



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Administración por Objetivos y Capacidad de Respuesta de los  
Colaboradores de una Empresa de Telefonía, Los Olivos 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Bobadilla Quiroz Natalia Alicia (ORCID: 0000-0002-1287-8342)

**ASESOR:**

Mgtr. Guerra Bendezú Carlos (ORCID: 0000-0002-8928-1237)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

## Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a dios por brindarme la dicha de la vida, la fuerza de seguir con mis sueños y de nunca de caer en las adversidades de la vida, asimismo mis padres por estar siempre a mi lado, dándome ánimos para seguir adelante por mis propios méritos. No fue fácil, pero valió la pena todo el esfuerzo de estos 5 años de preparación universitaria.

Atte. Natalia Alicia

## Agradecimiento

Deseo dar gracias primeramente a mi madre por ser la fuerza de seguir adelante con mis estudios, apoyándome emocionalmente. Mi padre que me brindó su apoyo de que las cosas se hacen solos sin requerir de un apoyo económico. A mis compañeros por su apoyo constante en esta etapa universitaria y a mi docente que nos brindó sus conocimientos para la realización de este trabajo de investigación

Atte. Natalia Alicia

## 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	
3.1 Tipo y diseño de investigación	
3.2 Variables y operacionalización	
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.5 Procedimientos	
3.6 Método de análisis de datos	
3.7 Aspectos éticos	
III. RESULTADOS	
IV. DISCUSIÓN	
V. CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## RESUMEN

La siguiente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores en una empresa de telefonía, los olivos 2019.

En la administración por objetivos, Renaud (2016) menciona que, es el proceso por el que un responsable jerárquico y sus empleados definen sus objetivos, negocian los medios y los plazos necesarios para alcanzarlos, a través de una retroalimentación constante acerca del desempeño.

En la capacidad de respuesta, Alva (2017) considera que para lograr un correcto desempeño en las tareas a realizar por el asistente es imprescindible adaptarse al sistema de mando establecido en la empresa. Este sistema va a determinar la cadena de mando, las reglas, los roles a desempeñar por cada trabajador.

Asimismo, el método que se usara es aplicada no experimental de corte transversal, el tipo de investigación es de tipo descriptiva – correlacional, y de enfoque cuantitativo. El estudio se realizó con una población de 20 colaboradores de la empresa de Telefónica S.A., con una muestra de 53, la técnica empleada será la encuesta, que determinara la relación existente entre ambas variables.

Mediante esta investigación se recabo información consistente entre las variables y los resultados concluyeron que existe alta correlación entre la variable administración por objetivos y la variable capacidad de respuesta. Asimismo, manifestar que la correlación es significativa a 0.01. Al realizar el estudio para determinar la existente relación entre la variable administración por objetivos y el nivel de compromiso de los empleados en la empresa telefónica, los olivos 2019, se logró saber que la relación es positiva a 0.084, por lo cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

**Palabras claves:** Administración por objetivos, dirección por objetivos y capacidad de respuesta

## ABSTRACT

The next investigation has as a general objective to determine the relationship between administration by objectives and response capacity of employees in a telephone company, the olive trees 2019.

In the management by objectives, Renaud (2016) mentions that it is the process by which a hierarchical manager and his employees define their objectives, negotiate the means and the necessary deadlines to achieve them, through constant feedback about performance.

In response capacity of employees, Alva (2017) considers that to achieve a correct performance in the tasks to be performed by the assistant, it is essential to adapt to the control system established in the company. This system will determine the chain of command, the rules, the roles to be played by each worker.

Also, the method that will be used is applied non- experimental cross – section, the type of research is descriptive – correlational, and quantitative approach. The study was carried out with a population of 20 employees of the company Telefónica S.A., with a sample of 53, the technique used will be the survey, which will determine the relationship between both variables.

