



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La Gestión por Objetivos y su relación con la Calidad del Servicio en la empresa TOTTUS S.A.C., Los Olivos, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

RAMOS BRAVOS, YERSON ALEXIS

**ASESOR**

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

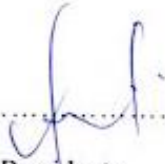
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA – PERÚ**

**2017**

PAGINA DE JURADO



-----  
Presidente

(DR. DÁVILA ARENAZA, VICTOR)



-----  
(DR. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO)



-----  
(DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO)

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante en mi formación profesional. A mi familia, por ser lo más importante en mi vida, por darme su apoyo incondicional y mostrarme el camino correcto, para poder culminar con algo tan valioso como la carrera profesional.

### **Agradecimiento**

A mi asesor Dr. Narciso Fernández, y compañeros quienes me brindaron su total apoyo, valiosa y desinteresada orientación y servirme como guías para la elaboración de este trabajo de investigación.

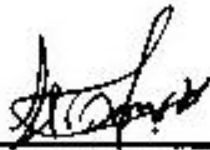
## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, RAMOS BRAVO, YERSON ALEXIS DE NAZARET con DNI: 72734080, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también, bajo juramento, que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 a las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre de 2017



---

Yerson Alexis De Nazaret Ramos Bravo

D.N.I.: 72734080

## **PRESENTACIÓN**

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

En cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “La gestión por objetivos y su relación con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C., Los Olivos, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Yerson Ramos

<b>INDICE</b>	
PAGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA	III
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACION	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCION	10
1.1 Realidad problemática	10
1.2 Trabajos previos	12
1.2.1 Internacionales	12
1.2.2 Nacionales	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.3.1 Gestión por objetivos	14
1.3.2 Calidad de servicio	15
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.5 OBJETIVO	19
1.6HIPOTESIS	19
II.METODO	20
2.1 Enfoque cuantitativo	20
2.6 Variables, operacionales	21
2.7 Población y muestra	23
2.8 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez	24
III. RESULTADOS	28
3.2 Prueba de normalidad	33
3.2.1 Contrastación de hipótesis	37
IV. DISCUSION	41
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS	44
ANEXO	47

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de Variables	23
Tabla 2 Validación de instrumento	25
Tabla 3 Resumen de procesamiento de Casos	26
Tabla 4 Alfa de Cronbach	26
Tabla 5 Evaluación del coeficiente de Cronbach	27
Tabla 6 Gestión por objetivos (Variable)	28
Tabla 7 Dirección (Agrupado)	29
Tabla 8 Comunicación (Agrupado)	30
Tabla 9 Motivación (Agrupado)	31
Tabla 10 Calidad de servicio (Variable)	32
Tabla 11 Consumidor (Agrupado)	33
Tabla 12 Satisfacción (Agrupado)	34
Tabla 13 Productividad (Agrupado)	35
Tabla 14 Prueba de Normalidad	36
Tabla 15 Correlaciones de Hipótesis General	36
Tabla 16 Coeficiente de correlación por rangos Spearman	37
Tabla 17 Correlación de Hipótesis Especifica 1	38
Tabla 18 Correlación de Hipótesis Especifica 2	39
Tabla 19 Correlación de Hipótesis Especifica 3	40



## RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo correlacional en los trabajadores de la empresa TOTTUS S.A.C, (Los Olivos), con el objetivo de conocer la relación existente entre la gestión por objetivos y la calidad de servicio. Se aplicó una encuesta de 20 preguntas a 92 trabajadores seleccionados por un muestreo probabilístico aleatorio simple. Se evaluó la normalidad de las variables y dimensiones con la prueba de Kolmogórov – Smirnov, y se realizó el análisis inferencial mediante la correlación de Rho de Spearman.

Se encontró que no existe relación entre las variables gestión por objetivos y calidad de servicio, y entre las dimensiones dirección, comunicación y una correlación negativa baja con la motivación, según la tabla 15, de coeficiente de correlación por rangos Spearman.

**Palabras Claves:** Gestión por objetivos, calidad de servicio, correlación, trabajadores.

## ABSTRACT

A correlational descriptive study was carried out in the workers of the company TOTTUS S.A.C, (Los Olivos), with the aim of knowing the relationship between management by objectives and quality of service. A survey of 20 questions was applied to 92 workers selected by a simple random probabilistic sampling. The normality of the variables and dimensions was evaluated with the Kolmogórov - Smirnov test, and the inferential analysis was carried out using Spearman 's Rho correlation. It was found that there is no relationship between the variables management by objectives and quality of service, and between the dimensions direction, communication and a low negative correlation with the motivation, according to table 15, of correlation coefficient by Spearman ranges.

**Key words:** Management by objectives, quality of service, correlation, workers

## I. INTRODUCCION

### 1.1 Realidad problemática

Con el transcurrir del tiempo nos damos cuenta que las empresas plasman sus objetivos a través de la visión y misión siendo así que los trabajadores se ven sometidos a cumplir con estas, para la productividad y rentabilidad de las empresas, pero ya estando en el siglo XXI las personas quieren mejorar su estilos de vida, ya no solo se basan en trabajar para una organización si no que cada una de ellas tiene distintos objetivos personales que también quieren alcanzar, es por ello que a raíz de esto nace nuestra problemática que las empresas deben tomar en cuenta los objetivos de las personas para que ellas se sientan cómodas en el lugar que laboran. La empresa Tottus como uno de los supermercados más grandes de Lima Norte tiene a su cargo una gran cantidad de trabajadores por lo que se es difícil pero no imposible ayudar con los objetivos personales de cada trabajador. Su aparición es reciente: en 1954, Drucker publicó un libro, en el cual caracteriza por primera vez la administración por objetivos, siendo considerado como creador de la GPO. La administración la cual se transformó en una “Administración bajo presión” la cual no trajo resultados positivos por lo mismo que los gerentes no podían gestionar ni manejar correctamente la organización, lo cual ocasiono que los directivos ejercieran el control sobre sus subordinados y con esto se cerraba el círculo: mayor control, mayor resistencia. En ese momento, la GESTIÓN POR OBJETIVO como método de control sobre el desenvolvimiento de áreas y organizaciones en crecimiento rápido, comenzó a cambiar y a surgir con nuevas ideas como la de descentralización y la administración por objetivos, por lo que cada división de la organización podía pedir y adquirir los servicios que necesiten siempre y cuando se logren los objetivos plasmados, esto ayudo a fortalecer la autoridad de cada jefe. Además, trajo consigo la motivación hacia los empleados, lo cual dió como resultado positivo, ya que los empleados eran suficientemente efectivos para alcanzar los objetivos personales y de la organización. La gestión por objetivos es un método que dirige los objetivos personales y globales a través del planeamiento, el control y la motivación, para alcanzar los resultados que se identificaron a principio de cada periodo, no obstante, la organización necesita identificar en que negocio esta y a donde pretende llegar.

Inicialmente se establecen los objetivos anuales de la Empresa. La APO es un proceso por el cual los gerentes, superiores y subordinados de una organización establecen y priorizan los objetivos comunes, definen las áreas de responsabilidad de cada uno en términos de objetivos comunes y cada uno es responsable de que estos objetivos se lleven a cabo, por ello que se necesita de la evaluación permanente. Es por eso que algunas empresas tienen problemas con esta técnica ya que estos solo se enfocan principalmente y necesariamente en los objetivos propios de la misma, como generar rentabilidad, establecerse metas y otros por lo que le exigen a sus subordinados que cumplan y alcancen estas si saber ni siquiera si cuentan con la capacidad de lograrlo o si se sienten motivados para hacerlo y ni si quiera saben si esos objetivos tienen relación con los objetivos de los subordinados o si también se verán beneficiados si se logran dichos objetivos.

Es por eso que todas las empresas necesariamente deben identificar los objetivos de sus empleados y encaminarlos con los de la empresa, para que ambas partes salgan beneficiadas, por ende, los empleados estarán motivados a lograrlos ya que sus objetivos personales son tomados en cuenta y también saldrán beneficiados.

Esto también va influir de manera directa en la calidad del servicio que brinden sus empleados al público, ya que si estos sienten que sus superiores no toman en cuenta sus objetivos con los de la empresa no estarán motivados para dar un buen servicio, simplemente atenderán al cliente de una manera inapropiada lo cual sería un problema para la empresa, ya que mediante el servicio que se le brinda al público depende de la fidelización del cliente y la atracción de nuevos.

