *Results Management: A Core Leadership Dimension*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1764139195/fulltextPDF/9DEE4B2B2894FDBPQ/14?accountid=37408>

Koscielniak, Skowron, Legowik & Legowik, M. (2015) *The analysis of the capacity of the selected measures of decision-making models in companies.*

Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1871551276/B9EE9821855C4568PQ/11?accountid=37408>

Kouamou, Manjia & Pettang (2016) *Extending an ERP to improve decision-making in civil engineering companies in developing countries such as Cameroon.* Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/2235023908/B9EE9821855C4568PQ/20?accountid=37408>

Lazzati. (2013). *Toma de decisiones, La: Principios, procesos y aplicaciones* Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=IZ5fAAAAQBAJ&pg=PT11&dq=toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjO1O_VqaPqAhUMGLkGHe8qAoA4ChDoATAJegQICRAC#v=onepage&q=toma%20de%20decisiones&f=false

Lino, Losada, Teixeira, Araújo & Batista (2017). *An MCDM project portfolio web-based DSS for sustainable strategic decision making in an electricity company.* Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/1927752126/B9EE9821855C4568PQ/17?accountid=37408>

Martinez & Morales (2017). *Relationship between auditors' fees and earnings management.* Revista de Administração de Empresas, 10.1590/S0034-759020170204. Recuperado de

<https://search.proquest.com/docview/1888907715/fulltextPDF/22E670C67DAC41BBPQ/1?accountid=37408>

Navarro, Rey & Barrera (2017). *Compromiso, recursos, emprendimiento exportador y resultados empresariales*. Revista de Administração de Empresas, 57(2), 135-147 Recuperado de <https://dx.doi.org/10.1590/s0034-759020170203>

Ojala, Niskanen, Collis & Pajunen (2014) *Audit quality and decision-making in small companies*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1634008443/fulltextPDF/B9EE9821855C4568PQ/9?accountid=37408>

Pérez (2009). *Gestión por procesos*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&printsec=frontcover&dq=gestion+por+resultado+P%C3%A9rez+\(2009\)&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=koSkh64nRb4C&printsec=frontcover&dq=gestion+por+resultado+P%C3%A9rez+(2009)&hl=es-)

Pinto & Rodríguez (2017). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=384357984005>

Quiroa (2014). Toma de decisiones y productividad laboral. (Tesis de titulación). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>

Reguera, Laffarga & Fuentes (2015). *Modelos de gestión de resultados: un estudio transnacional*. Revista de contabilidad. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1670118160/fulltextPDF/89F641A436E43F9PQ/1?accountid=37408>

Rodríguez (2015). *Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales*. Recuperado de <http://www.anales.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/4386/4102>

Tamayo (2015). Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI ED). (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4460/1/T1612-MGDE-Tamayo-Dise%c3%b1o.pdf>

Saukkonen, Laine & Suomala (2018) Utilizing management accounting information for decision-making <https://search.proquest.com/docview/2057167505/B9EE9821855C4568PQ/27?accountid=37408>

Siugzdiniene, Gaule & Rauleckas (2014) *Redisigning the Strategic Management System in a Time of Fiscal Crisis in Lithuania*. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1528289733/E194F87D84B34C57PQ/3?accountid=37408>

Veloz (2017). *Métodos para mejorar la eficiencia y la toma de decisiones en la gestión de inventarios*. Revista Ciencia UNEMI, 10(22), Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6151210>

Zapata, Sigala & Mirabal (2016). *Toma de decisiones y estilo de liderazgo: estudio en medianas empresas*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88046587003>