Through this research, consistent information was collected between the variables and the results concluded that there is a high correlation between the administration by objectives variable and the response capacity variable. Also, state that the correlation is significant at 0.01. When conducting the study to determine the existing relationship between the variable administration by objectives and the level of commitment of employees in the telephone company, los olivos 2019, it was learned that the relationship is positive at 0.084, so the hypothesis was rejected void and the alternate hypothesis was accepted.

Keywords: Management by objectives, direction by objectives and response capacity

## INTRODUCCIÓN

La APO nace con Peter Drucker en 1954 con su libro *The Practice of Management*, define que es un prototipo de pasos que se emplea para definir sus objetivos y a la vez permita conseguir el plan deseado por la organización.

A nivel internacional, Galindo (2016), la APO son estrategias cuyo valor primordial es el acuerdo entre el capital humano de conseguir la meta en un tiempo establecido. En este procedimiento el jefe y sus trabajadores establecen estrategias, acuerdan los medios y los tiempos requeridos en la obtención de la meta, a través de una retroalimentación constante acerca del desempeño.

Galindo (2016) considera que la administración por objetivos está ligada a factores de integración, donde todas las áreas que conforman trabajan en conjunto, para así lograr la estandarización de calidad. Asimismo, el objetivo de toda organización será buscar la satisfacción dentro y fuera de ella, donde el cliente interno y externo se sienta parte de la de la empresa.

A nivel nacional, Rojas (2018) el APO es una herramienta importante para medir el propósito de la institución en base a los procedimientos que se realice siempre deben ir en el mismo sentido, para lograr resultados a favor. Inclusive, los gerentes deben siempre trazar metas a corto, mediano y largo plazo para poder realizar medidas correctivas.

Hoy en día se puede detectar que existen problemas en la administración por objetivos en muchas empresas de telefonía, el campo es muy extenso para determinar que la deficiencia se debe a las malas decisiones internas, como también al conflicto interno entre los miembros de la organización.

A nivel local, la empresa telefónica, está posicionada en el Perú, al ser la primera institución de telefonía en ingresar al mercado, y por ende, para muchas personas era un privilegio tener un teléfono en casa por su costo, y ahora ya que existen empresas que compiten directamente con telefónica como ENTEL, CLARO, BITEL que son las más importantes. Telefónica ha ido perdiendo clientes por tal motivo internamente la empresa no cuenta con una buena herramienta como el APO, debido a que el tipo de respuesta por el cliente interno no es satisfactorio.

## MARCO TEÓRICO

El problema que existe en la empresa telefónica es la mala comunicación de los colaboradores y el cliente. Dado a esto, los empleados no se encuentran motivados a realizar sus labores, detectándose en ellos una mala disposición en el servicio de atención. Esto ha influenciado que el alto porcentaje de insatisfacción por los clientes aumente considerablemente en los diferentes canales de servicio. Es de interés común de los usuarios aumentar el nivel servicio que les permita canalizar la satisfacción obtenida por el servicio contratado. En consecuencia, a lo investigado previamente, este proyecto permitirá implementar estrategias de capacitación al personal y medios de motivación., que permitan integrar cada área de la organización con los objetivos organizacionales.

Xhavit, Enis y Naim (2018) en su artículo de investigación uso de la administración por objetivos como una herramienta de evaluación de la actuación de satisfacción de los empleados, el objetivo es identificar la importancia de los objetivos de la creación, los objetivos de la comunicación, objetivos de planificación, el establecimiento de los puntos de control, asimismo, donde los empleados tengan un compromiso para determinar objetivos claros en función a una mejora continua.

Dessy, J. (2015) en su artículo de investigación nuevo paradigma de gestión de riesgos: riesgo y autocontrol, el objetivo es que la entidad realice un cambio de paradigma de la gestión de su riesgo, a un enfoque más integrador en el que todos los empleados estén involucrados en el proceso.

