



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de Resultados e Indicadores de Efectividad de la Empresa
Sanicenter S.A.C., Lima, 2021**

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

AUTORA:

Solano Torres, Wendy Evangelina (orcid.org/0000-0001-6778-6288)

ASESOR:

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado principalmente a Dios, por ser posible cada uno de mis logros.

A mis padres Jonny y Mariela por la paciencia, perseverancia y esfuerzo que me dedicaron par ser de mí una mejor persona.

A mis hermanos Sebastián y Alexandra que siempre estarán para mi incondicionalmente a lo largo de nuestras vidas.

Y Finalmente a mi esposo Robinson por ser mi apoyo moral, espiritual y por darme la dicha de tener un hermoso bebe Joaquín Muñoz.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por bendecirme y llenarnos de vida y salud a toda mi familia.

Mi más cordial agradecimiento al Mg William Ricardo por sus aportes en la culminación de este trabajo y a la universidad César Vallejo por patrocinar en la superación de las personas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5. Procedimiento de recolección de datos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspecto ético.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1. Rangos de confiabilidad según Alfa de Cronbach.....	17
Tabla 2. Nivel de Gestión de Resultado en la empresa Sanicenter SAC Lima 2021	20
Tabla 3. Nivel de los Indicadores de Efectividad en la empresa Sanicenter SAC Lima 2021.....	21
Tabla 4. Coeficiente de Correlación de Spearman.....	19
Tabla 5. Valor Crítico.....	19
Tabla 6. Matriz de consistencia.....	38
Tabla 7. Matriz de operanalizacion.....	39
Tabla 8. Validez de contenido por juicios de expertos del instrumento.....	49
Tabla 9. Estadístico de fiabilidad del instrumento.....	49

Índice de figuras

Figura 1. Media Nivel de Gestión	20
Figura 2. Media Indicadores de Efectividad.....	21

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de resultados e indicadores de efectividad en la empresa Sanicenter SAC, en la ciudad de Lima durante el periodo 2021. Así, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y el diseño de estudio no experimental, de tipo descriptivo; cuya muestra corresponde a la totalidad de la población, es decir, los 40 trabajadores en la empresa de análisis.

En este caso, se empleó un muestreo conocido como “conveniencia” y el instrumento de recolección de datos que se empleó fueron las encuestas aplicadas entre el personal. Así mismo, el coeficiente alfa de Cronbach obtuvo como resultado 0,713220874 donde indica que es muy confiable. Obteniendo como resultado, el promedio de 3,35 evidenciando que el nivel operativo impacta en los indicadores de efectividad de la gestión administrativa de la organización. Por su parte, el resultado más alto con un valor de 3,625; representa el nivel de calidad reconocida por el cliente que impacta los indicadores de efectividad en la gestión de Sanicenter SAC; y en cuanto al estadístico de prueba es de 5.468, donde el criterio de decisión dice que se rechazara la hipótesis nula, si es mayor al valor crítico. Todos estos resultados demostraron que se rechaza la hipótesis nula de investigación. Por todo eso, se puede indicar que existe evidencia estadística relevante para concluir que el coeficiente de correlación según los datos es distinto al valor cero.

Palabras Clave: Indicadores de efectividad, Gestión de Resultados, nivel.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between results management and effectiveness indicators in the Sanicenter SAC company, in the city of Lima during the 2021 period. Thus, the methodology used was of a quantitative approach and the non-experimental study design, of a descriptive type; whose sample corresponds to the entire population, that is, the 40 workers in the analysis company. In this case, a sampling known as "convenience" was used and the data collection instrument used were the surveys applied among the personnel. Likewise, the Cronbach's alpha coefficient obtained 0.713220874 which indicates that it is very reliable. Obtaining as a result, an average of 3.35, showing that the operational level has an impact on the effectiveness indicators of the administrative management of the organization. On the other hand, the highest result with a value of 3.625 represents the level of quality recognized by the client that impacts the effectiveness indicators in the management of Sanicenter SAC; and the test statistic is 5.468, where the decision criterion says that the null hypothesis will be rejected if it is greater than the critical value. All these results showed that the null hypothesis of research is rejected. Therefore, it can be indicated that there is relevant statistical evidence to conclude that the correlation coefficient according to the data is different from the zero value.

Keywords: Effectiveness indicators, Results Management, Level.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones enfrentan numerosos desafíos en la gestión y medición de los resultados que generan un impacto en la efectividad de las empresas, por ello; trabajar en este contexto requiere una profunda actualización del entorno a medida que se caracterizan los escenarios de las organizaciones, ya que estos son rápidamente cambiantes. Es por ello, que la recopilación de datos para realizar el análisis del contexto, así como para analizar el desempeño, puede requerir de enfoques innovadores y un mayor nivel de gastos (OECD, 2014).

Por lo tanto, en la actualidad muchas empresas, efectúan el seguimiento de las acciones y su efectividad, limitándose a una recogida de datos muy simple sobre las actividades que componen el quehacer diario de una empresa.

Al respecto, Monroy (2017) considera que los datos que se registran en los estados financieros, respecto a los inventarios, los materiales, el desempeño del personal, entre otros deben ser beneficiosos para la empresa. No obstante, estos datos en muchas ocasiones no funcionan de manera correcta y perjudican la toma de decisiones. Así, la mayoría de las veces, esta recolección de datos solo se registra para cumplir dentro del sistema, pues la gestión de calidad y los gerentes de las empresas no identifican las herramientas correctas para la gestión empresarial.

Por todo esto, las empresas implementan continuamente un sistema de indicadores de gestión, a fin de medir el impacto e indicadores vinculados con la efectividad. Por tanto, un sistema debe consolidar y administrar la información para beneficiar la toma de decisiones de los altos cargos directivos y también de los empleados que trabajan dentro de estas organizaciones (Monroy, 2017).

Además, otros elementos que consolidan la importancia de la implementación de indicadores de efectividad funcionan dentro de las empresas como instrumentos para la mejora en los procesos de gestión, esto se genera y funciona como una herramienta para optimizar la calidad de productos y servicios

de la organización, a fin de consolidar un panorama administrativo y de gestión óptimo, cuyo funcionamiento sea cotidiano.

En este sentido, los indicadores que componen una métrica significativa dentro de las empresas nacen de la orientación dirigida a una visión integrada de negocios globales (García, 2019). Por lo tanto, esta caracterización esquematiza la evaluación de resultados permitirá fundamentar estrategias en los negocios para evaluar los modelos de negocios. Por todo ello, este proceso se fundamenta en un sistema de control, esencialmente, el progreso de las variables que la componen estos indicadores de eficacia organizacional.

Por consiguiente, las acciones y su efectividad, en la mayoría de las empresas, se ha limitado a recoger datos cotidianos sobre las actividades de la empresa (Aguilar, 2016). En este sentido, son cada vez más los indicadores vinculados con la efectividad, pues solo mediante estos se podrán medir y cuantificar las acciones dentro de la empresa, a fin de integrar todos estos componentes con el contexto actualizado (Merino, 2018).

Un ejemplo de ello, son las empresas de los gobiernos locales de la región de Perú, tal como indica Vargas (2020), quien expresa que la gestión de presupuestos por resultados se determina según la ejecución de un 84 %; donde se alcanza a los 83 distritos (66 %). Se midió la calidad del gasto, identificando los indicadores que guían el mejoramiento de los niveles de vida de la población, en salud y educación principalmente.

Por consiguiente, la importancia de este indicador radica en que nos permitirá detectar si no se está alcanzando la calidad deseada para tomar medidas rápidas de corrección del proceso (Farfán, 2019). Por ello, este proceso debe fundamentarse en un sistema de control esencialmente encaminado a la persecución del progreso de las variables, cuya parte principal lo componen los indicadores de eficacia.