Anexo N° 3: Matriz de operacionalización de las variables Gestión por resultado y Toma de decisiones.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN POR RESULTADOS	Para Guanziroli, Buainain & Sousa (2011) la gestión por resultado es el hincapié en la eficiencia y en los resultados, y responden a la necesidad de los diversos actores de contar con marcos sólidos, transparentes y que puedan supervisarse para seguir y evaluar las mejoras y el desempeño de los planes.	Para poder medir esta variable de investigación se han determinado las dimensiones con sus respectivos indicadores e ítems, que por medio de ello se permitirá formular preguntas mediante un cuestionario, que estará dirigida a la población establecida.	RESULTADOS	CALIDAD	1,2	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
				CANTIDAD	3	
				COSTOS	4	
			EFICIENCIA	RECURSOS	5	
				PRODUCTIVIDAD	6	
				TIEMPO	7	
			DESEMPEÑO	INDIVIDUAL	8	
				GRUPAL	9	
				ORGANIZACIONAL	10	
				TOMA DE DECISIONES	Para Business (2010) los líderes realizan pocas decisiones importantes al grado más elevado de entendimiento conceptual, de detectar lo que es estratégico y genérico en lugar de intentar resolver problemas.	
FINANZAS	12					
ORGANIZACIÓN	13					
GENÉRICO	REMUNERACIÓN	14				
	PUNTUALIDAD	15				
	RESPONSABILIDAD	16, 17				
ESPECÍFICO	RECLAMOS	18				
	ACCIDENTES	19				
	GARANTÍAS	20				

Anexo N° 4: Cuestionario

Estimado(a) colaborador(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada, **Gestión por Resultados y su relación con la Toma de Decisiones en la empresa Qroma, Lima – 2020**, por ello se le solicita responder todos los siguientes enunciados con veracidad.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
	VARIABLE “X”: GESTIÓN POR RESULTADOS DIMENSIÓN: RESULTADOS					
1	Calidad ¿Los productos que vende la empresa Qroma son mejores que los de la competencia?					
2	¿En la empresa Qroma, se cumplen con las metas establecidas de venta?					
3	Cantidad ¿En la empresa Qroma, se cumplen con las metas establecidas de venta?					
4	Costos ¿En la empresa Qroma, los costos de cada producto están de acuerdo a los resultados esperados?					
	DIMENSIÓN: EFICIENCIA					
5	Recursos ¿En la empresa Qroma, se emplea los recursos necesarios para desarrollar mejor el producto?					
6	Productividad ¿En la empresa Qroma, los colaboradores optimizan los recursos para lograr los resultados?					
7	Tiempo ¿En la empresa Qroma, se desarrollan las actividades optimizando los tiempos?					
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO					
8	Individual ¿En la empresa Qroma, el desempeño individual garantiza el logro de los objetivos y metas?					

9	Grupal ¿En la empresa Qroma, los equipos de trabajo están encaminados a lograr los resultados esperados?					
10	Organizacional ¿En la empresa Qroma, todos los colaboradores que incluye directivos, profesionales, técnicos y auxiliares contribuyen con su desempeño a lograr los objetivos y metas?					
	VARIABLE “Y”: TOMA DE DECISIONES DIMENSIÓN: ESTRATÉGICO					
11	Marketing ¿En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando las estrategias de marketing?					
12	Finanzas ¿En la empresa Qroma, se toman decisiones identificando las herramientas financieras favorables para la empresa?					
13	Organización ¿En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando la estructura organizacional que se requiere para cumplir los objetivos y metas?					
	DIMENSIÓN: GENÉRICO					
14	Remuneración ¿La empresa Qroma, determina la política de acuerdo al desempeño de sus colaboradores?					
15	Puntualidad ¿La empresa Qroma, exige el cumplimiento de las metas en cantidad y tiempo establecidas?					
16	Responsabilidad ¿La empresa Qroma, determina el cumplimiento de funciones y responsabilidades establecidas?					
17	¿La empresa Qroma, requiere de sus colaboradores el uso óptico de los recursos?					
	DIMENSIÓN: ESPECÍFICO					
18	Reclamos ¿La empresa Qroma, resuelve los reclamos a satisfacción de los clientes?					
19	Accidentes ¿La empresa Qroma, cumple con las normas de seguridad y salud ocupacional?					
20	Garantías ¿La empresa Qroma, garantiza la calidad de los productos y los servicios eficientes?					