Mariska, Remco y Martyna (2019) en su artículo de investigación conjunto de datos de diseño de la estructura en la administración para la productividad de las empresas basadas en proyectos, el objetivo es realizar un modelo de gestión, estrategia de innovación y estrategia de oportunidad que permita diseñar la estructura de la administración para un rendimiento orgánico en la empresa.

Shahram, M. y Amir, A. (2016) en su artículo de investigación la gestión y la complejidad de la organización, el objetivo es encontrar estrategias eficaces para administrar organizaciones complejas que cada vez más se posicionan en el mercado empresarial, para ello se busca definir los conceptos para describir el proceso de la gestión de organizaciones.



Irja, H. (2016) en su artículo de investigación roles de la alta dirección de la organización y gestión de proyectos en la implementación efectiva estrategia de la empresa, este estudio tiene como objetivo determinar las funciones de alta dirección y gestión de proyectos de la organización en su implementación de metas, se tendrán en cuenta también otros factores de organización que puedan afectar a la eficiencia de la implementación de la estrategia. En este estudio, se utilizó como modelo el caso llevado estratégicamente en las organizaciones empresariales. Los resultados indican la importancia de los roles y responsabilidades claras en la organización de gestión de proyectos de gobierno.

Díaz, J., Núñez, L. y Cáceres, K (2018) en su artículo de investigación dominio de las competencias gerenciales y la gestión de resultados en la imagen institucional, el objetivo es encontrar la relación en ambas variables y como es que influye en la imagen institucional. El trabajo está enfocada en el paradigma positivista de enfoque cuantitativo y de diseño correlacional causal. Finalmente, los autores determinan que hay una concordancia de por medio en competencia y gestión de resultados por lo que se aconseja a los trabajadores tengan un sujeto activo en la cultura institucional.

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (2018) en el artículo de investigación autonomía del trabajo y satisfacción laboral en los trabajadores de una universidad privada, el objetivo es encontrar la semejanza que se manifiesta a través de la independencia del trabajo y el pago laboral de los empleado administrativos de una universidad peruana. Se empleó el modo hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Se realizó un Cuestionario a 122 colaboradores. Las pruebas lograron identificar la concordancia directa, moderada y significativa, el método de correlación S.  $Rho = 0.651^{**}$  y  $0.626^{**}$  y una significancia (Bilateral) = 0.000 ( $p < .05$ ). Finalmente, el autor considera que cuando existe una autonomía de trabajo, el pago laboral es moderadamente alto en trabajadores de ambos sexos.

Pulido, L., Llauce, K., Cardoza, M., Peña, J. y Torres, C. (2018) en el artículo de investigación gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote, la finalidad es especificar que hay una concordancia de por medio de las dos variables. Se empleó

el estudio de 42 trabajadores de un total de 115. En la recolección de datos se aplicó como técnica la encuesta. Se logra determinar una concordancia positiva alta ( $r=0,847$ ) significativa ( $p<0,000$ ) entre ambas variables.

Rostaing, G., Nernuy, L., Borja, C., Martínez, E., Ayllon, M. y Gómez, I. (2019) en el artículo Motivación del logro y resolución de problemas con funciones lineales en una universidad de Surco, la finalidad es encontrar la correlación de las variables de investigación. Asimismo este trabajo se realizó a través de un enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo y diseño no experimental. El análisis estuvo compuesta por 76 personas. Mediante el estudio se logró definir que no existe correlación directa y significativa entre las variables mencionadas, por lo cual se revela que la competencia de resolver problemas no está determinada por la motivación, sino de mantener conocimientos y habilidades.