En consecuencia, se debe prestar atención a las unidades de cada área para conocer el desempeño de las actividades, pues estos generarán indicadores

para medir el costo, las horas hombres y el tiempo, a fin de delimitar los procesos operativos para el adecuado manejo de los recursos, disminuyendo estos costos y estos tiempos en la empresa (García, 2019).

Por eso, es oportuno recalcar que la valoración de los indicadores de eficacia y eficiencia se reflejan en la gestión de la empresa cuando esta se puede medir en la eficiencia, pues cualquier empresa debe ser sometida a esta gestión (González, 2007).

Por consiguiente, la medición de la eficiencia como indicador no solo deben de depender de la información contable, sino también de aquellas que pretenden valorar la eficiencia organizativa mediante otros aspectos cualitativos de la empresa.

De esta manera, la empresa Sanicenter se define como una prestigiosa organización dentro del rubro de importación y comercialización de materiales cerámicos, porcelanatos, sanitarios, griterías entre otros; también tiene en el mercado más de 20 años de operaciones, sobre todo, en el mercado a nivel nacional. Sin embargo, en el proceso de crecimiento de formarse como empresa líder, últimamente se ha presentado una serie de inconvenientes que afectan directamente a la organización como tal, entre ellos está, problemas en su gestión, no se evalúan los procesos de compra y venta, Igualmente, existe la falta de motivación hacia sus empleados y por ende la deficiente atención hacia los clientes.

Estos factores provocan un fuerte descontento e insatisfacción en los clientes, ya que no se cubre la demanda en los tiempos requeridos, causando retrasos y costos innecesarios durante el proceso de compraventa, generando grandes pérdidas monetarias. Asimismo, se pierde el control del personal, generando un ámbito laboral de insatisfacción e incertidumbre que repercute en la carga laboral diaria.

Este contexto, influye desfavorablemente en la organización, infiriendo algunas causas que la originan, específicamente asociadas a la inexistencia de fundamentos basados en principios y valores de la organización, así como también el déficit de una estructura organizacional adecuada y funcional que permita que se desarrolle de manera rápida y eficiente según las tareas correspondientes al impulso de los valores culturales de sus empleados y trabajadores.

Por todo ello, si la empresa sigue en esta precaria situación repercutirá negativamente en cada uno de sus procesos internos, dificultando el desenvolvimiento de las funciones establecidas en cada área de trabajo, ocasionando insatisfacción e incumplimiento laboral del personal. Esto debido, en gran manera, a la desmotivación, así como también a la falta de proyección cultural, clima laboral tenso, deficientes canales de comunicación, la misión y visión no interiorizada, es decir, el compromiso con la empresa es bajo, entre otras.

En consecuencia, se planteó el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C., Lima, 2021? Y tenemos como problemas específicos: a) ¿Cuál es el nivel de gestión de resultados de la empresa Sanicenter S.A.C., Lima, 2021?, b) ¿Cómo se desarrolla los indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C., Lima,2021?

Esta investigación se justifica en la necesidad de determinar el nivel de gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C, pues se ha evidenciado que existen múltiples acciones, por lo que se debe lograr la disminución de estos, a fin de mejorar la productividad y, en consecuencia, los empleados estarán motivados y, sobre todo, satisfechos en sus puestos laborales realizando sus actividades continuamente. Así, este estudio también es importante porque definirá la relación de gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C., esta es la organización que fundamenta el campo laboral, por ende, se representa mediante la obtención de beneficios internos para la empresa.

Desde esta perspectiva el Objetivo general del estudio es Determinar la relación entre gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter SAC. Lima. 2021. Respecto a los Objetivos específicos, tenemos: (a) Estimar el nivel de Gestión de Resultado de la empresa Sanicenter S.A.C., Lima, 2021 y (b) Medir el nivel de sus indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C., Lima, 2021

Se determinó como hipótesis general lo siguiente: Existe relación entre gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C. Lima, 2021, como problemas específicos son: El promedio de gestión de resultados en la empresa Sanicenter S.A.C., Lima, 2021 es mayor a 50% HI : $X > 50$,y el promedio de los indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C, LIMA, 2021 es mayor a 50% HI: $X > 50$

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes a nivel internacional; García (2019), en su trabajo titulado: *Indicadores de eficacia y eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia*. Dicho estudio se propuso evaluar la capacidad de eficiente que poseen las organizaciones de construcción pertenecientes al Departamento del Atlántico, junto a un diseño de tipo descriptivo y transversal se estableció una muestra que reunió a 57 corporaciones, a las cuales se les solicitó la resolución de un cuestionario. A partir de lo evidenciado, los hallazgos indican que existe un aumento en la facultad de administrar con eficacia. Por ello, se pudo concluir que la implementación de los indicadores conforma un aspecto esencial en el proceso, puesto que se demostró su importancia para garantizar la eficiencia.

Monroy (2017) en su artículo titulado: *La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas, como producto de la revisión bibliográfica concerniente con los temas asociados a la importancia de la implementación de los indicadores de gestión*. Como parte de la intención investigativa, se prefirió una investigación precisa y viable para estructurar una serie de indicadores, que se proponían lograr incrementar la importancia en las decisiones empresariales, dentro de los cuales se destaca la eficiencia como un indicador principal que garantiza el éxito administrativo. De este modo, se señala que la utilidad de los indicadores se centra en la ubicación de la situación establecida entre los hallazgos evidenciados y aquellos hallazgos planificados por las acciones empresariales de metas. Entonces, esto permitió concluir que los indicadores son capaces de brindar un mecanismo de gestión efectiva, misma que logra un estado de control ideal para la supervisión de los procesos, y con ello asegurar las mejores decisiones.

De este modo, Eraso (2017) en su artículo para la revista cubana de investigaciones titulado: *¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud?* Manifestó el objetivo de evaluar cuál es la forma más práctica de calcular la correcta realización administrativa en las corporaciones de salud por medio de la eficiencia. Esta situación conllevó a recurrir a un análisis bibliográfico

que abarque informes recientes, los cuales hayan abordado la medición de la eficacia como un indicador importante en los servicios de salud. Además, se consideró temas de gestión institucional en el intervalo 2014 y 2017, mismos que deben pertenecer a revistas indexadas: Scopus, SciELO, Dialnet y Redalyc. Esta consulta comprendió más de 35 fuentes, cuyo análisis teórico mediante procedimientos como análisis/síntesis y abstracción/integración permitieron obtener como resultado que los agentes sociales pueden ser influyentes en la eficiencia y confianza que generen los servicios de salud, pues el requerimiento de que se produzca una transición desde un modelo biomédico al de empoderamiento; así como otros factores como la planificación y el control; y la estructura organizacional. Todo esto le permite concluir que es necesaria la integración de perspectivas que se ocupen de los aspectos mentales, físicos y sociales hacia los usuarios, pues esto permitirá una mejor ejecución de las actividades en el sector de salud, sobre todo si se trata de este tipo de servicios tan complejos.

Desde esta perspectiva, Chanduví (2016) en su tesis titulada: *Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL, Perú*; tuvo como objetivo aplicar la Gestión de Procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL. Enmarcado en una investigación de campo, descriptiva, no experimental. El hallazgo evidencia que el diseño de gestión permite el alcance de un estado efectivo y eficiente en la práctica.