Como sabemos actualmente el servicio al cliente ha tomado gran importancia y relevancia para tener una ventaja sobre la competencia, además TOTTUS es una empresa que vende diversidad de productos lo cual no la hace diferente de otras empresas ya que las demás venden productos equivalentes, pero lo que las puede hacer diferentes del resto es la calidad de servicio que se le dan al cliente, es por eso que se necesita motivar al empleado mediante la gestión por objetivos.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Internacionales**

Minuche, (2015), en su proyecto de investigación, titulada, “La administración por objetivos en la empresa bananera”. Para obtener el grado de licenciado en Administración en la Universidad San Francisco de Quito USFQ. Tuvo como objetivo principal: Los resultados que se espera obtener incluyen la mejora sustancial de productividad y la motivación en el trabajo mediante un programa de reconocimiento de objetivos y metas. En el presente trabajo de investigación se utilizarán dos herramientas de carácter cualitativo; la entrevista y el grupo focal. Se concluye lo siguiente; el sector agrícola bananero en la Provincia de El Oro aún no se ha desarrollado en términos de gestión del talento humano. Tomando en cuenta esto, se podría argüir que el estudio es concluyente en que la APO sí beneficia la productividad y la motivación de los obreros de la empresa, especialmente debido a las recompensas extrínsecas y a la clarificación de objetivos a corto y largo plazo, que especifican las tareas a ser ejecutadas en el día a día. Por otra parte, la APO también concientiza a los directivos de alto nivel a tomar sensibilidad sobre las necesidades de todos los miembros de la empresa y a planificar con antelación proyectos de desarrollo de productividad enfocados a la motivación por desempeño.

Reyes, (2014), en su investigación titulada, “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango”. Para obtener el grado de la Universidad Rafael Landívar, Se planteó como objetivo: Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Se realizó una investigación de tipo experimental, además se utilizaron como instrumentos, para antes y después del experimento dos boletas de opinión, con preguntas abiertas y cerradas, dirigido al personal y clientes, una entrevista con el coordinador, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación para lo cual se contó con la colaboración de los involucrados. Se llegó a la conclusión que de acuerdo con los resultados se comprueba la hipótesis operativa, la cual afirma que: La calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda a

crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

### **1.2.2 Nacionales**

Carpio (2014) en su tesis titulada, “Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara, Piura, año 2014”, realizada en Perú. Para optar el pregrado de la Universidad San Martín de Porres. Que tiene el propósito de determinar la capacidad organizacional, institucional, de la Municipalidad Provincial de Talara, para implementar la gestión para resultados a fin de agregar valor público orientado a lograr resultados en favor de los pobladores de la provincia de Talara. Este tipo de investigación aplicada, aplicó un diseño de investigación exploratorio cualitativo. Se concluye que es necesaria la implementación de la gestión para resultados para el desarrollo es necesaria en la municipalidad provincial de Talara, ya que permite el mejoramiento de la capacidad organizacional e institucional y la creación de valor público en beneficio de los pobladores.

Mendoza (2011), en su tesis, “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Azteca del Perú S.A., agencia Junín, Trujillo, año 2011”, Para obtener el pregrado de la Universidad Nacional de Trujillo. Tiene como objetivo determinar el factor clave que cumplen las expectativas, así mismo afirma que: La calidad de servicio es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente, del desempeño del proveedor de servicio y la evaluación de servicio. La adaptación consiste a las expectativas empieza con identificar y entender las expectativas del cliente. Este tipo de investigación aplicada, aplicó un diseño de investigación exploratorio cualitativo. De este modo las expectativas se transforman en una de las claves, o al menos uno de los factores importantes de la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se concluye que la calidad de servicio influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes.

## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Gestión por objetivos**

#### **Definición**

La gestión por objetivos no es más que encaminar los objetivos principales de la empresa y encaminarlos con lo de los subordinados. Es por ello, que es necesario identificar los objetivos de cada empleado y encaminarlos con los objetivos generales de la empresa, por lo mismo que se necesita mantener motivado al empleado para alcanzar los objetivos comunes y ambos salgan beneficiados.

Benavente (como se citó en Parrado 2007), manifiesta que “El enfoque basado en el proceso y en las actividades fue sustituido por uno que se encargara de alcanzar los resultados y los objetivos. El problema de la administración cambio al problema de por qué administrar, debido a que no se sentían motivados. Lo principal era en hacer bien las cosas para alcanzar los objetivos y ser eficaz” (p.101).

Stoner, Freeman y Gilbert Jr. (1996) aseguran que: la gestión por objetivos es un conjunto de pasos, que comienza por establecer objetivos y consigo la revisión de los objetivos alcanzados. Los gerentes y los supervisores, actúan en conjunto para establecer metas que beneficien a ambos. Las responsabilidades de cada miembro de la organización son claros, en términos de los resultados medibles o de los objetivos usados, para verificar los resultados logrados. (p.327)

Según Dalton, Hoyle y Watts (2006) manifiestan que: la administración por objetivos (APO), inventada por George Odiorne. Es a la vez un método y una filosofía de la administración que se concentra en la autodeterminación. Su principal propósito es aumentar la motivación de los empleados que, sin importar su nivel, participen todos en el establecimiento de sus metas y vayan en la misma dirección. (p.270)

#### **Dimensiones**

**Dirección:** “La dirección un componente de la administración en el que se realiza de manera efectiva lo planeado, por medio de la autoridad del superior, dada mediante las decisiones, ya sea tomadas directamente [...] y se vigila

temporalmente que se cumplan de forma correcta todas las ordenes” (Reyes,2002, p.305).

**Comunicación:** “La comunicación entre los individuos dentro de la organización es una necesidad. Toda organización le es imprescindible mantener una comunicación formal y fluida. Por tanto, la organización, y más concretamente la empresa, debe establecer una política de comunicación interna. La información constituye la fuente de energía que mueve a la organización: información sobre la organización misma, sobre su entorno, sus productos y servicios, y especialmente sobre las personas que la componen, es decir, todo lo que constituye a la empresa” (Ongalle, 2007, p. 94).

**Motivación:** “La motivación se basa a las fuerzas que va adquiriendo un trabajador y que trae consigo el comportamiento de una manera apta, dirigida al cumplimiento de objetivos, condicionadas por el esfuerzo para satisfacer una necesidad personal” (Amorós, 2007, p. 81).

## **Principales teorías**

### **Según Drucker**

Drucker (como se citó en Duncan, 1991) manifiesta que: la dirección por objetivos ofrecía un modo simple de dirigir y como debería hacerse, reduciendo el tiempo para el control y dirigirlo en el planeamiento administrativo. La dirección por objetivos mediante la planificación hacia que los directivos le pongan más empeño en el cumplimiento de los objetivos. Los objetivos ayudaban a mejorar la comunicación entre los empleados y la oportunidad para que los subordinados participen en el cumplimiento de metas, los motivara y podían trabajar con mejor desenvolvimiento (p.124).

### **1.3.2 Calidad de servicio**

#### **Definición**

La calidad de servicio podemos definirla como un conjunto de atributos que posee un servicio o producto que supera las expectativas del cliente y se pueda llegar a la satisfacción del mismo.

Deming (como se citó en Summers, 2006) quien describió su trabajo como “administración de calidad”, consideraba que el cliente es el factor principal para que una organización venda sus productos u ofrezcan sus

servicios [...]. Para él la calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente. [...]. Mejorar la calidad provoca una disminución de los costos, ya sean costos directos e indirectos [...], que a su vez conducen a una mejor productividad (p.18).

Podemos definir Calidad como el conjunto de características de un producto y servicio que posee la capacidad para satisfacer las necesidades (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio supera las expectativas de los clientes, así mismo proporciona una ventaja referente a la competencia. (Equipo Vértice, 2008, p. 01).

“La calidad del servicio se convierte en un punto clave que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla” (Ruiz Y Rivas, 2001, p. 268).

### **Dimensiones**

**Consumidor:** Según Rivera, J., Arellano, R. y Molero, V. (2009, p. 38), nos manifiesta que:

- Es quien consume el producto para obtener su beneficio central o utilidad.
- También puede ser cliente, si es que es la misma persona quien compra y consume.

**Satisfacción del cliente:** Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad Fundamentos y vocabulario", que la define como lo que espera el cliente respecto a la necesidad expresada (Calidad y Gestión, 2015).

**Productividad:** “Es la relación que existe de un producto terminado con los inputs, recursos humanos, maquinarias, etc., que fueron necesarios para la realización de la misma” (Anaya, 2007, p. 87).



## Principales teorías

### Calidad total: 14 puntos de Deming

Para Miranda (2007, p. 214), la filosofía Deming se enfoca en descubrir mejoras en la calidad de los productos y servicios.

A MAYOR CALIDAD, MENORES COSTOS = MAYOR PRODUCTIVIDAD.

A partir de su experiencia, desarrolló sus famosos 14 principios para que la administración conduzca a la empresa a una posición de productividad y competitividad, estos son:

1. Constancia en el objetivo de mejora.
2. Adopción general de la nueva filosofía.
3. Abandono de la dependencia de la inspección en masa.
4. No basar el negocio en el precio.
5. Mejora continua del sistema de producción y servicio.
6. Formación en esta materia.
7. Adoptar e implantar el liderazgo de los directivos.
8. Erradicar el miedo a actuar.
9. Romper las barreras entre departamentos.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas de calidad.
11. Eliminar las cuotas de trabajo que fijen metas u objetivos numéricos.
12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo.
13. Estimular la capacitación y la automejora.
14. Transformación.

## **1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En base a mi realidad problemática, propongo mi problema general y específico.

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cómo se relaciona la gestión por objetivos con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017?

### **Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la dirección con la productividad en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017?

¿Cómo se relaciona la comunicación con el consumidor en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017?

¿Cómo se relaciona la motivación y la satisfacción del cliente en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017?