A nivel internacional, Rodas (2014) en su tesis de licenciatura titulada Administración por objetivos en una empresa, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El autor menciona que el objetivo es dar a conocer una técnica que permita fijar los objetivos, con el fin de acrecentar la productividad de los trabajadores. En el estudio se empleó la técnica de la encuesta, el instrumento fue la boleta de opinión para la obtención de información, se manejó una prueba de 156 personas, comprendidas por 79 empleados, 7 de personal administrativo y 70 personal operacional, el modelo empleado es la investigación descriptiva lo que indica que la organización no cuenta con un plan que permita identificar las metas, además cuentan con un déficit en su plan organizacional y no tienen una estructura definida de su organización. Finalmente, el autor concluye que la mayoría del personal administrativo no cuenta con un nivel superior de escolaridad y que el personal mayormente es de sexo masculino por la complejidad del trabajo.

Garay y Ballestas (2016) en su informe de licenciatura titulada Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través del SERVPERF, en la Universidad de Cartagena, Colombia. El autor planteó como objetivo adoptar medidas de evaluaciones que hagan más sistemático los cuestionarios de satisfacción por los clientes, la metodología fue una investigación descriptiva donde se evidencia que las diferencias en ambos modelos son altamente ambiguas. Se considera

implementar el modelo SERVPERF que definitivamente es más útil para la empresa en base a resultado de satisfacción.

Pedreño (2017) en su trabajo de investigación de doctora titulada Análisis de las variables de marketing que afectan al valor del cliente. La permanencia como variable controlable, en la Universidad Complutense de Madrid. La autora de este proyecto de investigación manifiesta que el objetivo es un modelo teórico de valor para el cliente que va a tener en cuenta todas las variables significativas del marketing. El método de investigación es descriptivo, por el cual el resultado fue proporcionar el valor entre cada variable de marketing en la empresa.

Vélez (2013) en su informe de investigación de ingeniería en negocios internacionales titulada Plan estratégico para la empresa de telefonía celular VBEE – CELL en la ciudad de Loja para el año 2015, en la Universidad Internacional del Ecuador. El investigador plantea desarrollar un plan estratégico como objetivo de mejorar las actividades de la empresa. Como método a plantear fue tomar de base la descripción actual de la empresa, el cual permitió definir la misión, los objetivos estratégicos, y el análisis macro y micro determinaron las amenazas, oportunidades, debilidades y las fortalezas. Como resultado de este trabajo se realizó una auditoria externa e interna, donde se evidencia una falla en la estructura planteada de la empresa, por lo cual con este informe se facilita realizar una nueva formulación de estrategias, con el fin de contribuir a la organización alcanzar sus objetivos.

Chávez (2015) en su investigación realizada de maestría en Dirección de Empresas titulada Priorización de indicadores de gestión relacionados al espacio de la satisfacción al cliente de las empresas proveedoras de servicios de telefonía móvil. Caso: Empresa Movistar, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador. El investigador plantea que el objetivo es realizar el plan, consecución y construcción de una proposición de un Plan de Calidad. El modelo usado es la descripción, que permite construir en base a los resultados de necesidades de los clientes un plan que permita fidelizar a los usuarios, de tal manera, que se logre integrar las áreas de la empresa y logre el objetivo planteado. Finalmente, el resultado es lograr un plan de mejora que esté basado en la construcción de necesidades.

A nivel nacional, Palacios (2018) en su tesis de licenciada en Administración titulada Administración por objetivos y su influencia en el desempeño laboral de la dirección regional de educación del Callao 2018, en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima. El autor menciona que el objetivo es determinar la relación entre la administración por objetivos y su influencia en los trabajadores. El estudio se hizo mediante el análisis estadístico de Spearman en el cual detalla que existe una significancia de 0.000, con un porcentaje de 0.993, por lo que permite aceptar la H1 de estudio. Finalmente, el autor concluye que la APO sin el dominio en el desempeño laboral de la dirección regional de Callao tiene un impacto notable en los trabajadores.