Por su parte, Castelblanco (2016) en su monografía: *Indicadores de gestión de calidad en empresas del sector manufactura en Bogotá*, se reconoció el propósito de estructurar un esquema sistematizado de indicadores que promueven una gestión capaz de incorporarse en organizaciones manufacturas con el fin de adquirir decisiones, y a partir de aquí acceder a una guía informativa esencial para respaldar el desarrollo y selección de la óptima organización administrativa. Esta investigación es de tipo documental y descriptiva, basándose en una revisión bibliográfica de los estudios realizados sobre los indicadores de gestión, aplicando una ficha para su evaluación y validación para obtener un cuadro de mando de indicadores con mayor aplicabilidad y enfoque en los puntos de información claves para las organizaciones. En esta investigación se logró

evidenciar que ciertas acciones requieren de más exigencia en su gestión, de manera que se debe incidir en la correcta elaboración de procesos efectivos y conseguir mayor rendimiento en función de lograr las metas empresariales. Concluyendo que, los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad personifican un instrumento primordial para la compilación de información que permita evaluar, los procesos internos y la percepción que posee el cliente tiene de la empresa.

De esta manera, se logra evidenciar que a nivel internacional existen muchos estudios relacionados a la gestión en función del indicador de la eficacia mediante los cuales se puede evidenciar que el nivel en que se efectúan los propósitos, metas y objetivos de la empresa tiene una gran correspondencia con la calidad percibida por los usuarios.

Es por ello, que su correcta tipificación y evaluación constituye una inquietud para las empresas y organizaciones en este ámbito. Por otra parte, se consideraron como antecedentes nacionales los siguientes:

Farfán (2019) en su tesis titulada: *Tablero de indicadores para gestión de MYPES en el rubro de pastelerías y tiendas de regalo* para la Universidad de Piura, tuvo como propósito de obtener la asesoría necesaria para analizar la situación actual de las MYPES ubicadas en el rubro de pastelerías y bazar de regalo, que permita tomar decisiones de cambio o mejora, mediante el diseño y uso de un tablero de indicadores. Para este estudio, realizó un estudio de la efectividad del tablero de indicadores diseñado mediante la aplicación de una encuesta a microempresarios del sector para conocer si los indicadores mencionados en preguntas cumplen con los estándares para mejorar su negocio. Y, a partir de ello, certifica que los indicadores diseñados se emplean para el rubro al cual se ha orientado, cubren la necesidad de análisis de resultados por parte de los gerentes y su aplicación podría lograr una mejora en el ejercicio del negocio. Concluyendo que, entre los indicadores se encuentran: Eficacia, Tasa de crecimiento de mercado, índice de satisfacción y de retención de clientes. Y que los mismos, permiten el análisis de resultados de manera global e integrada de una organización, logrando comparar y contrastar

indicadores de diferentes áreas para conocer si de manera general se está logrando el éxito de la organización.

Por otra parte, Merino (2018) en su tesis titulada: *Propuesta de indicador para la evaluación de la relación con proveedores en MYPES en Piura*. Este estudio investiga la adopción de las prácticas de Gestión de relación con proveedores y evalúa el efecto que éstas pueden generar en su desempeño y eficacia. Enmarcada en una metodología de recolección de datos del MIT SCALE utilizando datos de 50 MYPES en la región Piura. Sobre los hallazgos se expuso que las compañías con ingresos mayores a las demás por cada año lograr efectuar mejores prácticas. Concluyendo que estas mejores empresas se encuentran actualizadas en lo referente a las tendencias del mercado, específicamente de los proveedores, como en precios, descuentos y nuevos productos. También, tiene en común un mayor porcentaje de adopción de buenas prácticas.

Asimismo, Olarte (2018) en su trabajo titulado: *Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil*, se situó el propósito de evaluar cuál es la influencia de una buena gestión de calidad en aras de lograr una efectividad empresarial. Su principal fundamento se orientó a la exposición de la medición sobre la eficacia organizacional, para determinarse como un indicador que se ajuste al perfil de la empresa, además de cumplir con la normativa ISO 9001. Bajo esta orientación, se recurrió a una modalidad multidimensional de enfoque que logre ubicar y explicar el rendimiento organizacional en las dimensiones existentes. Con esta motivación, se prefirió un análisis cuantitativo, descriptivo y correlacional, en el que se ejecutó entrevistas a los trabajadores de operaciones y administración de ICOSA. Fue así como se analizó estadísticamente y pudo obtenerse que existe una relatividad en la medición de la eficiencia, pues esto está sujeto a la modalidad en la que se haya desarrollado. De modo que la gestión logre brindar calidad organizacional y de servicio, entonces se ubicará el nivel de eficacia empresarial para incurrir a una posible mejora.

En cuanto a la dinámica organizacional, se ha identificado una gran evolución, no obstante, actualmente aún se pretende medir el alcance de objetivos, y con ello determinar decisiones aptas a la situación del mercado, esto junto a la capacidad y la eficacia que se puede desarrollar.

Desde esta perspectiva, se toma en consideración que debe considerarse la importancia de medir para optimizar los aspectos necesarios, puesto que esto aseguraría la estabilidad empresarial (Aiteko Consultores, 2021). Se entiende entonces que el proceso de medición es una actividad que garantizaría la eficacia y su futuro crecimiento para el bien de la empresa (Monroy, 2017).

En este sentido, un indicador se define como aquel factor que se emplea para la ubicación determinada de un aspecto en particular (RAE, 2021). Por su parte, Pimentel (2018) señala que un indicador es un dato comparativo que brinda la información necesaria para realizar análisis cualitativos y mediciones cuantitativas, con este indicador se logra obtener un criterio de análisis. En cuanto a la gestión se comprende como una serie de acciones que se ejecutan organizadamente con la finalidad de orientar y supervisar actividades (Normas 9000, 2020).

Por lo tanto, los indicadores actuarán como el valor de cada variable que suponen una medida presta a ser contrastada con los hallazgos (Pérez, 2007), es decir, que mediante los indicadores se podrá conocer con anticipación los posibles hallazgos de cada variable y recurrir a alguna modificación o mejoría para lograr lo que se propone una empresa, esto evitaría las consecuencias negativas (Monroy, 2017).

Por consiguiente, se puede establecer que es importante conocer los parámetros para plantear un desarrollo, la decisión y supervisar los posibles hallazgos, pues se cuenta con los indicadores. Por tanto, los indicadores funcionarán como mecanismos de supervisión para la ejecución de actividades y procesos en acorde con las decisiones (García, 2021). De este modo poseen las siguientes características.

Brinda la información pertinente relacionada a la toma de decisiones al momento que se desarrolla cada fase del ciclo organizacional (planeación, ejecución, seguimiento y correcciones o ajustes). Estos indicadores de gestión no resultan ser solamente un mecanismo estático, sino que su versatilidad da lugar a que se pueda adecuar en relación con las necesidades del contexto en el que la organización se desenvuelve (Monroy, 2017).

De esta manera, la teoría administrativa moderna se ha ido fusionando con la teoría de sistemas con la finalidad de brindar elementos adecuados que sumen aspectos positivos a la resolución de problemas, al proceso de técnicas de análisis, al paso de toma de decisiones y en forma global o general a los aspectos en conjunto que pertenecen a las organizaciones. Es ahí donde radica la importancia de los indicadores y como se posicionan según sus tipos, se presentan y explican a continuación:

- Los indicadores de eficiencia, nos permiten realizar un análisis sobre el nivel de explotación de los recursos en los procesos que se están controlando.
- Los Indicadores de eficacia, dan lugar al análisis de los resultados obtenidos y esperados de los procesos que se controlan.
- Los Indicadores de efectividad, analizan el cumplimiento de las metas establecidas, relacionadas con la eficiencia y eficacia en los procesos de control (Monroy, 2017).

Para explicar la efectividad se le concibe como la dependencia entre aquellos resultados esperados y obtenidos: una manera óptima de realizarlo es alcanzar los resultados esperados (GERENS, 2021). En lo que corresponde a los indicadores de efectividad, resulta del conjunto de la eficacia y eficiencia.