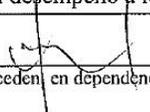
**Gracias por su
colaboración**

Anexo N°5:

- **Validez de método por el juicio de expertos**

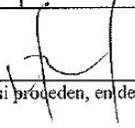
N°	EXPERTOS	GRADO	RESULTADOS
1	Aliaga Correa, David Fernando	Doctorado	Aplicable
2	Carranza Estela, Teodoro	Doctorado	Aplicable
3	Cuba Mayuri, Ena Elizabeth	Doctorado	Aplicable
4	Dávila Arenaza, Víctor Demetrio	Doctorado	Aplicable

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio						DNI: 08467692	
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES/ SUGERENCIAS
Variable X: Gestión por Resultados	Resultados	Calidad	Los productos que vende la empresa Qroma son mejores que los de la competencia.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
			La empresa Qroma, ofrece productos y servicios de calidad para la retención de sus clientes.		/		
		Cantidad	En la empresa Qroma, se cumplen con las metas establecidas de venta.		/		
		Costos	En la empresa Qroma, los costos de cada producto están de acuerdo a los resultados esperados.		/		
	Eficiencia	Recursos	En la empresa Qroma, se emplea los recursos necesarios para desarrollar mejor el producto.		/		
		Productividad	En la empresa Qroma, los colaboradores optimizan los recursos para lograr los resultados.		/		
		Tiempo	En la empresa Qroma, se desarrollan las actividades optimizando los tiempos.		/		
	Desempeño	Individual	En la empresa Qroma, el desempeño individual garantiza el logro de los objetivos y metas.		/		
		Grupal	En la empresa Qroma, los equipos de trabajo están encaminados a lograr los resultados esperados.		/		
		Organizacional	En la empresa Qroma, todos los colaboradores que incluye directivos, profesionales, técnicos y auxiliares contribuyen con su desempeño a lograr los objetivos y metas.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 2.9 DE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio				DNI: 08467692			
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS
Variable Y: Toma de Decisiones	Estratégico	Marketing	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando las estrategias de marketing.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
		Finanzas	En la empresa Qroma, se toman decisiones identificando las herramientas financieras favorables para la empresa.		/		
		Organización	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando la estructura organizacional que se requiere para cumplir los objetivos y metas.		/		
	Genérico	Remuneración	La empresa Qroma, determina la política de acuerdo al desempeño de sus colaboradores.		/		
		Puntualidad	La empresa Qroma, exige el cumplimiento de las metas en cantidad y tiempo establecidas		/		
		Responsabilidad			La empresa Qroma, determina el cumplimiento de funciones y responsabilidades establecidas.	/	
			La empresa Qroma, requiere de sus colaboradores el uso óptico de los recursos		/		
	Específico	Reclamos	La empresa Qroma, resuelve los reclamos a satisfacción de los clientes.		/		
		Accidentes	La empresa Qroma, cumple con las normas de seguridad y salud ocupacional.		/		
Garantías		La empresa Qroma, garantiza la calidad de los productos y los servicios eficientes.	/				
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 08 DE ABRIL 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Aliaga Correa, David Fernando						DNI: 27168879	
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES/ SUGERENCIAS
Variable X: Gestión por Resultados	Resultados	Calidad	Los productos que vende la empresa Qroma son mejores que los de la competencia.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
			La empresa Qroma, ofrece productos y servicios de calidad para la retención de sus clientes.		/		
		Cantidad	En la empresa Qroma, se cumplen con las metas establecidas de venta.		/		
		Costos	En la empresa Qroma, los costos de cada producto están de acuerdo a los resultados esperados.		/		
	Eficiencia	Recursos	En la empresa Qroma, se emplea los recursos necesarios para desarrollar mejor el producto.		/		
		Productividad	En la empresa Qroma, los colaboradores optimizan los recursos para lograr los resultados.		/		
		Tiempo	En la empresa Qroma, se desarrollan las actividades optimizando los tiempos.		/		
	Desempeño	Individual	En la empresa Qroma, el desempeño individual garantiza el logro de los objetivos y metas.		/		
		Grupal	En la empresa Qroma, los equipos de trabajo están encaminados a lograr los resultados esperados.		/		
		Organizacional	En la empresa Qroma, todos los colaboradores que incluye directivos, profesionales, técnicos y auxiliares contribuyen con su desempeño a lograr los objetivos y metas.		/		
FIRMA DEL EXPERTO:  27168879				FECHA: 20 DE NOV. 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Aliaga Correa, David Fernando						DNI: 27168879	
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable Y: Toma de Decisiones	Estratégico	Marketing	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando las estrategias de marketing.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
		Finanzas	En la empresa Qroma, se toman decisiones identificando las herramientas financieras favorables para la empresa.		/		
		Organización	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando la estructura organizacional que se requiere para cumplir los objetivos y metas.		/		
	Genérico	Remuneración	La empresa Qroma, determina la política de acuerdo al desempeño de sus colaboradores.		/		
		Puntualidad	La empresa Qroma, exige el cumplimiento de las metas en cantidad y tiempo establecidas		/		
		Responsabilidad	La empresa Qroma, determina el cumplimiento de funciones y responsabilidades establecidas.		/		
	La empresa Qroma, requiere de sus colaboradores el uso óptico de los recursos		/				
	Específico	Reclamos	La empresa Qroma, resuelve los reclamos a satisfacción de los clientes.		/		
		Accidentes	La empresa Qroma, cumple con las normas de seguridad y salud ocupacional.		/		
Garantías		La empresa Qroma, garantiza la calidad de los productos y los servicios eficientes.	/				
FIRMA DEL EXPERTO:				FECHA: 2 ^a DE NOVIEMBRE 2019			