### **Justificación del estudio**

#### **Justificación Teórica**

Este presente trabajo de investigación tiene el propósito de darle prioridad tanto a los objetivos de los trabajadores como a los de la empresa, ya que se quiere demostrar que el servicio de calidad en este tipo de empresas nos hace diferente del resto y nos ayudara a crear una ventaja competitiva, y es por eso que en la investigación utilizamos la teoría de Peter Drucker; Gestión por Objetivos y la Teoría de Deming sobre la Calidad Total.

#### **Justificación Metodológica**

Esta investigación es de gran relevancia e importancia metodológica ya que es elaborada con métodos, técnicas, instrumentos de recolección de datos, procedimientos, por lo que se puede demostrar su validez y confiabilidad.

#### **Justificación Práctica**

La importancia de dicho estudio radica en determinar la relación de la gestión por objetivos ya la calidad del servicio que obtiene el cliente.

Respondiendo de la misma manera dicho problema general y específicos, además porque existen escasas investigaciones referentes al tema que permiten la adecuada aplicación y el aprovechamiento de dichas variables para generar una ventaja sobre la competencia.

## **1.5 Objetivo**

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la gestión por objetivos con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

### **Objetivo Especifico**

Determinar la relación de la dirección con la productividad en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

Determinar la relación de la comunicación con el consumidor en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

Determinar la relación de la motivación con la satisfacción del cliente en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

La gestión por objetivos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

### **Hipótesis Específicas**

La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

La comunicación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017.

La motivación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

## **II. METODO**

### **2.1 Enfoque de la investigación cuantitativa**

Para Hernández, Fernández & Baptista (2010) En enfoque cuantitativo, porque se “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p.4).

Esta investigación es de enfoque cuantitativa porque nos genera datos o información expresada en números.

### **2.2 Nivel de investigación**

Para Garza (2009), La investigación descriptiva tiene por objeto exponer las características de los fenómenos. Palermo dice que exige conocimiento previo e incluye, como uno de sus propósitos, el de “descubrir la probable asociación entre dos variables”. Para ella “la investigación explicativa tiene el propósito de probar hipótesis” (p.16).

Esta investigación contará con un nivel descriptivo – correlacional, en razón que describirá las características y comportamiento de las variables de estudio, y determinará el grado de asociatividad entre ellas.

### **2.3 Tipo**

De tal forma Rodríguez (2005), define a la investigación aplicada se le denomine también activa o dinámica y se encuentra íntimamente ligada a la anterior ya que depende de sus descubrimiento y aportes teóricos. Aquí se aplica la investigación a problemas concretos [...] (p.23.).

Esta investigación es aplicada por lo mismo que nos basamos en estudios previos además de resolver problemas.

### **2.4 Método de Investigación**

Este trabajo de investigación se usó el método hipotético - deductivo y el método estadístico descriptivo e inferencial, ya que se presentó una hipótesis sobre la gestión por objetivos y la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

Cegarra (2012), sustenta que: “El método hipotético – deductivo se desarrolla en la vida ordinaria y en la investigación científica; asimismo formula suposiciones acerca de las soluciones al problema planteado y se comprueba con los datos disponibles para ver si estos están de acuerdo”. (p.82)

Pérez (2010), nos señaló que: “Estadística descriptiva, se le llama así a aquella parte de la estadística que se encarga de describir y analizar un conjunto de datos con el objetivo de que la información obtenida sea válida solo para el conjunto observado.

Pérez (2010), nos señaló que: “Estadística inferencial, se define aquella parte de la estadística que tiene como objetivo extrapolar las conclusiones obtenidas a conjuntos más numerosos.

## **2.5 Diseño de investigación**

Para Hernández (2010), definen a una investigación de diseño no experimental como aquella que:

Se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. [...]. (p.149).

Se entiende que es no experimental por que las variables interactúan de manera intencional para ver su efecto sobre las otras.

De igual manera Hernández (2010), indica que los diseños de investigación transversal son aquellos que recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. (p. 151).

Por ende, esta investigación tiene un diseño transversal, ya que la información recolectada se hace una sola vez en un tiempo determinado.

## **2.6 Variable operacional**

### **2.2.1 Variable 1: Gestión por objetivos**

Drucker (como se citó en Duncan,1991) manifiesta que: la dirección por objetivos ofrecía un modo práctico de dirigir como debiera hacerse, invirtiendo tiempo en planificar de modo que se redujese el tiempo requerido para el control. La dirección por objetivos podía ser una ayuda en la planificación porque forzaba a los directivos a reflexionar seriamente sobre los objetivos. Los objetivos explícitos ayudaban a mejorar la comunicación, y la oportunidad de participar ayudaba con la promesa de aumentar el nivel de motivación del empleado (p.124).

### **2.2.2 Variable 2: Calidad de servicio**

Deming (como se citó en Summers, 2006) quien describió su trabajo como “administración de calidad”, consideraba que el consumidor es el factor más importante en la generación de productos o en el ofrecimiento de servicios [...]. Para él la calidad debe definirse en términos de satisfacción del cliente. [...]. Mejorar la calidad provoca una disminución de los costos, menos errores, reducción del número de retrasos [...], que a su vez conducen a una mejor productividad (p.18).

**Tabla 1: Matriz de Operacionalización de Variables**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	
<b>Variable 1:</b> Gestión por objetivos	Dirección	Objetivos	1	Ordinal	
		Resultados	2		
	Comunicación	Trabajo en equipo	3 - 4		
		Resultados	5		
		Meta	6		
		Reconocimiento	7		
		Condiciones de trabajo	8		
		Motivación	Relaciones Interpersonales		9 – 10
			Expectativa		11-12
		<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio	Consumidor		Percepción
Impresión	14				
Retención	15				
Satisfacción del cliente	Atraer nuevos cl.		16		
	Aumentar cl.		17		
	Posición del merc.		18		
Productividad	Liderar el merc.		19		
	Idea de negocio		20		

## 2.7 Población y Muestra

### Población

Para Tamayo (2008) la población se define como, la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (p.114).

En la presente investigación contaremos con la población de 120 trabajadores de la empresa TOTTUS S.A.C, que hacen a un total todos los empleados laborando actualmente.

### Muestra

Según Hernández (2010), indican que la muestra es un sub grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (p. 175).

$$n = \frac{k^2 \times P \times Q \times N}{(e^2 \times (N - 1)) + k^2 \times P \times Q} \quad n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 112}{(0,05^2 \times (112 - 1)) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

n= 92

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

K: Es una constante que va depender del nivel de confianza

P: Es la proporción de personas que están dentro de la población que posee la característica del estudio

Q: Es la proporción de personas que no poseen la característica de estudio

E: Es el error muestral deseado

La muestra para esta investigación sería 92 personas que es parte de la población, por la que se utilizó la muestra probabilística.



## 2.8 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad

### Técnica de recolección

Para esta investigación se utilizó la encuesta como técnica, que se basa en la formulación de preguntas aplicadas a la muestra de los empleados de la empresa TOTTUS S.A.C, con el fin de obtener datos estadísticos sobre opiniones y otras cuestiones del estudio.

Según Escudero (2004) la encuesta se trata de recoger la opinión por medio de formularios con preguntas de un conjunto de personas seleccionadas en función de determinados perfiles (edades, sexo, niveles socioeconómicos), que nos permitan extrapolar resultados a sectores mayores de población (p. 60).

### Instrumento de recolección

Para Escudero (2004) el cuestionario es un conjunto de preguntas ordenadas alrededor de un tema que permiten recoger y comparar datos de forma cuantificable (preguntas cerradas) y recoger y comparar opiniones de forma ordenada (preguntas abiertas) (p. 60).

Se opta por aplicar el cuestionario el mismo que está estructurado con 20 preguntas de tipo Likert, con la finalidad de que sus respuestas brinden la mayor información precisa para esta investigación.

### Validez

“La validez se define como la ausencia de sesgos, representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se requiere medir” (Palella, S. y Martins, F. 2012, p. 160)

La validez del instrumento (cuestionario) fue sometido a juicio de expertos quienes validaran el instrumento con su firma respectiva. Dichos expertos fueron:

**Tabla 2: Validación de Instrumento**

GRADO	EXPERTO	OPINIÓN
Doctor	Santos Jiménez, Ofelia Carmen	Si cumple
Doctor	Costilla Castillo, Pedro	Si cumple
Magister	Rosales Domínguez, Edith Geobana	Si cumple

Finalmente, los expertos dieron como respuesta final que si cumple.

## Confiabilidad

Según Bernal (2006) la confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenida por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios (p. 302).

En el presente proyecto de investigación se aplicó una prueba piloto considerando 92 clientes, para un total de 20 preguntas.

Con la finalidad de medir la confiabilidad del cuestionario a través del Alfa de Cronbach.

**Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	92	100,0%
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0%
	Total	92	100,0%

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

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4: Alfa de Cronbach**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	20

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación:

Por lo general, un coeficiente de confiabilidad se considera aceptable cuando esta por lo menos en el límite superior (0,80) de la categoría ALTA. No obstante, no existe una regla fija para todos los casos. Todo va depender del tipo de instrumento bajo estudio, de su propósito y del tipo de confiabilidad (Ruiz, 2012).