Consecuentemente, la eficiencia resulta óptima al modificar mínimamente los recursos, por tal motivo, que enfatizar en el proceso y los recursos aplicados, como, para regularizar costos. La eficacia se puntualiza en el producto y los resultados que se puede obtener lo que puede generar de algún modo beneficios, por medio de mayores beneficios (GERENS, 2021).

La eficacia dentro de un contexto empresarial se comprende como la capacidad de lograr objetivos, y se asocia con la calidad que percibe la clientela. De aquí que su adecuada realización debe ocupar el interés de las organizaciones (Eraso, 2017).

Por ende, su impacto se evidencia en el éxito y logro de propósitos iniciales, los mismos que pretenden ser económicos y sencillos, pues así se demuestra una óptima gestión empresarial (Monroy, 2017).

De esta manera, se logra evidenciar que la eficacia se halla esencialmente en la obtención de buena calidad en el servicio otorgado. Por lo tanto, con la eficacia, está orientado a armonizar a la organización con los contextos externos. En acorde a ello, la eficacia es capaz de identificar cuáles son las condiciones situacionales en las que se organiza y establece una empresa (García, 2019).

Así mismo, se reconocen los tres niveles de la gestión empresarial, donde cada uno de ellos, tiene un propósito mediante el cumplimiento de una serie de tareas que se complementan para garantizar el éxito de toda la organización. Habría un efecto parcial en caso se omita, puesto que la planificación y objetivos se afectan ante una posible desaparición (APD, 2021).

1. Nivel estratégico: Refiere principalmente a la visión que ha reconocido la empresa ante un determinado panorama y con el cual también propone objetivos. Cada estrategia debe ser comprendida por toda la empresa con una integridad de objetivos con los cuales se orientarán a buscarlos.
2. Nivel táctico: Solo los departamentos se encargan de desarrollar este nivel. Se crean las acciones a realizar para hacer realidad la estrategia de la empresa. Es un tipo de planificación específica y que atiende en profundidad a los detalles.
3. Nivel operativo: En este último nivel aparecen los agentes encargados de ejecutar las acciones desarrolladas en el nivel táctico. Realizan acciones de corta duración y todos en la empresa tienen un rol que desempeñar en este nivel (APD, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Arias (2012) consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer sus comportamientos. En este sentido, la investigación cuantitativa permite examinar y evaluar los datos de manera concreta, pues se concentra en la información numérica, generalmente, con herramientas estadísticas de estudio.

Esto en la investigación permitió cuantificar las variables, como en este caso, se cuantificó el nivel de gestión de resultado e indicadores de efectividad en la empresa Sanicenter S.A.C. Al respecto, Hurtado (2012) expresa que un diseño de investigación recopila información, a fin de que se pueda responder las preguntas de manera objetiva.

Así mismo, dicha investigación es no experimental; ya que no se manipularán intencionalmente las variables, sino que se fundamentarán en el estudio de variables de escenarios que han ocurrido sin la intervención directa del investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Diseño de investigación

En cuanto al diseño de investigación, esta será de tipo descriptivo puesto que este tipo de estudio estará orientado a determinar las propiedades importantes con base en el análisis de la información del objeto de estudio. Así, según Tamayo (2012) una investigación descriptiva siempre procura obtener información del fenómeno para luego describir su estado y sus características.

Por ello, en este estudio se ha procurado caracterizar el nivel de la gestión de resultados e indicadores de efectividad en la empresa Sanicenter S.A.C. ubicada en la ciudad de Lima.

Además, es transversal porque estimará la distribución de una condición en un determinado período; por ende, el estudio fue realizado en un tiempo específico

y apto para resolver la presente investigación. Cabe mencionar, que es prospectivo porque puede ser utilizado para determinar el pronóstico de un evento de interés, con un seguimiento que comienza en el presente y se extiende hacia el futuro; período en el que se pueden medir y en forma acuciosa una serie de variables (Manterola y Otzen, 2014).

Por su parte, la presente investigación, corresponde a un tipo de estudio exploratorio, puesto que sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos (Hernández et al, 2010). Al respecto Ibarra y García (2012) señalan que estos estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos desconocidos, a fin de obtener información para realizar una investigación adecuada y establecer investigaciones a futuro.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables

Variable 1: Nivel de gestión

Variable 2: Indicadores de Efectividad

3.2.2. Operacionalización de las variables

Se presenta en dos tablas para relacionar las variables el nivel de gestión y el impacto de los indicadores de efectividad que corresponde a los adjuntos.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población se entiende como aquellas personas o sujetos, en general, que operan dentro de un contexto; por eso, existen áreas de análisis para recopilar la información. Hernández et al. (2010) indica que la población son aquellos casos y personas con determinadas especificaciones, donde se comparten características y propiedades definidas como emparentadas.

Arias (2012) también indica que la población es un conjunto de elementos cuyas características deben ser comunes o afines para que funcione dentro de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de

estudio. En este caso, la población del presente estudio estará representada por todos los miembros que conforman la empresa Sanicenter SAC Lima, los cuales son 40 personas que conforman el personal de la organización objeto de estudio.

3.3.2. Muestra

La muestra es el subgrupo de la población de donde se recolectan datos para considerar la aplicación del estudio (Hernández et al., 2010). En este sentido, la muestra se debe entender como aquellas personas quienes serán sometidas al análisis. En este caso, se considerará el mismo número de población para la muestra que son 40 trabajadores de la empresa Sanicenter SAC. En este sentido, la muestra se considera representativa que se define como una pequeña cantidad de personas que refleja, con la mayor precisión posible, a un grupo más grande. Entonces, se puede aplicar una encuesta online a una muestra de la población buscando que sea lo más representativa a la población objetivo (QuestionPro Software de Encuestas, 2021).

3.3.3. Muestreo

En este sentido, se realizará un muestreo por conveniencia, el cual permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen, 2017).

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

3.4.1. Técnicas e Instrumento de recolección de datos

En esta investigación la técnica es la encuesta y el instrumento que se desprende es el cuestionario. Así, este instrumento de recolección escogido presenta la ventaja segura y de fácil aplicación; ya que puede administrarse en gran cantidad. Además, está dirigida a evaluar las variables de estudio y recolectar la información pertinente y también se puede tabular a través de métodos estadísticos que consoliden los objetivos propuestos.

Al permitir una administración masiva los resultados, pueden alcanzar mayor nivel de generalización, favorece el anonimato (Yuni y Urbano, 2014). Según

estos mismos autores, es decir, Yuni y Urbano (2014), la encuesta es el acopio de datos mediante un interrogatorio. Por eso, se alude a un procedimiento donde los participantes brindan la información directamente al investigador. Por ello, la investigación por encuesta proviene del contexto de la investigación cuantitativa.

3.4.2. Validez

La validez del instrumento fue mediante el denominado “juicio de expertos” que es un método investigativo sustentable. En este caso, Cabero y Llorente (2013) expresan que este juicio consiste en solicitar a un grupo de personas expertas en el tema su valoración respecto al estudio, mediante un puntaje. Así, luego se puede consolidar los puntajes y presentar el documento como “válido”, en criterios objetivos de estos expertos del tema.

Arribas (2004) expresa que la validez está definida como aquel valor que mide el instrumento construido. Por eso, se puede entender que el contenido o constructo debe ser coherente con la investigación propuesta. Así, se señala que los ítems construidos para la elaboración del instrumento son indicadores y la valoración que otorguen los expertos puede juzgar la capacidad de este cuestionario, a fin de evaluar las dimensiones de estudio.

Respecto a la validez del instrumento de estudio, se indica que las medidas halladas pueden ser utilizadas y consideradas pertinentes, por eso, es esencial que este funcione para la medición. Así, en la presente investigación se construyó y elaboró un cuestionario con 7 ítems que funcionaron de manera dicotómica. Se escogieron tres expertos: uno con especialización en gerencia general, y dos con gerencia en educación, para más información sobre dicha validez en el Anexo se encuentran las cartas de validación.