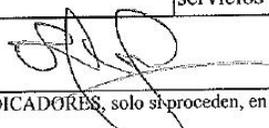
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro				DNI: 08074405			
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES/ SUGERENCIAS
Variable X: Gestión por Resultados	Resultados	Calidad	Los productos que vende la empresa Qroma son mejores que los de la competencia.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
			La empresa Qroma, ofrece productos y servicios de calidad para la retención de sus clientes.		/		
		Cantidad	En la empresa Qroma, se cumplen con las metas establecidas de venta.		/		
		Costos	En la empresa Qroma, los costos de cada producto están de acuerdo a los resultados esperados.		/		
	Eficiencia	Recursos	En la empresa Qroma, se emplea los recursos necesarios para desarrollar mejor el producto.		/		
		Productividad	En la empresa Qroma, los colaboradores optimizan los recursos para lograr los resultados.		/		
		Tiempo	En la empresa Qroma, se desarrollan las actividades optimizando los tiempos.		/		
	Desempeño	Individual	En la empresa Qroma, el desempeño individual garantiza el logro de los objetivos y metas.		/		
		Grupal	En la empresa Qroma, los equipos de trabajo están encaminados a lograr los resultados esperados.		/		
		Organizacional	En la empresa Qroma, todos los colaboradores que incluye directivos, profesionales, técnicos y auxiliares contribuyen con su desempeño a lograr los objetivos y metas.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 20 DE NOVIEMBRE 2019			

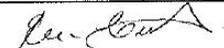
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Carranza Estela Teodoro				DNI: 08074405			
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS
Variable Y: Toma de Decisiones	Estratégico	Marketing	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando las estrategias de marketing.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
		Finanzas	En la empresa Qroma, se toman decisiones identificando las herramientas financieras favorables para la empresa.		/		
		Organización	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando la estructura organizacional que se requiere para cumplir los objetivos y metas.		/		
	Genérico	Remuneración	La empresa Qroma, determina la política de acuerdo al desempeño de sus colaboradores.		/		
		Puntualidad	La empresa Qroma, exige el cumplimiento de las metas en cantidad y tiempo establecidas		/		
		Responsabilidad	La empresa Qroma, determina el cumplimiento de funciones y responsabilidades establecidas.		/		
	La empresa Qroma, requiere de sus colaboradores el uso óptico de los recursos		/				
	Específico	Reclamos	La empresa Qroma, resuelve los reclamos a satisfacción de los clientes.		/		
		Accidentes	La empresa Qroma, cumple con las normas de seguridad y salud ocupacional.		/		
		Garantías	La empresa Qroma, garantiza la calidad de los productos y los servicios eficientes.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 20 DE NOVIEMBRE 2019			