**Tabla 5: Coeficiente de confiabilidad**

<b>Valor</b>	<b>Tendencia</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; ,9</b>	<b>Excelente</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; ,8</b>	<b>Bueno</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; ,7</b>	<b>Aceptable</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; ,6</b>	<b>Cuestionable</b>
<b>Coeficiente alfa &gt; ,5</b>	<b>Nula</b>
<b>Coeficiente alfa &lt; ,5</b>	<b>Inaceptable</b>

Fuente: George y Mallery (2003)

**Interpretación:** De acuerdo al estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach, el instrumento que mide la variable gestión por objetivos y calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. es de 0.803. Es decir que es bueno, lo cual es positivo.

#### **Método de análisis de datos**

Los datos obtenidos serán analizados por el programa estadístico SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), versión 20.

Se hizo uso de la estadística descriptiva mediante la presentación de tablas, figuras e interpretaciones, mediante la cual se llevará a cabo la generalización de resultados con la que se contrastará las hipótesis.

#### **Aspectos éticos**

En la elaboración de este proyecto de investigación se aplicará los principios éticos de la carrera de administración. Por lo cual se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados, el respeto por las convicciones políticas y morales, responsabilidad social, política y ética. Respecto a la privacidad de los empleados de la empresa TOTTUS S.A.C año 2017 que serán encuestados.

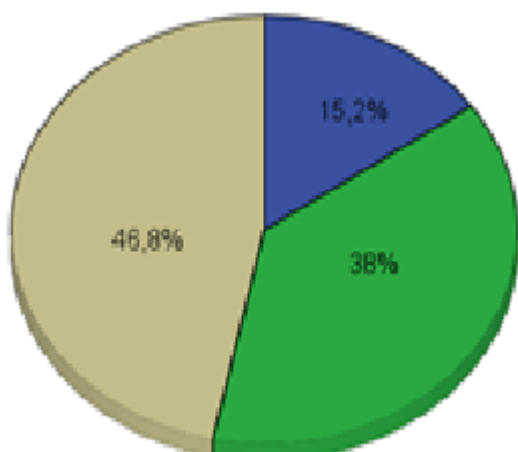
### III RESULTADOS

#### 3.1 Análisis Descriptivo de resultados

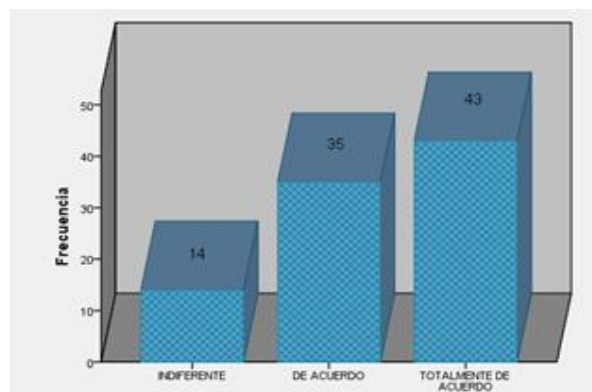
El análisis de los resultados se obtuvo a base de 92 encuestados la cual se realizó en la empresa Tottus, Lima 2017. Donde el resultado final fue el siguiente.

		Gestión por objetivos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	14	15,1%	15,2%	15,2%
	DE ACUERDO	35	37,6%	38,0%	53,3%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	43	46,2%	46,8%	100,0%
	Total	92	98,9%	100,0%	
Perdidos	Sistema	1	1,1%		
Total		93	100,0%		

**Tabla 6: Gestión por objetivos**



**Figura 1: Diagrama porcentual**



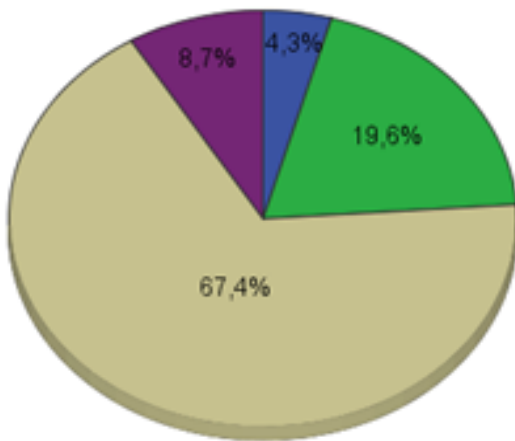
**Figura 2: Grafico de barras**

#### INTERPRETACIÓN:

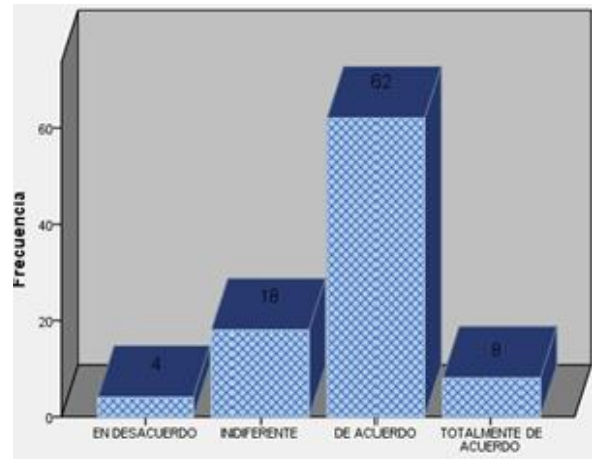
Según la tabla 6, figura 1 y 2, el 46,8% que representa un a 43 trabajadores que respondieron " Totalmente de acuerdo" a la variable Gestión por Objetivos, asimismo, se observa que el 15.2% que representa a 14 trabajadores que respondieron que les es "indiferente", y un 38% representando a 35 trabajadores que respondieron "De acuerdo" de la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.

		<b>(DIRECCIÓN)</b>			Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	4,3%	4,3%	4,3%
	INDIFERENTE	18	19,4%	19,6%	23,9%
	DE ACUERDO	62	66,7%	67,4%	91,3%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	8,6%	8,7%	100,0%
	Total	92	98,9%	100,0%	
Perdidos	Sistema	1	1,1%		
Total		93	100,0%		

**Tabla 7: Dirección**



**Figura 3: Diagrama porcentual**



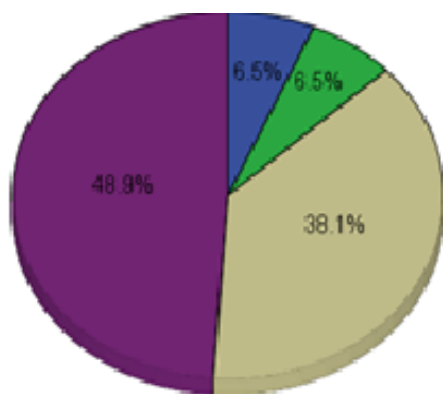
**Figura 4: Grafico de barras**

### **INTERPRETACIÓN:**

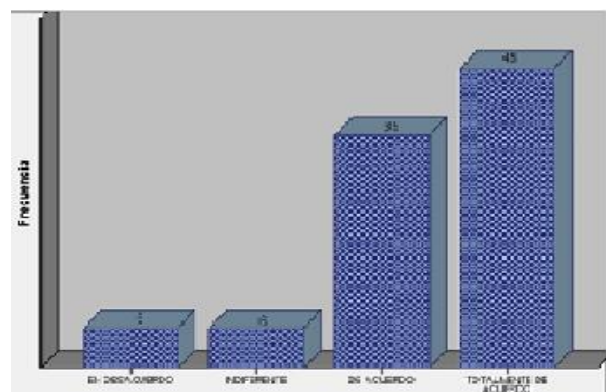
Según la tabla 7, figura 3 y 4, el 67.4% que representa un a 62 trabajadores que respondieron " De acuerdo" a la variable Dirección, asimismo, se observa que el 19.6% que representa a 18 trabajadores que respondieron que les es "indiferente", y un 8.7% representando a 8 trabajadores que respondieron "Totalmente de acuerdo" y un 4.3% representando a 4 trabajadores de la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.

		<b>(COMUNICACIÓN)</b>		Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	6,5%	6,5%	6,5%
	INDIFERENTE	6	6,5%	6,5%	13,0%
	DE ACUERDO	35	37,6%	38,1%	51,1%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	45	48,4%	48,9%	100,0%
	Total	92	98,9%	100,0%	
Perdidos	Sistema	1	1,1%		
Total		93	100,0%		

**Tabla 8: Comunicación**



**Figura 5: Diagrama porcentual**



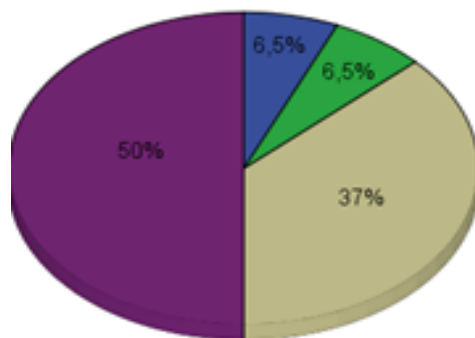
**Figura 6: Grafico de barras**

### **INTERPRETACIÓN:**

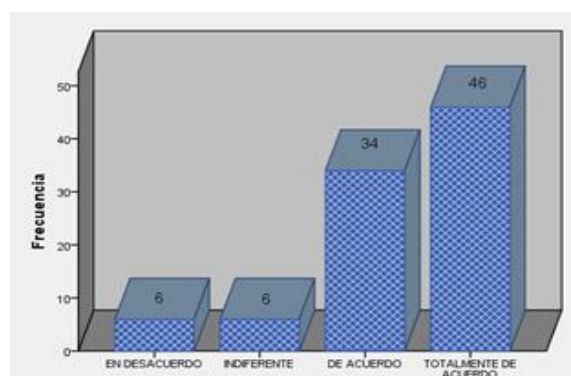
Según la tabla 8, figura 5 y 6, el 48.9% que representa un a 45 trabajadores que respondieron "Totalmente de acuerdo" a la variable comunicación, asimismo, se observa que el 38.1% que representa a 35 trabajadores que respondieron "De acuerdo", y un 6.5% representando a 6 trabajadores que respondieron "Indiferente" y un 6.5% representando a 6 trabajadores que respondieron "En desacuerdo" en la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.