Ramos (2018) en su trabajo de investigación de licenciatura en Administración titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita 2018, en la Universidad César Vallejo de la ciudad de Lima. El autor plantea que la finalidad de definir correlación dentro de la gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de movistar, Santa Anita 2018. El estudio se realizó mediante el método hipotético deductivo, es de nivel descriptivo correlacional, se tomó un estudio de 175 personas, se utilizó como medio en la investigación la encuesta, por lo que se obtiene una concordancia significativa de 0.187. Se concluye que hay una concordancia positiva media a través de las variables.

Naupay (2018) en su trabajo de licenciatura en Administración titulada Empoderamiento y compromiso organizacional en la empresa Fortel S.A.C., Lima 2018. El autor menciona que la finalidad es encontrar la concordancia a través del empoderamiento y el compromiso organizacional en los empleados de la empresa fortel. Se hizo un estudio de 45 trabajadores en la empresa, por lo cual se recolecto información mediante una encuesta, con el análisis se obtuvo como resultado una correlación (Spearman) de 0.423, de determina una concordancia positiva débil en las variables, con un valoración de 0.004 menor al estimación de 0.05 de significancia. Finalmente, hay una concordancia clara en las variables de estudio.

Ramírez (2017) en su estudio de grado de licenciada en Administración titulada La APO y su relación con la productividad en la empresa Clariant S.A., Callao 2017, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración. El autor menciona como finalidad determinar la relación entre la APO y la productividad en la empresa Clariant S.A., Callao 2017. El método que se utiliza es el hipotético deductivo que permite aceptar o rechazar la hipótesis planteada en este informe, es de nivel descriptiva correlacional, dado que busca describir las variables de estudio, además se utilizó el método estadístico de Spearman, el resultado es que hay significancia de 0.955. El autor concluye que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables.

López (2017) en su trabajo para optar el grado de licenciada en Administración titulada La administración por objetivos y su relación con la productividad de los trabajadores del banco falabella, Cercado de Lima 2017, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración. El autor menciona que el objetivo es buscar la correlación entre la APO y el rendimiento de los empleados. Es estudio está conformado por 150, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad de 95%, los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento el cuestionario luego se llevó a cabo el análisis mediante el spp, con la prueba de Spearman se demostró que existe una concordancia de 0.985 entre las variables, asimismo que el nivel de significancia es menor a 0.05 lo cual indica que la hipótesis alterna sea aceptada. Finalmente, el autor concuerda que hay una alta concordancia dentro de las variables estudiadas.

V1. La APO, es también denominada como dirección por objetivos por el cual los directivos de la empresa determinan cuales son los objetivos que desean alcanzar en base a un determinado tiempo, para ello buscan fidelizar a los empleados en conseguir un mismo propósito. A continuación, se detallará las dimensiones de la primera variable: especificidad de las metas, participación en la toma de decisiones, determinación de los plazos explícitos y retroalimentación acerca del desempeño; además de los indicadores correspondientes.

Para entender un poco más sobre la Administración por Objetivos citamos a:

Rodas (2014) La administración por objetivo en la empresa se basa en procedimientos que van a fijar las estrategias a realizar, todos los jefes están involucrados a llevar a cabo la meta de la organización. En este proceso lo más importante es fijar fechas para poder tener un objetivo fijo, de igual manera considerar que estos objetivos tienen que ser alcanzables para todos.

Vélez (2013) en el plan estratégico para la empresa de telefonía celular, el autor plantea desarrollar un plan estratégico que permita mejorar las actividades de la empresa, que ayude a la organización integrarse al mercado y logre una participación mayor en un tiempo específico. Para ello, el proyecto de mejora se vino realizando la construcción de la misión, los objetivos estratégicos, y el análisis macro y micro que determinaron las amenazas, oportunidades, debilidades y las fortalezas; que facilitó realizar una nueva formulación de estrategias, que contribuyeron de esta manera alcanzar los objetivos planteados.

V2. La capacidad de respuesta esta medida en base a la perspectiva del cliente, puede ser positiva o negativa dependiendo del contexto en que se desarrolle, a fines de generar una mejora continua. Se prosigue, con las dimensiones de la segunda variable: compromiso, eficacia y eficiencia; además los indicadores correspondientes.