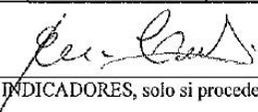
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Cuba Mayuri Ena Elizabeth				DNI: 08182084			
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES/ SUGERENCIAS
Variable X: Gestión por Resultados	Resultados	Calidad	Los productos que vende la empresa Qroma son mejores que los de la competencia.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
			La empresa Qroma, ofrece productos y servicios de calidad para la retención de sus clientes.		/		
		Cantidad	En la empresa Qroma, se cumplen con las metas establecidas de venta.		/		
		Costos	En la empresa Qroma, los costos de cada producto están de acuerdo a los resultados esperados.		/		
	Eficiencia	Recursos	En la empresa Qroma, se emplea los recursos necesarios para desarrollar mejor el producto.		/		
		Productividad	En la empresa Qroma, los colaboradores optimizan los recursos para lograr los resultados.		/		
		Tiempo	En la empresa Qroma, se desarrollan las actividades optimizando los tiempos.		/		
	Desempeño	Individual	En la empresa Qroma, el desempeño individual garantiza el logro de los objetivos y metas.		/		
		Grupal	En la empresa Qroma, los equipos de trabajo están encaminados a lograr los resultados esperados.		/		
		Organizacional	En la empresa Qroma, todos los colaboradores que incluye directivos, profesionales, técnicos y auxiliares contribuyen con su desempeño a lograr los objetivos y metas.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 26 DE NOVIEMBRE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020							
Apellidos y nombres del investigador: Vilca Chávez, Brigitte Stephany							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Cuba Mayuri Ena Elizabeth				DNI: 08182084			
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES /SUGERENCIAS
Variable Y: Toma de Decisiones	Estratégico	Marketing	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando las estrategias de marketing.	1: Totalmente desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	/		
		Finanzas	En la empresa Qroma, se toman decisiones identificando las herramientas financieras favorables para la empresa.		/		
		Organización	En la empresa Qroma, se toman las decisiones identificando la estructura organizacional que se requiere para cumplir los objetivos y metas.		/		
	Genérico	Remuneración	La empresa Qroma, determina la política de acuerdo al desempeño de sus colaboradores.		/		
		Puntualidad	La empresa Qroma, exige el cumplimiento de las metas en cantidad y tiempo establecidas		/		
		Responsabilidad	La empresa Qroma, determina el cumplimiento de funciones y responsabilidades establecidas.		/		
	La empresa Qroma, requiere de sus colaboradores el uso óptico de los recursos		/				
	Específico	Reclamos	La empresa Qroma, resuelve los reclamos a satisfacción de los clientes.		/		
		Accidentes	La empresa Qroma, cumple con las normas de seguridad y salud ocupacional.		/		
		Garantías	La empresa Qroma, garantiza la calidad de los productos y los servicios eficientes.		/		
FIRMA DEL EXPERTO: 				FECHA: 26 DE NOVIEMBRE 2019			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

- **Confiabilidad del instrumento**

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaborado en base a os resultados de SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	20

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

Escala de correlación

COEFICIENTE	CORRELACIÓN
0.81 a 1	Muy Alto
0.61 a 0.80	Alto
0.41 a 0.60	Moderado
0.21 a 0.40	Baja
0 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Ruiz, C. (2013). Instrumentos y técnicas de investigación educativa: un enfoque cuantitativo y cualitativo para la recolección y análisis de datos. (3. Ed).

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS, se ha obtenido el coeficiente 0.793, lo cual indica que el instrumento tiene un grado de confiabilidad alta. Dicho resultado tiene como base una encuesta piloto realizada a 10 trabajadores de la empresa Qroma, utilizando la técnica de encuesta y el instrumento conformado por 20 items.

Anexo N°6: Solicitud de autorización

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 26 de octubre del 2019

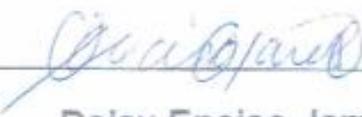
Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Escuela Profesional de Administración

Por medio de la presente, Daisy Enciso James, identificado con DNI: 45783224 en calidad de representante del área de Recursos Humanos en la empresa Qroma, RUC: 20100073723, autorizo a la Srta. Brigitte Stephany Vilca Chávez, identificado con DNI: 72864168, estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, para el desarrollo de su proyecto de investigación titulada: "Gestión por resultados y la toma de decisiones en la empresa Qroma, Lima, 2020".

Atentamente,



Daisy Enciso James