		<b>(MOTIVACIÓN)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	6	6,5%	6,5%	6,5%
	INDIFERENTE	6	6,5%	6,5%	13,0%
	DE ACUERDO	34	36,6%	37,0%	50,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	49,5%	50,0%	100,0%
	Total	92	98,9%	100,0%	
Perdidos	Sistema	1	1,1%		
Total		93	100,0%		

**Tabla 9: Motivación**



**Figura 7: Diagrama porcentual**



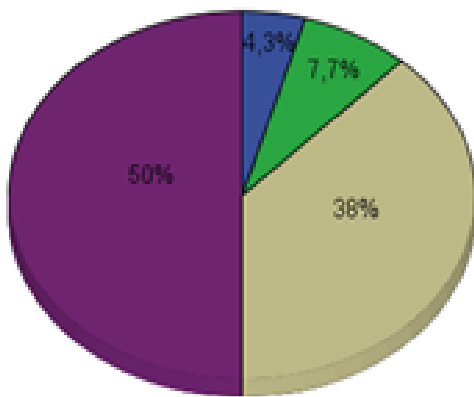
**Figura 8: Grafico de barras**

### **INTERPRETACIÓN:**

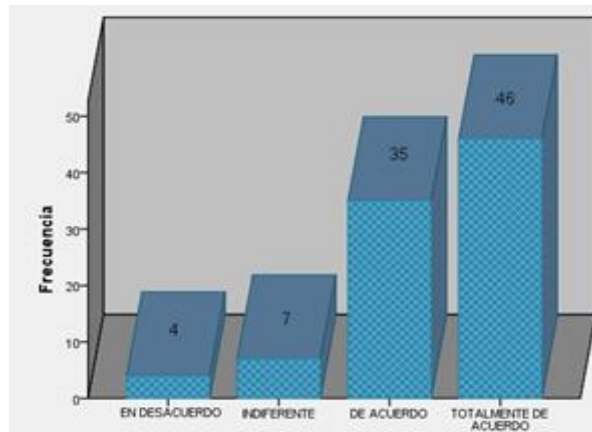
Según la tabla 9, figura 7 y 8, el 50% que representa un a 46 trabajadores que respondieron "Totalmente de acuerdo" a la variable motivación, asimismo, se observa que el 37% que representa a 34 trabajadores que respondieron "De acuerdo", y un 6.5% representando a 6 trabajadores que respondieron "Indiferente" y un 6.5% representando a 6 trabajadores que respondieron "En desacuerdo" en la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.

		<b>(CALIDAD DE SERVICIO)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	4	4,3%	4,3%	4,3%
	INDIFERENTE	7	7,5%	7,7%	12,0%
	DE ACUERDO	35	37,6%	38,0%	50,0%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	46	49,5%	50,0%	100,0%
	Total	92	98,9%	100,0%	
Perdidos	Sistema	1	1,1%		
Total		93	100,0%		

**Tabla 10: Calidad de servicio**



**Figura 9: Diagrama porcentual**



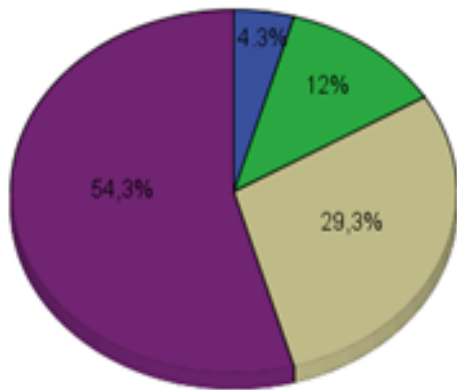
**Figura 10: Grafico de barras**

### **INTERPRETACIÓN:**

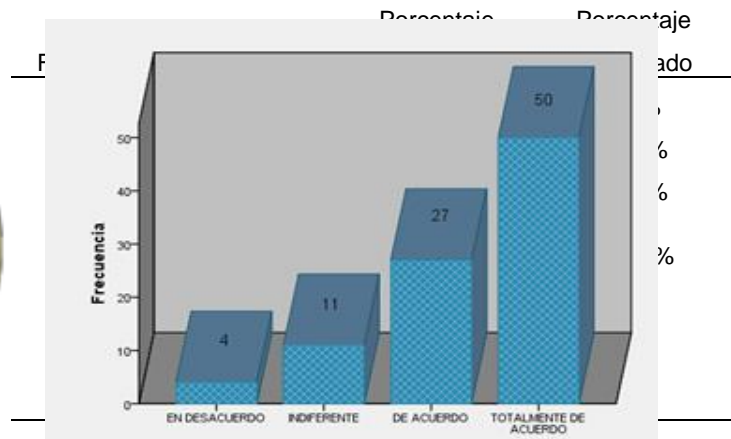
Según la tabla 10, figura 9 y 10, el 50% que representa un a 46 trabajadores que respondieron "Totalmente de acuerdo" a la variable Calidad de servicio, asimismo, se observa que el 38% que representa a 35 trabajadores que respondieron "De acuerdo", y un 7.7% representando a 7 trabajadores que respondieron "Indiferente" y un 4.3% representando a 4 trabajadores que respondieron "En desacuerdo" en la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.



**Tabla 11: Consumidor**



**(CONSUMIDOR)**



**Figura 11: Diagrama porcentual**

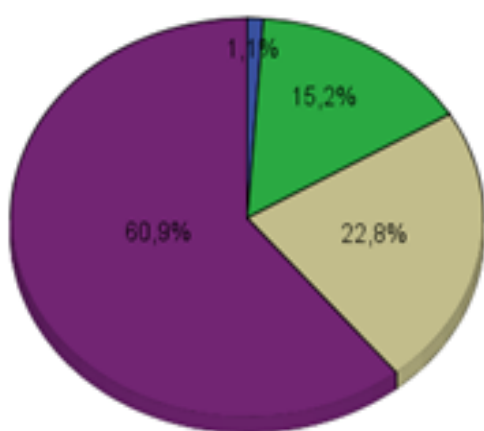
**Figura 12: Grafico de barras**

**INTERPRETACIÓN:**

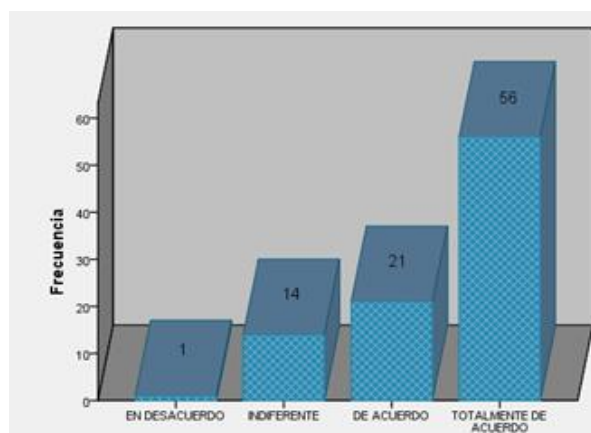
Según la tabla 11, figura 11 y 12, el 54.3% que representa un a 50 trabajadores que respondieron "Totalmente de acuerdo" a la variable consumidor, asimismo, se observa que el 29.4% que representa a 27 trabajadores que respondieron "De acuerdo", y un 12% representando a 11 trabajadores que respondieron "Indiferente" y un 4.3% representando a 4 trabajadores que respondieron "En desacuerdo" en la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	1,1%	1,1%	1,1%
	INDIFERENTE	14	15,1%	15,2%	16,3%
	DE ACUERDO	21	22,6%	22,8%	39,1%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	56	60,2%	60,9%	100,0%
	Total	92	98,9%	100,0%	
Perdidos	Sistema	1	1,1%		
Total		93	100,0%		