3.4.3. Confiabilidad

El denominado “coeficiente alfa de Cronbach” es un valor que se obtiene al aplicar un instrumento, pues mediante esta valoración se podrán obtener mediciones y valores entre 0 y 1. Así, este coeficiente es aplicado para la

obtención de la confiabilidad de un instrumento (Tuapanta, 2017). Y su ecuación es la siguiente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

ρ : Coeficiente de correlación de Spearman
 d : es la diferencia entre los correspondientes datos de orden de x - y.
 n : número de parejas de datos.

Tabla 1.

Rangos de confiabilidad según alfa de Cronbach

Coeficiente	Relación
0.00 a +/-0.20	Muy baja
-0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy alta

Fuente: Elaborado por George y Mallery (2003).

Según el coeficiente alfa de Cronbach el resultado es 0.713220874 donde indica que es marcada. Al respecto, se considera que este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas (Tuapanta, 2017). Podemos ver en el anexo 6.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Dentro de los procedimientos utilizados se realizarán los siguientes:

1. En primera instancia, se recopilará información.
2. Segunda instancia, generar una encuesta para los trabajadores de la empresa donde se señalen las variables de este estudio.
3. Tercera instancia, se analizarán los datos obtenidos y así estimar cuantificar el nivel del impacto del indicador de efectividad en la Gestión de Resultado en la empresa Sanicenter SAC Lima.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis a utilizar será estadístico mediante procesos de estadística descriptiva, con el fin de que los investigadores hagan uso de estadísticas descriptivas para resumir los datos cuantitativos.

3.7. Aspecto ético

En esta investigación se han cumplido y, sobre todo, respetado todos los criterios nacionales e internacionales académicos y éticos, a fin de garantizar un estudio exhaustivo y concordante con la calidad ética. Basándose en los cuatro principios primordiales en todo estudio riguroso: autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia, según el código de ética.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se distinguen tres análisis como es en lo siguiente:

PRIMERO

Respecto a los rangos encontrados se evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la variable de estudio, es decir, el nivel de gestión de resultados e indicadores de efectividad en la empresa de investigación: Sanicenter SAC

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

ρ : Coeficiente de correlación de Spearman
 d : es la diferencia entre los correspondientes datos de orden de x - y.
 n : número de parejas de datos.

E.c. 4.1

Tabla 2.

Coeficiente de Correlación de Spearman

Estadística de fiabilidad	
Coefficiente de Spearman	N de elementos
0.66360225	40

A partir del desarrollo de estos se logrará comprobar las hipótesis de la presente investigación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

$H_0: \rho = 0$ (No existe correlación lineal)
 $H_1: \rho \neq 0$ (Existe correlación lineal)

Estadístico de prueba

$$t = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1 - \rho^2}{n - 2}}}$$

$t =$

T= 5,468249968

Tabla 3.

Valor Critico

Valor Critico	
n=	40
gl=(n-2) =	38
α =	0.05
t ($\alpha/2$, n-2) =	2.02439416

SEGUNDO

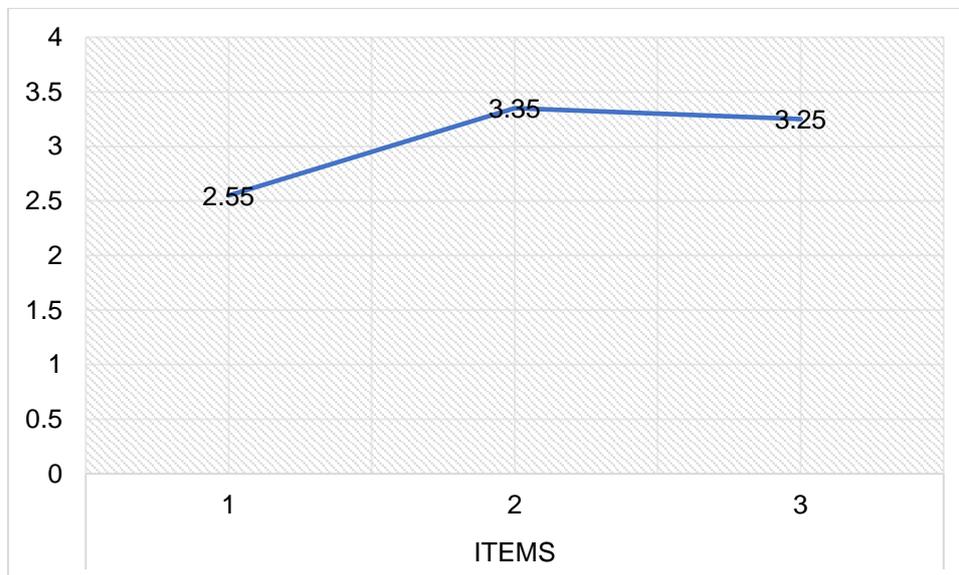
Tabla 4.

Nivel de Gestión de Resultado en la empresa Sanicenter S.A.C. Lima 2021

	ITEMS			ENCUESTADOS
	1	2	3	
Media	2.55	3.35	3.25	40
Mediana	3	3	3.5	40
Moda	3	3	4	40

Figura 1.

Media Nivel de Gestión



Interpretación: De tabla 2 y figura 1 se observa el nivel de promedio de gestión de resultados de la empresa Sanicenter S.A.C., donde el mínimo es 2.55, el máximo de 3.35 y un promedio de 3.05.

Respecto a la mediana es el nivel de gestión de resultados indica que el 50% de los colaboradores dan cuenta que el grado es menor o igual 3 y el otro 50% da cuenta que el nivel es mayor o igual a 3.

TERCERO

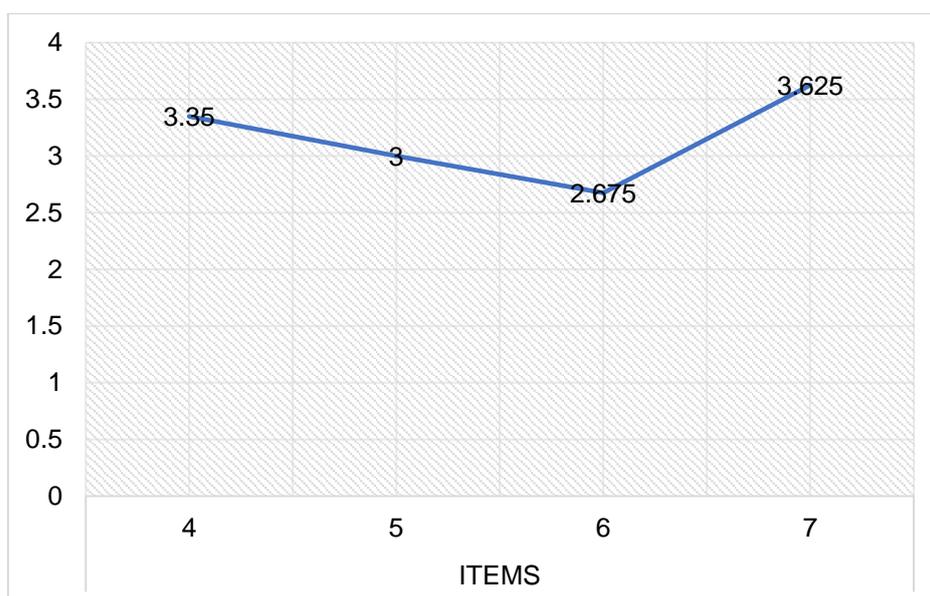
Tabla 5.

