



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

RAMOS BRAVO, YERSON ALEXIS DE NAZARET

DNI: 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

INDICE	
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
1.6 HIPOTESIS	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