**Tabla 12: Satisfacción del cliente**



**Figura 13: Diagrama porcentual**



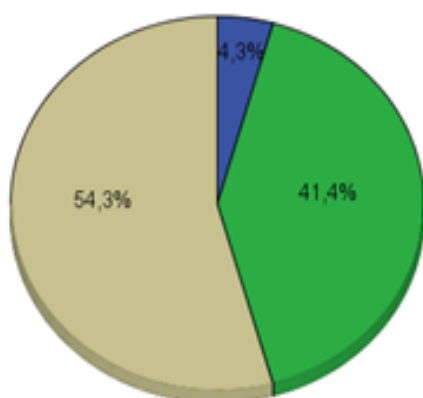
**Figura 14: Gráfico de barras**

### INTERPRETACIÓN:

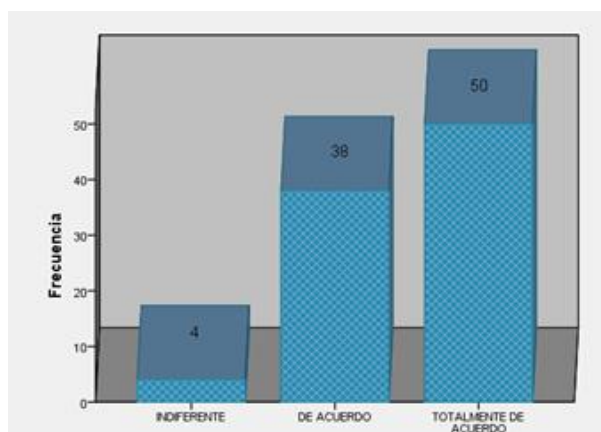
Según la tabla 12, figura 13 y 14, el 60.9% que representa a 56 trabajadores que respondieron "Totalmente de acuerdo" a la variable satisfacción del cliente, asimismo, se observa que el 22.8% que representa a 21 trabajadores que respondieron "De acuerdo", y un 15.2% representando a 14 trabajadores que respondieron "Indiferente" y un 1.1% representando a 1 trabajador que respondió "En desacuerdo" en la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	4	4,3%	4,3%	4,3%
	DE ACUERDO	38	40,9%	41,4%	45,7%
	TOTALMENTE DE ACUERDO	50	53,8%	54,3%	100,0%
	Total	92	98,9%	100,0%	
Perdidos	Sistema	1	1,1%		
Total		93	100,0%		

**Tabla 13: Productividad**



**Figura 15: Diagrama porcentual**



**Figura 16: Gráfico de barras**

### INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 13, figura 15 y 16, el 54.3% que representa a 50 trabajadores que respondieron "Totalmente de acuerdo" a la variable satisfacción del cliente, asimismo, se observa que el 41.4% que representa a 38 trabajadores que respondieron "De acuerdo", y un 4.3% representando a 4 trabajadores que respondieron "Indiferente" en la empresa TOTTUS, Los Olivos 2017.

### 3.2 Prueba de normalidad

Hipótesis de Normalidad

H<sub>0</sub>: La distribución de datos muestral es normal

H<sub>1</sub>: La distribución de datos muestral no es normal

a) Si Sig p < Sig T entonces Rechaza H<sub>0</sub>, b) Si Sig p > Sig T entonces Acepta H<sub>0</sub>

**Tabla 14: Pruebas de normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Por Objetivo(agrupado)	,295	92	,000	,770	92	,000
Calidad de Servicio(agrupado)	,296	92	,000	,750	92	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa, que la muestra es mayor a 50 por lo cual se aplica Kolmogorov – Smirnov. La significancia es  $0 < 0,05$ . Por ende, tenemos que rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), y aceptamos la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>). Por lo que se determina que es una distribución no paramétrica, por lo que se aplica el estadístico inferencial no paramétrico Rho de Spearman.

**Tabla 15: Coeficiente de correlación por rangos Spearman**

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, (2009).

**3.2.1 Contrastación de Hipótesis General**

**Hg:** La gestión por objetivos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

**Ho:** La gestión por objetivos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

**H1:** La gestión por objetivos si se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

**Tabla 16: Correlaciones de hipótesis general**

		Gestión por objetivos (agrupado)	Calidad de Servicio (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por objetivos (agrupado)	1,000	-,147
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.	,161
	Calidad de Servicio (agrupado)	92	92
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,147	1,000
		,161	.
		92	92

Fuente: Elaboración propia

### Regla de decisión

Si valor  $p < 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$

Si valor  $p > 0,05$ , se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$

$0,000 < 0,05$ , se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

### Interpretación:

La tabla 16, nos indica que la correlación o nivel de sociedad entre gestión por objetivos y calidad de servicio, representada con un nivel de significancia mayor a 0,05, es decir  $0,161 > 0,05$  de tal forma que se acepta la hipótesis nula  $H_0$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna  $H_1$ , concluyendo así que la gestión por objetivos no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

### 3.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

**Hg:** La dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

**Ho:** La dirección no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

**H1:** La dirección si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

**Tabla 17: Correlaciones de hipótesis específica 1**

			Calidad de Servicio (agrupado)	Dirección (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad de Servicio (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,112
		N	92	92
	Dirección (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,112	1,000
		N	92	92

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

La tabla 17, nos indica que la correlación o nivel de sociedad entre dirección y calidad de servicio, representada con un nivel de significancia mayor a 0,05, es decir  $0,287 > 0,05$  de tal forma que se acepta la hipótesis nula Ho. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna H1, concluyendo así que la dirección no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

### 3.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

**Hg:** La comunicación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017.

**Ho:** La comunicación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017.

**H1:** La comunicación si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017.

**Tabla 18: Correlaciones de hipótesis específica 2**

			Calidad de Servicio (agrupado)	Comunicación (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad de Servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 92	,097 ,360 92
	Comunicación (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,097 ,360 92	1,000 . 92

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

La tabla 18, nos indica que la correlación o nivel de sociedad entre dirección y calidad de servicio, representada con un nivel de significancia mayor a 0,05, es decir  $0,360 > 0,05$  de tal forma que se acepta la hipótesis nula  $H_0$ . No obstante, podemos apreciar en la tabla 18 que el coeficiente de correlación es de 0,097, que ubicándolo en el cuadro de estandarización – correlación este representa una correlación positiva muy baja [0.,0 a 0,19], lo cual nos indica que ese coeficiente está más cerca al 0, que nos indica que puede ser una correlación nula. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna  $H_1$ , concluyendo así que la comunicación no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

### 3.2.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

**Hg:** La motivación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017

**Ho:** La motivación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017

**H1:** La motivación si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017

**Tabla 19: Correlaciones de hipótesis específica 3**

			Calidad de Servicio (agrupado)	Motivación (agrupado)
Rho de Spearman	Calidad de Servicio (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	-,237*
		N	92	92
	Motivación (agrupado)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,237*	,023
		N	92	92

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

La tabla 19, nos muestra a las variables en un estudio con un nivel de significancia menor a 0,05, es decir " $0,023 < 0,05$ " de tal manera que se rechaza la hipótesis nula Ho. Por ende, se acepta la hipótesis alterna H1, concluyendo así que la motivación se relaciona inversamente con la calidad de servicio con un coeficiente de correlación negativa baja según el cuadro de estandarización y correlación que es del -0.237 en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017. Esto quiere decir que mientras una variable aumenta la otra disminuye.

## **IV. DISCUSIÓN**



En la presente investigación se ha cumplido con el objetivo de determinar si existe relación entre la gestión por objetivos y la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C., Los Olivos, 2017, por lo que se determinó que no existía relación alguna entre las variables estudiadas dentro de la empresa, no obstante, cabe resaltar que no guarda relación con lo que sostiene Carpio (2014), en su tesis titulada, “Implementación de la gestión para resultados, una mejora de la capacidad organizacional e institucional y del proceso de creación de valor público en la municipalidad provincial de Talara, Piura, año 2014”, que tuvo como objetivo determinar la capacidad organizacional, institucional, para implementar la gestión para resultados a fin de agregar valor público, como en esta investigación se concluyó que es necesaria la implementación de la gestión por objetivos, ya que permite el mejoramiento de la capacidad como organización.

No existe relación entre el objetivo general de la investigación estudiada con el objetivo general de Mendoza (2011), en su investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Azteca del Perú S.A., agencia Junín, Trujillo, año 2011” que tuvo como objetivo determinar el factor clave que cumplen las expectativas, así mismo afirma que: La calidad de servicio es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente.

En lo que respecta a la relación entre la comunicación y la calidad de servicio en este estudio no se encontró relación alguna. Por lo contrario, lo que sostiene Reyes (2014), en su investigación titulada, “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango”. Se planteó como objetivo: Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Por lo que se concluyó, que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango.

Cabe precisar que el objetivo general que sostiene Minuche (2015), en su proyecto de investigación titulado, “La administración por objetivos en la empresa bananera”, que tuvo como objetivo: Los resultados que se espera obtener incluyen la mejora sustancial de productividad y la motivación en el trabajo mediante un programa de reconocimiento de objetivos y metas. Guarda relación con lo que se sostiene en este trabajo, que la motivación si se relaciona de manera inversa con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se ha determinado que no existe una relación significativa de la gestión por objetivos con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017. Por lo que se concluye que estas variables de estudio no son tomadas en cuenta dentro de la organización, por ende, no sabrán como manejar a su personal, guiarlos para alcanzar los objetivos y sobre todo superar las expectativas de los clientes en cuanto a calidad.

2. Se ha determinado que no existe una relación significativa de la dirección con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017. Por esta razón se concluye que, si la empresa tuviera en cuenta la importancia de tener un buen manejo en la dirección de la empresa, ya que puede mejorar el desempeño de sus empleados, el compromiso para con la empresa, a su vez superando las expectativas del cliente, aumentando la calidad de servicio, además de llegar a la satisfacción de los mismos, como lo afirman otros autores.