Nivel de los Indicadores de Efectividad en la empresa Sanicenter SAC Lima 2021

	ITEMS				ENCUESTADOS
	4	5	6	7	
Media	3,35	3	2,675	3,625	40
Mediana	3	3	2	4	40
Moda	3	2	2	5	40

Figura 2.

Media Indicadores de Efectividad



Interpretación: De tabla 3 y figura 2 se observa el nivel de promedio de indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C., donde el mínimo es 2.675, el máximo de 3.625 y un promedio de 3.16.

Respecto a la mediana es el nivel de gestión de resultados indica que el 50% de los colaboradores dan cuenta que el grado es menor o igual 3 y el otro 50% da cuenta que el nivel es mayor o igual a 3.

V. DISCUSIÓN

En este quinto capítulo de la investigación se establecen tres análisis cuyas expresiones responden los objetivos de este estudio:

Respeto al primer objetivo

El término gestión se precisa como aquellas actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización de manera óptima (Normas 9000, 2020). Así, la empresa conocida como Sanicenter SAC presenta diversas carencias, entre estas esta la necesidad de estimar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por ello, dentro de la dirección administrativa se ha considerado efectuar decisiones concisas basadas en el cumplimiento de los propósitos organizacionales, así como lo relevante e importante de conocer la capacidad y la eficacia para solventar los desafíos del día a día de la empresa donde se aplica la investigación.

De esta manera, todos los ítems que fueron evaluados corresponden con los distintos niveles de gestión empresarial; en este caso en concreto, se ha representado como ítems, yendo desde (1) Nivel estratégico, (2) Nivel operativo hasta (3) Nivel táctico, que obtuvieron la estimación del nivel de la variable gestión de resultado en la empresa de estudio, en otras palabras, la empresa Sanicenter SAC, donde se logró constatar mediante la aplicación del SPSS que en los resultados, el promedio 3,35 representa el nivel operativo, por eso, se indica que impacta en los indicadores de la efectividad durante la gestión administrativa de la empresa, todo mediante la obtención de respuestas de los encuestados del estudio.

Respecto al segundo objetivo

Se define como efectividad la relación entre los resultados esperados y los resultados obtenidos: la mejor manera de hacerlo es lograr los resultados esperados (GERENS, 2021).

Por eso, en el análisis referente al logro de los objetivos y las metas de las actividades y los procesos de control de la empresa Sanicenter SAC se han dispuesto realizar la medición en cuanto a los niveles de los indicadores de la efectividad de esta organización, a fin de cuantificar los datos. A partir de ello, se midieron los ítems correspondientes al indicador efectividad, entre ellos: (4) Criterios de actuación, (5) Grado de satisfacción del cliente, (6) Calidad reconocida por el cliente y (7) Metas y objetivos, obteniendo como el resultado más alto con un valor de 3,625; representa metas y objetivos que impactaría en la gestión de resultados de la empresa Sanicenter Sac.

Respecto al tercer objetivo

A partir de la elaboración de la matriz de procesamiento y de análisis de datos, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El coeficiente de correlación ($Rho=0,66$) demostró que este rango indica que existe una correlación positiva moderada entre la variable nivel de gestión y los indicadores de efectividad en la empresa de estudio, es decir, en la empresa Sanicenter SAC.
- Para la prueba de hipótesis $t= 5,46$, señala que el criterio de decisión dice que se rechazara la hipótesis nula si el estadístico de prueba es mayor al valor crítico. Por todo ello, se corrobora que se rechaza la hipótesis nula en la investigación propuesta.

Por ende, se infiere mediante la visualización de los resultados que existe evidencia estadística para concluir que el coeficiente de correlación (Rho) es diferente del valor 0. De esta manera, se puede señalar y comprobar que existe una correlación positiva perfecta ($Rho = 0,66$). Al respecto se considera que la fórmula ($r > 0$), por eso, existe correlación positiva, así las dos variables se correlacionan directamente. Debido a ello los valores altos corresponden con los valores bajos. Entonces, entre más próximo este a 1, el coeficiente de correlación estará “covariación” (Zamora, 2017).

Por lo tanto, las variables Nivel operativo y Calidad reconocida por el cliente; poseen una determinación absoluta entre ellas con un sentido directo, porque existe una relación lineal perfecta. Por consiguiente, si incrementa de algunas de

estas variables la otra también, incrementando el impacto que tienen en el nivel de la Gestión de Resultado y sus indicadores de efectividad en la empresa Sanicenter SAC.

VI. CONCLUSIONES

Este capítulo presenta de manera suscrita los resultados de la investigación y como objetivo cumplir cada una de ellas, de la misma manera a las hipótesis formuladas:

Primera

La media es de 3.05 donde su categoría es “alto” respectivamente. Así mismo la mediana es de 3 donde su categoría es “alto” y su moda es de 3 donde su categoría es “alto”. Esto indica significativamente que hay un mayor incremento de nivel en la gestión de resultado en un >50%

Segunda

La media es de 3.16 donde su categoría es “alto” respectivamente. Así mismo la mediana es de 3 donde su categoría es “alto” y su moda es de 3 donde su categoría es “alto”. Esto indica significativamente que hay un mayor incremento en los indicadores de efectividad en un >50%

Tercera

Determinar la relación entre Gestión de Resultado e indicadores de efectividad. Entonces existe una correlación positiva moderada ($Rho=0.6636$),

VII. RECOMENDACIONES

- a) Respecto a la metodología se recomienda realizar un estudio estratégico cada año para retroalimentar los procesos de efectividad y el impacto que estos tienen en la gestión empresarial de la organización objeto de estudio.

- b) Además, se debe considerar establecer la generalización de la visión, la misión y los valores dentro de la planificación estratégica, pues esto apoyará a que se evidencien otros indicadores para efectuar dicho proceso dentro de las empresas vinculadas al tema de estudio.

- c) Se recomienda que cada uno de los colaboradores y/o empleados deben involucrarse en cada proceso dentro de la empresa y, sobre todo, deben sentirse motivados para que sus funciones apoyen la gestión empresarial, pues dentro de la organización esto se considera un recurso vital. Esto para que cada uno de los objetivos propuestos sean mejorados de manera estratégica.

REFERENCIAS

- APD. (2021). *3 niveles de gestión empresarial: estratégico, táctico y operativo*. Management & Estrategia. <https://www.apd.es/niveles-gestion-empresarial/>
- Aguilar, R. (2016). *Propuesta de indicadores clave en proyectos de edificación*. [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://core.ac.uk/download/pdf/196534207.pdf>
- Aiteko Consultores. (2021). *Lo que no se mide, no se puede mejorar*. Desarrollo y Gestión. <https://www.aiteco.com/lo-que-no-se-mide/>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme. <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Castelblanco, K. (2016). *Indicadores de gestión de calidad en empresas del sector manufactura*. [Tesis de licenciatura, Fundación Universidad de América]. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6999/1/07061509389-2016-II-GC.pdf>
- Chanduví, E. (2016). *Gestión de procesos para la mejora de la eficacia y eficiencia en una UGEL*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4923/Chanduvie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eraso, B. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36 (3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002017000300017
- Escuela de Postgrado GERENS. (2021). *8 Efectivos indicadores de la gestión de negocios*. Gestión estratégica y operativa. <https://gerens.pe/blog/8-efectivos-indicadores-de-la-gestion-de-negocios/>
- Farfán, K. (2019). *Tablero de indicadores para gestión de mypes en el rubro de pastelerías y tiendas de regalo*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4049/ING_621.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, E. (2021). *Gestión de la información para la mejora del proceso de toma de decisiones*. Administración. <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-informacion-para-la-mejora-del-proceso-de-toma-de-decisiones/>
- García, J. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacio*, 40 (22). <http://www.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

- Gómez, E. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, 81 (184).
<https://www.redalyc.org/pdf/496/49630405022.pdf>
- González, M. (2007). Análisis de la eficiencia en la gestión de las fundaciones: una propuesta metodológica. *CIRIEC*, 57.
<https://core.ac.uk/download/pdf/7071301.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
<http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/opac/Record/100020484/Cite>
- Hurtado, J. (2012). *EL proyecto de investigacion*. Quirón.
https://issuu.com/jorgeleonardosalazarrangel/docs/jacqueline_hurtado
- Ibarra, L., y Garcia, M. . (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Eumed.
https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disenio_de_la_investigacion.html/
- Maldonado, H. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001 de 2015 para la asociación de reciclaje Mym Universal S.A.S*. [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de Colombia].
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf>
- Manterola, C. y Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales. Los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. *International Journal of Morphology*, 32 (2).
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022014000200042
- Merino, G. (2018). *Propuesta de indicador para la evaluación de la relación con proveedores en mypes en Piura*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3461/ING_594.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monroy, L. (2017). *La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas*. [Tesis de licenciatura, Universidad de La Salle].
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2476&context=administracion_de_empresas
- Normas9000. (2020). *Glosario*.
<https://www.normas9000.com/content/Glosario.aspx#:~:text=Gesti%C3%B3n%20Actividades%20coordinadas%20para%20dirigir,necesidades%20y%20las%20del%20cliente.>
- OECD. (2014). *Measuring and managing results in development co-operation*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.

<https://www.oecd.org/dac/peer-reviews/Measuring-and-managing-results.pdf>

- Olarte, P. (2018). *Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2359/OLARTE%20%20CH%C3%81VEZ%20%20PERCY%20REN%C3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otzen, T. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Journal of Morphology*, 35 (1). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pérez, J. (2007). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial. <https://books.google.co.ve/books?id=jVOoK9rWGJgC>
- Pimentel, A. (2018). *Indicadores para gestión de equipo médico*. Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/346108/Indicadores_GEM.pdf
- QuestionPro Software de Encuestas. (2021). *Importancia de una muestra representativa para una investigación eficaz*. Investigación de mercado. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestra-representativa-para-investigacion/>
- RAE. (2021). *Indicador*. Real Academia de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/indicador>
- Tamayo, M. (2012). *Proceso de la investigación científica*. Limusa. <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/el-marco-teorico-segun-tamayo-y-tamayo.html>
- Tuapanta, J. (2017). *Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios*. Revista mktDescubre, 10. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Valenzuela, C. (2016). *Importancia de la planeación estratégica en las empresas*. [Tesis de licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15416/ValenzuelaArgotiCarlosErnesto2016.pdf.pdf;jsessionid=583E2589914D4E8F2DFC3A276072367D?sequence=1>
- Vargas, J. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 24 (2), 37-59. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357963491002/html/index.html>
- Yuni, J., y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar* (2da. ed.). Editorial Brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

Tabla 6.

MATRIZ DE CONSISTENCIA: GESTION DE RESULTADOS E INDICADORES DE EFECTIVIDAD EN SANICENTER S.A.C, LIMA-2021

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	TIPO, METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION, MUESTRA
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C, Lima, 2021?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de gestión de resultados de la empresa Sanicenter S.A.C, Lima, 2021? • ¿Cómo se desarrolla los indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C, Lima, 2021? 	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>Determinar la relación entre gestión por resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C, Lima, 2021</p> <p><u>OBJETIVO ESPECÍFICO:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Estimar el nivel de gestión de resultados en la empresa Sanicenter Sac. • Medir el nivel de sus indicadores de efectividad en la empresa Sanicenter Sac. 	<p><u>HIPOTESIS:</u></p> <p>Existe relación entre gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C.</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECIFICAS:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El promedio de gestión de resultados en la empresa Sanicenter S.A.C., Lima, 2021 es mayor a 50% HI: $X > 50$ • El promedio de los indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C, Lima, 2021 es mayor a 50% HI: $X > 50$ 	<p><u>Variable 1:</u></p> <p>Nivel de gestión de resultados</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión administrativa <p><u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Nivel estratégico - Nivel operativo - Nivel táctico <p><u>Variable 2:</u></p> <p>Indicadores de Efectividad</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Efectividad <p><u>Indicadores:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Criterios de actuación. - Grado de satisfacción del cliente. - Calidad reconocida por el cliente. - Metas y objetivos 	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa en la cual nos permite examinar y evaluar los datos de manera concreta.</p> <p><u>Método</u></p> <p>El método que utilizaremos es el descriptivo.</p> <p><u>Nivel de Investigación</u></p> <p>El trabajo de investigación se desarrollará a un nivel Descriptivo – Transversal. Teniendo como propósito medir el grado de relación que existe entre las dos variables.</p> <p><u>Diseño de la investigación</u></p> <p>Descripción Simple:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">M O X</div> <p><u>Dónde:</u></p> <p>M: Muestra. O: Observación. X: Variable.</p>	<p><u>POBLACION:</u></p> <p>La población está formada por los trabajadores de Sanicenter Sac – Lima, la cual cuenta con un total de 100 trabajadores.</p> <p><u>MUESTRA:</u></p> <p>La muestra es por conveniencia y a criterio del investigador el cual está formado por 40 trabajadores de la empresa Sanicenter Sac de Lima.</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 7

Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala
Nivel de la Gestión	Son una garantía del éxito y de la eficacia de estas organizaciones (APD, 2021).	Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel estratégico - Nivel operativo - Nivel táctico 	<p>¿Cuál cree usted que es el nivel estratégico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?</p> <p>¿Cuál cree usted que es el nivel operativo en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?</p> <p>¿Cuál cree usted que es el nivel táctico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?</p>	<p>Escala de medición:</p> <p>Cualitativa, Ordinal tipo Likert</p>
Indicadores de efectividad	Los indicadores de efectividad son los que analizan el logro de las metas de eficiencia y efectividad de las actividades o procesos objeto de control (Monroy, 2017).	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios de actuación - Grado de satisfacción del cliente - Calidad reconocida por el cliente - Metas y objetivos 	<p>¿Cuál cree usted que es el nivel de los criterios de actuación de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?</p> <p>¿Cuál cree usted que es el nivel de satisfacción del cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?</p> <p>¿Cuál cree usted que es el nivel de calidad reconocida por el cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?</p> <p>¿Cuál cree usted que es el nivel de metas y objetivos de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?</p>	<p>a: Muy bajo (1)</p> <p>b: Bajo (2)</p> <p>c: Regular (3)</p> <p>d: Alto (4)</p> <p>e: Muy alto (5)</p>

Anexo 3.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado: Dr. William Ricardo Diaz Torres

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la UCV. Y a mérito de poder realizar mi proyecto de investigación "Gestión de Resultados y su impacto en los indicadores de efectividad en Sanicenter SAC. Lima – 2021" para obtener la respectiva Licenciatura en Administración; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo 1 Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Firma.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
Título: Gestión de Resultados y su impacto en los indicadores de efectividad. Sanicenter SAC. Lima. 2021.