3. Se ha determinado que no existe una relación significativa de la comunicación con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017. Por esta razón se concluye que las relaciones interpersonales dentro de la organización no son tomadas en cuenta, ya que no comprenden lo importante que es la comunicación, tanto para alcanzar resultados como para satisfacer a sus clientes.

4. Se ha determinado que si existe una relación inversa baja de la motivación con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017. Por esta razón se concluye que mientras los empleados se encuentren motivados se podrá generar un servicio de calidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Después del análisis de los resultados de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

1. Con respecto a la gestión por objetivos y la calidad de servicio dentro de la organización, se recomienda a la misma hacer uso de la administración por objetivos (APO), cuyo objetivo es identificar y encaminar los objetivos de los empleados con los de la empresa, trayendo consigo un mejor desenvolvimiento de los trabajadores dentro de sus puestos, para poder brindar un servicio de calidad.

2. Con respecto a la dirección es recomendable implementar un programa de control mensual, para mantener en constante evaluación a los empleados (aptitudes, actitudes) los objetivos (si se alcanzan), además de identificar y mejorar las capacidades faltantes de los empleados y así aumentar sus conocimientos, habilidades y contribuyan para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

3. Es recomendable tomar en cuenta la comunicación dentro de la organización, identificando el tipo de la misma, ya sea formal e informal, además de las relaciones interpersonales existentes, la comunicación entre empleador- empleado y empleado-cliente, por lo que se recomienda implementar políticas sobre el uso permanente de la comunicación formal dentro de la organización, las ventajas de las mismas y las sanciones si se reúsan a seguir esa política planteada.

4. Con respecto a Motivación se recomienda implementar un sistema de trabajo responsable y recompensando, es decir un sistema que se participativo, ya que mediante este sistema el empleado podrá manifestar sus molestias, dudas, objetivos personales, aportes y recomendaciones, además por cada meta que se le proponga y a su vez sea alcanzada, ya sea personal o en equipo se le otorgara un beneficio económico o no económico, promoverlos de puestos, mejorar sus conocimientos mediante becas de estudios, ya depende de lo que acuerde la empresa, esto traerá consigo la motivación del empleado, y un mejor desempeño del mismo.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=uRfl1b44BjEC&printsec=frontcover&dq=eduardo+amoros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjI-Y3DgOTUAhVM5yYKHTmEAx0Q6AEIIDA#v=onepage&q=eduardo%20amoros&f=false>

Dalton, M. (2006). *Administración por objetivos*

Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos73/administracion-objetivo/administracion-objetivo2.shtml>

Dalton, M., Hoyle, D., y Watts, M. (2006). *Relaciones humanas*.

Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=Aq16t\\_jx1TEC&pg=PA270&dq=odiorne+administracion+por+objetivos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjc-eOQ1OPUAhVD4iYKHQaODK8Q6AEIKzAC#v=onepage&q=odiorne%20administracion%20por%20objetivos&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Aq16t_jx1TEC&pg=PA270&dq=odiorne+administracion+por+objetivos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjc-eOQ1OPUAhVD4iYKHQaODK8Q6AEIKzAC#v=onepage&q=odiorne%20administracion%20por%20objetivos&f=false)

Drucker, P. (1954), "*The practice of Management*", USA, Editorial: Routledge.

Equipo Vértice (2008). *La calidad en el servicio al cliente*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&pg=PA1&dq=Podemos+definir+Calidad+como+el+servicio&f=false>

Fernandez E., Jimenez M., y Martín M. (2003), *“Emoción y motivación”*, México, Editorial: Centro de Estudios.

Ongalle, C. (2007). *Manual de comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones.*

Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=b\\_vdlizdTJAC&pg=PA94&dq=comunicacion+concepto&hl=es&sa=X&sqj=2&pf=1&ved=0ahUKEwi1zJ-78-PUAhUFXD4KHTvADjUQ6AEISzAJ#v=onepage&q=comunicacion%20concepto&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=b_vdlizdTJAC&pg=PA94&dq=comunicacion+concepto&hl=es&sa=X&sqj=2&pf=1&ved=0ahUKEwi1zJ-78-PUAhUFXD4KHTvADjUQ6AEISzAJ#v=onepage&q=comunicacion%20concepto&f=false)

Parrado, S. (2007). *Guía para la elaboración de planes de mejora en las Administración Publica.*

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=ZijeDQAAQBAJ&pg=PA102&dq=administracion+por+objetivos+HUMBLE&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiVInRy-PUAhWGKCYKHfzgCssQ6AEIOzAG#v=onepage&q=adminstracion%20por%20objetivos%20HUMBLE&f=false>

Petrick, J. (2003). *Calidad total en la dirección de recursos humanos.*

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=WlqCS6UQgM4C&pg=PA38&dq=calidad+total+deming&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwi8uLv9xoXUAhUJ9lMKHcM1ApAQ6AEIJzAB#v=onepage&q=calidad%20total%20deming&f=false>

Reeve J. (2009), *“Motivación y emoción”*, Mexico, Editorial: McGraw Hill.

Reyes, A. (2005). *Administración de empresas*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=ITDo2npGhyQC&pg=PA305&dq=direccion+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiY7Yqg5uPUAhVMMYKHXdxABsQ6wEIjAB#v=onepage&q=direccion%20concepto&f=false>

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=investigacion+aplicada+segun+autores&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj9-eTd4YXUAhVI7CYKHU2IAu0Q6AEIJTAB#v=onepage&q&f=false>

Ruiz, S. y Rivas, J. (2001). *Experiencias y casos de Comportamiento del consumidor*.

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=LAhT0YNjCIUC&pg=PA268&dq=ruiz+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj90KCthOTUAhXFJCYKHdqwBksQ6AEIQDAF#v=onepage&q=ruiz%20calidad%20de%20servicio&f=false>

Seto, D. (2004), "*De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*", España, Editorial: sic

Stoner, J. Freeman, R. Gilbert, D. (2006), "Administración", México, Editorial: Pearson (Prentice Hall).

# **ANEXOS**

**La gestión por objetivos y la calidad de servicio en la empresa  
TOTTUS S.A.C., Los Olivos 2017**

**Objetivo:** Recoger la información necesaria y veraz de los empleados que participen de esta encuesta mediante este grupo de preguntas.

**Instrucción:** Los que participen deberán marcar un **X** la respuesta que ustedes creen que es la correcta, no obstante, se aceptaran borrones o correcciones.

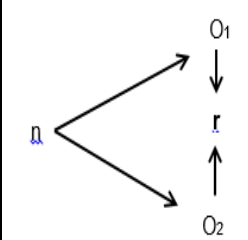
**Escala de Likert:**

1. Totalmente en desacuerdo      3. Indiferente      4. De acuerdo  
2. En desacuerdo      5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. ¿Se cumplen los objetivos que la empresa se propone?					
1. ¿Los resultados al final es beneficioso para usted?					
2. ¿Cree usted que trabajar en equipo mejora los resultados?					
3. ¿Es importante que se supervise cada proceso?					
4. ¿Es incentivado usted para alcanzar los resultados esperados?					
5. ¿Usted se identifica con los objetivos de la empresa?					
6. ¿A usted se le debería reconocer por cada tarea realizada?					
7. ¿Las condiciones de trabajo son las idóneas para usted?					
8. ¿Está usted cómodo trabajando con sus compañeros?					
9. ¿La relación con sus superiores es la ideal?					
10. ¿Cree que los clientes se van contentos por el servicio?					
11. ¿Se debe seguir un protocolo para atender al cliente?					
12. ¿Es necesario conocer la percepción del cliente para mejorar?					
13. ¿La impresión del cliente por el servicio es la correcta?					
14. ¿Se debe implementar estrategias para retener clientes?					
15. ¿Se debe mejorar la gestión de los clientes?					
16. ¿El servicio brindado ayudara a aumentar los clientes?					
17. ¿La empresa abarca gran parte del mercado?					
18. ¿Actualmente la empresa lidera el mercado?					
19. ¿La idea de negocio de la empresa es la indicada?					



**ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA**

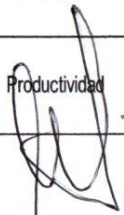
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	4. VARIABLES	5. DIMENSIONES	6. METODOLOGIA	7. POBLACION Y MUESTRA
<b>GENERAL:</b> ¿Cómo se relaciona la gestión por objetivos con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación de la gestión por objetivos con la calidad de servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.	<b>GENERAL:</b> La gestión por objetivos se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.	<b>VARIABLE 1:</b> Gestión por objetivos	DIRECCIÓN	La investigación es hipotético - deductivo	Clientes de la empresa "TOTTUS S.A.C., Los Olivos, 2017".
				COMUNICACIÓN	<b>ENFOQUE</b>	
				MOTIVACIÓN	Cuantitativo	
<b>ESPECIFICOS:</b> a) ¿Cómo se relaciona la dirección con la productividad en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017? b) ¿Cómo se relaciona la comunicación con el consumidor en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017? c) ¿Cómo se relaciona la motivación y la satisfacción del cliente en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017?	<b>ESPECIFICOS</b> a) Determinar la relación de la dirección con la productividad en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017. b) Determinar la relación de la comunicación con el consumidor en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017. c) Determinar la relación de la motivación con la satisfacción del cliente en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.	<b>ESPECIFICOS:</b> a) La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017. b) La comunicación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos ,2017. c) La motivación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C. Los Olivos, 2017.	<b>VARIABLE 2:</b> Calidad de servicio	CONSUMIDOR	<b>TIPO</b>	Encuesta con escala tipo Likert
					Aplicada	
					<b>NIVEL</b>	
					Descriptivo - correlacional	
				SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	<b>DISEÑO</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
				PRODUCTIVIDAD	No experimental y de corte transversal  	Cuestionario de 20 ítems

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "La gestión por objetivos y su relación con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C , Lima ,2017"

Apellidos y nombres del investigador: Ramos Bravo, Yerson Alexis

Apellidos y nombres del experto: *Dr. COSME CASRICO PEDRO*

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES /SUGERENCIAS
Gestión por objetivos	Dirección	Objetivos	1. ¿Se cumplen los objetivos que la empresa se propone?	Ordinal tipo Likert: 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indiferente 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resultados	2. ¿Los resultados al final es beneficioso para usted?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3. ¿Cree usted que trabajar en equipo mejora los resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Comunicación	Trabajo en equipo	4. ¿La comunicación en los equipos de trabajo es la correcta?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resultados	5. ¿Es incentivado usted para alcanzar los resultados esperados?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Meta	6. ¿La comunicación influye en el cumplimiento de metas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Motivación	Reconocimiento	7. ¿A usted se le debería reconocer por cada aporte?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Condiciones de trabajo	8. ¿Las condiciones de trabajo son las idóneas para usted?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Relaciones interpersonales	9. ¿Está usted cómodo trabajando con sus compañeros?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. ¿La relación con sus superiores es la ideal?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Calidad de servicio	Consumidor	Expectativa	11. ¿Cree que se supera las expectativas del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			12. ¿Se debe seguir un protocolo para atender al cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Percepción	13. ¿Es necesario conocer la percepción del cliente para mejorar?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Cientes	14. ¿La impresión del cliente por el servicio es la correcta?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Satisfacción del cliente	Retención	15. ¿Se debe implementar estrategias para retener clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Atraer nuevos clientes	16. ¿Se debe mejorar la gestión de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Aumentar clientes	17. ¿El servicio brindado ayudará a aumentar los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Productividad	Posición del mercado	18. ¿La empresa abarca gran parte del mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Liderar el mercado	19. ¿Actualmente la empresa lidera el mercado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Idea de negocio	20. ¿La idea de negocio de la empresa es la indicada?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha: <i>26/6/17</i>				

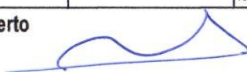
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "La gestión por objetivos y su relación con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C , Lima ,2017"

Apellidos y nombres del investigador: Ramos Bravo, Yerson Alexis

Apellidos y nombres del experto: *Mg. Edelmir Geobana Rosales Domínguez*

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión por objetivos	Dirección	Objetivos	1. ¿Se cumplen los objetivos que la empresa se propone?	Ordinal tipo Likert: 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indiferente 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo			
		Resultados	2. ¿Los resultados al final es beneficioso para usted?				
			3. ¿Cree usted que trabajar en equipo mejora los resultados?				
	Comunicación	Trabajo en equipo	4. ¿La comunicación en los equipos de trabajo es la correcta?				
		Resultados	5. ¿Es incentivado usted para alcanzar los resultados esperados?				
		Meta	6. ¿La comunicación influye en el cumplimiento de metas?				
	Motivación	Reconocimiento	7. ¿A usted se le debería reconocer por cada aporte?				
		Condiciones de trabajo	8. ¿Las condiciones de trabajo son las idóneas para usted?				
		Relaciones interpersonales	9. ¿Está usted cómodo trabajando con sus compañeros?				
			10. ¿La relación con sus superiores es la ideal?				
Calidad de servicio	Consumidor	Expectativa	11. ¿Cree que se supera las expectativas del cliente?				
		Percepción	12. ¿Se debe seguir un protocolo para atender al cliente?				
		Clientes	13. ¿Es necesario conocer la percepción del cliente para mejorar?				
	Satisfacción del cliente	Retención	14. ¿La impresión del cliente por el servicio es la correcta?				
		Atraer nuevos clientes	15. ¿Se debe implementar estrategias para retener clientes?				
		Aumentar clientes	16. ¿Se debe mejorar la gestión de los clientes?				
	Productividad	Posición del mercado	17. ¿El servicio brindado ayudara a aumentar los clientes?				
		Liderar el mercado	18. ¿La empresa abarca gran parte del mercado?				
		Idea de negocio	19. ¿Actualmente la empresa lidera el mercado?				
		20. ¿La idea de negocio de la empresa es la indicada?					
Firma del experto 			Fecha <u>  </u> / <u>  </u> / <u>  </u> <i>26-6-17</i>				

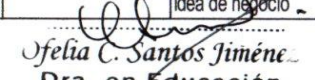
**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "La gestión por objetivos y su relación con la calidad del servicio en la empresa TOTTUS S.A.C , Lima ,2017"

Apellidos y nombres del investigador: Ramos Bravo, Yerson Alexis

Apellidos y nombres del experto: Santos Jimenez, Ofelia

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión por objetivos	Dirección	Objetivos	1. ¿Se cumplen los objetivos que la empresa se propone?	Ordinal tipo Likert: 1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indiferente 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	/		
		Resultados	2. ¿Los resultados al final es beneficioso para usted?		/		
			3. ¿Cree usted que trabajar en equipo mejora los resultados?		/		
	Comunicación	Trabajo en equipo	4. ¿La comunicación en los equipos de trabajo es la correcta?		/		
		Resultados	5. ¿Es incentivado usted para alcanzar los resultados esperados?		/		
		Meta	6. ¿La comunicación influye en el cumplimiento de metas?		/		
	Motivación	Reconocimiento	7. ¿A usted se le debería reconocer por cada aporte?		/		
		Condiciones de trabajo	8. ¿Las condiciones de trabajo son las idóneas para usted?		/		
		Relaciones interpersonales	9. ¿Está usted cómodo trabajando con sus compañeros?		/		
			10. ¿La relación con sus superiores es la ideal?		/		
Calidad de servicio	Consumidor		11. ¿Cree que se supera las expectativas del cliente?	/			
		Expectativa	12. ¿Se debe seguir un protocolo para atender al cliente?	/			
		Percepción	13. ¿Es necesario conocer la percepción del cliente para mejorar?	/			
		Cientes	14. ¿La impresión del cliente por el servicio es la correcta?	/			
	Satisfacción del cliente	Retención	15. ¿Se debe implementar estrategias para retener clientes?	/			
		Atraer nuevos clientes	16. ¿Se debe mejorar la gestión de los clientes?	/			
		Aumentar clientes	17. ¿El servicio brindado ayudara a aumentar los clientes?	/			
	Productividad	Posición del mercado	18. ¿La empresa abarca gran parte del mercado?	/			
		Liderar el mercado	19. ¿Actualmente la empresa lidera el mercado?	/			
		Idea de negocio	20. ¿La idea de negocio de la empresa es la indicada?	/			
Firma del experto	 Ofelia C. Santos Jimenez Dra. en Educación		Fecha	20/6/17			

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La gestión por objetivos y su relación con la calidad del servicio en la empresa TOTUS S.A.C., Los Olivos, 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor

RAMOS BRAVOS, YERSON ALEXIS.

Asesor

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

Línea de Investigación

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

2017



Resumen de coincidencias

17 %

Coincidencias

1	www.repositorioacad...	1 %
2	Entregado a Pontific...	1 %
3	repositorio continental...	1 %
4	pl.acrital.com	1 %
5	www.olympiclocalgove...	1 %
6	libros24.educati...	1 %
7	Entregado a Universi...	1 %
8	Entregado a Universi...	1 %
9	Entregado a Jose Mar...	1 %
10	repositorio una.edu.pe	1 %
11	yming.scribd.com	<1 %
12	tesis.unap.edu.pe	<1 %



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Yerson Alexis De Nazaret Ramos Bravo con DNI N° 72734080 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017.



---

Yerson Alexis De Nazaret Ramos Bravo

D.N.I.: 72734080

Yo, DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo filial Lima sede Lima Norte, revisor de la tesis titulada " LA GESTIÓN POR OBJETIVOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA TOTTUS S.A.C, LOS OLIVOS, 2017", del estudiante RAMOS BRAVO, YERSON ALEXIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 15 de Diciembre, año 2017.



  
.....  
Firma

DR. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

DNI: 04040032

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo **Ramos Bravo Yerson Alexis De Nazaret**, identificado con DNI N° **72734080**, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**La Gestión por Objetivos y su relación con la Calidad del Servicio en la empresa TOTTUS S.A.C., Los Olivos, 2017.**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: **72734080**

FECHA: 15 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“La Gestión por Objetivos y su relación con la Calidad del Servicio en la empresa TOTTUS S.A.C., Los Olivos, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

RAMOS BRAVOS, YERSON ALEXIS

**ASESOR**

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, NARCISO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

**LIMA – PERÚ**

**2017**