Autor: Wendy Evangelina Solano Torres


DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
NIVEL DE PROCESOS								
1	¿Cuál cree usted que es el nivel estratégico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
2	¿Cuál cree usted que es el nivel operativo en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
3	¿Cuál cree usted que es el nivel táctico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
INDICADORES DE EFECTIVIDAD								
4	¿Cuál cree usted que es el nivel de los criterios de actuación de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
5	¿Cuál cree usted que es el nivel de satisfacción del cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
6	¿Cuál cree usted que es el nivel de calidad reconocida por el cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
7	¿Cuál cree usted que es el nivel de metas y objetivos de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?	X		X		X		Ninguna

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: **William Ricardo Diaz Torres**
Especialidad del validador: Magister en Administración Estratégica de Empresas

DNI: 18140172


¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

30 de Julio del 2021
Firma del Experto Informante.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado: Mtro. Miranda Portella Franco Jhordy

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la UCV. Y a mérito de poder realizar mi proyecto de investigación "Gestión de Resultados y su impacto en los indicadores de efectividad en Sanicenter|SAC. Lima – 2021" para obtener la respectiva Licenciatura en Administración; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo 1 Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
Firma.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO****Título:** Gestión de Resultados y su impacto en los indicadores de efectividad. Sanicenter SAC. Lima. 2021.**Autor:** Wendy Evangelina Solano Torres

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
NIVEL DE PROCESOS								
1	¿Cuál cree usted que es el nivel estratégico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
2	¿Cuál cree usted que es el nivel operativo en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
3	¿Cuál cree usted que es el nivel táctico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
INDICADORES DE EFECTIVIDAD								
4	¿Cuál cree usted que es el nivel de los criterios de actuación de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
5	¿Cuál cree usted que es el nivel de satisfacción del cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
6	¿Cuál cree usted que es el nivel de calidad reconocida por el cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
7	¿Cuál cree usted que es el nivel de metas y objetivos de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?	X		X		X		Ninguna

Observaciones: NINGUNAOpinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Escriba el texto aquí

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Miranda Portella Franco Jhordy**DNI:** 73044452**Especialidad del validador:** Maestro en Docencia Superior e Investigación Universitaria.¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**28 de agosto del 2021****Firma del Experto Informante.****Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimado: Mtro. Ernesto Diaz Ronceros

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la UCV. Y a mérito de poder realizar mi proyecto de investigación "Gestión de Resultados y su impacto en los indicadores de efectividad en Sanicenter SAC. Lima – 2021" para obtener la respectiva Licenciatura en Administración; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Anexo 1 Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


.....
Firma.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Título: Gestión de Resultados y su impacto en los indicadores de efectividad. Sanicenter SAC. Lima. 2021.

Autor: Wendy Evangelina Solano Torres

DIMENSIONES / ÍTEMS		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
NIVEL DE PROCESOS								
1	¿Cuál cree usted que es el nivel estratégico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
2	¿Cuál cree usted que es el nivel operativo en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
3	¿Cuál cree usted que es el nivel táctico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?	X		X		X		Ninguna
INDICADORES DE EFECTIVIDAD								
4	¿Cuál cree usted que es el nivel de los criterios de actuación de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
5	¿Cuál cree usted que es el nivel de satisfacción del cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
6	¿Cuál cree usted que es el nivel de calidad reconocida por el cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter Sac?	X		X		X		Ninguna
7	¿Cuál cree usted que es el nivel de metas y objetivos de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?	X		X		X		Ninguna

Observaciones: NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mtro. Diaz Ronceros Ernesto

DNI: 46943961

Especialidad del validador: Maestro en Docencia Superior e Investigación Universitaria

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de agosto del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Instrumento

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información de vital interés para la investigación referida sobre el tema “Gestión por resultados y su impacto en los indicadores de efectividad en Sanicenter SAC. 2021” se solicita que en las preguntas que a continuación se le presentan marque la alternativa que usted considere correcta con un aspa(x). Tenga presente que anónima, mencionado esto se le agradece su participación.

Escala a: Muy bajo (1) b: Bajo (2) c: Regular (3) d: Alto (4) e: Muy alto (5)

N°	PREGUNTAS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	¿Cuál cree usted que es el nivel estratégico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?					
2	¿Cuál cree usted que es el nivel operativo en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?					
3	¿Cuál cree usted que es el nivel táctico en la gestión administrativa que impactaría en los indicadores de efectividad?					
4	¿Cuál cree usted que es el nivel de los criterios de actuación de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?					
5	¿Cuál cree usted que es el nivel de satisfacción del cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?					
6	¿Cuál cree usted que es el nivel de calidad reconocida por el cliente de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?					
7	¿Cuál cree usted que es el nivel de metas y objetivos de los indicadores de efectividad que impactaría en la gestión de Sanicenter SAC?					



Anexo 4. Consentimiento informado



Lima, 30 de agosto del 2021

Señor.

Juan Samuel Cabrera Levano.

GERENTE DE LA EMPRESA SANICENTER SAC.

De mi consideración:

Wendy Evangelina Solano Torres, colaboradora de la empresa, identificada con DNI 47655180, ante usted me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios de pre grado en la Facultad de Administración de la Universidad César vallejo - Filial Lima, y actualmente estoy realizando mi Tesis: "Gestión por resultados y su impacto en los indicadores de afectividad", para obtener la respectiva licenciatura, por ese motivo necesito aplicar una encuesta a los colaboradores de su representada, es por ello que solicito su permiso a fin de cumplir con los requisitos de la investigación.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.


SaniCenter S.A.C.
Cohesión por el Valor
JUAN CABRERA
Gerente de Tienda



Wendy Évangelina Solano Torres

DNI:47655180

Anexo 5. Base de datos de los resultados de los encuestados

ENCUESTADOS	ITEMS							SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	
E1	1	2	1	3	1	1	1	10
E2	2	1	2	2	2	2	2	13
E3	1	3	1	3	1	3	1	13
E4	2	3	3	5	3	3	2	21
E5	1	3	3	3	1	2	2	15
E6	3	2	2	2	2	2	2	15
E7	2	3	3	3	2	3	3	19
E8	3	1	1	5	3	3	3	19
E9	2	3	3	2	1	1	1	13
E10	1	5	3	3	2	2	2	18
E11	1	3	4	3	3	2	3	19
E12	3	4	2	2	2	2	4	19
E13	2	3	4	3	4	2	4	22
E14	3	4	2	4	1	2	3	19
E15	3	4	2	3	1	2	5	20
E16	1	3	3	2	2	1	5	17
E17	1	5	4	3	5	1	3	22
E18	1	3	3	5	4	1	5	22
E19	2	5	4	3	5	1	3	23
E20	1	2	2	3	4	2	3	17
E21	1	2	5	1	2	2	4	17
E22	1	2	2	1	5	2	3	16
E23	4	5	5	3	3	2	3	25
E24	2	4	3	2	2	1	5	19
E25	4	3	4	3	4	2	5	25
E26	2	4	2	2	3	2	5	20
E27	3	3	4	5	3	3	4	25
E28	3	5	4	5	1	4	3	25
E29	3	3	4	5	5	5	5	30
E30	3	4	2	5	2	2	4	22
E31	3	3	4	3	3	5	5	26
E32	5	4	5	4	4	5	5	32
E33	5	4	5	3	5	2	4	28
E34	4	5	4	4	5	4	5	31
E35	4	3	4	4	5	4	5	29
E36	3	4	4	5	4	5	4	29
E37	4	4	4	3	4	4	5	28
E38	3	4	5	5	4	5	5	31
E39	4	3	4	5	4	5	4	29
E40	5	3	4	4	3	5	5	29
VARIANZA	1.5475	1.0775	1.3375	1.3775	1.85	1.819375	1.634375	
SUMATORIA DE VARIANZA	10.64375							
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	33.01							

Anexo 6.

Tabla 8

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento.

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Dr.	William Ricardo Díaz Torres	Aplicable
02	Mtro.	Jhordy Franco Miranda Portella	Aplicable
03	Mtro.	Ernesto Díaz Ronceros	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Estadístico de fiabilidad del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,71322087.	<u>40</u>



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela Profesional ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo Lima Norte , asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: “*Gestión de resultados e indicadores de efectividad de la empresa Sanicenter S.A.C. Lima,2021*” del (los) autor (autores) **Wendy Evangelina Solano Torres** , constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio.

A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de octubre de 2021

DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO

DNI 18140172

FIRMA

ORCID: 0000-0003-2204-6635