Naupay (2018), el empoderamiento y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa está basado en determinar que tanto se relaciona ambas variables, para poder encontrar esta relación, es fundamental fidelizar al personal captando su interés, motivándolos con puestos que se adapten a su perfil profesional, charlas, cursos, capacitaciones, todo suma a que el personal se sienta más comprometido y empoderado.

Ramos (2018), la gestión administrativa permite planificar, realizar acciones o mecanismos que estén enfocados en realizar los objetivos de la empresa, asimismo, la calidad de servicio está relacionada en conseguir que el personal se

sienta fidelizado con la empresa en una plena satisfacción por su entorno y comprometido con los objetivos de la empresa.

¿Qué relación existe entre la APO y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso y la APO en una empresa de telefonía, Los Olivos - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficacia y la APO en una empresa de telefonía, Los Olivos - 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la eficiencia y la APO en una empresa de telefonía, Los Olivos - 2019?

El presente trabajo sirvió como un plan de ayuda para entender el gran valor que existe entre cliente y empresa. Asimismo, el sustento teórico se entregará con el fin de comprender cuál es el problema entre la APO y capacidad de respuesta por los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos, 2019.

Debido a la falta de un plan administrativo adecuado en la empresa, que indique los objetivos a seguir por los empleados como de los ejecutivos es que los clientes se sienten insatisfechos con el servicio que obtienen día a día al acudir a la institución. Lo que se desea con este informe es proporcionar un valor sustancial a la empresa, que le permita lograr una mejor adecuación de sus servicios ofrecidos.

Estudia las implicancias prácticas de la variable que sirven como base para el marco teórico, este análisis intenta servir como guía referencial para lograr las estrategias en el campo de estudio. Su aplicación será como beneficio para aquellas empresas relacionadas en el servicio de telefonía, pero también a todas que deseen mejorar su productividad en el mercado.

El estudio de la investigación es hipotético deductivo; dado las hipótesis se aprueban o rechazan depende al resultado obtenido, el nivel de investigación es descriptiva correlacional, es descriptivo ya que se presentara en detalle minucioso y detallado de las variables: Administración por objetivos y capacidad de respuesta

en base a la complejidad de estudio, y es correlacional dado que busca determinar la relación entre ambas variables, es de tipo aplicada ya que se basa de los conocimientos y teorías para determinar la solución al estudio realizado, presenta un diseño no experimental de corte transversal, ya que no existe manipulación alguna de las variables de la investigación y es transversal porque se realiza en un momento dado del tiempo.

¿Determinar la relación entre la APO y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Determinar la relación entre la APO y el compromiso de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Determinar la relación entre la APO y la eficacia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Determinar la relación entre la APO y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Existe relación significativa entre la APO y capacidad de respuesta por los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Existe relación significativa entre la APO y el compromiso de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Existe relación significativa entre la APO y la eficacia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?

¿Existe relación significativa entre la APO y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?



## METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

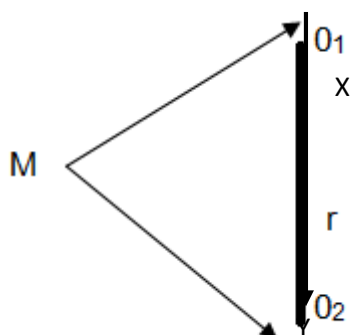
No experimental

Según Choque (2015) es el estudio que se realiza observando fenómenos en el entorno natural, para posteriormente comparar.

Investigación: transaccional o transversal

Busca determinar la relación que existen entre las variables y describir su propósito en un determinado tiempo. (Choque, 2015).

Arias (2015) se emplea para evaluar la correlación entre una o varias variables en un momento dado o la relación existente entre ambas variables en un determinado tiempo.



F1. Esquema de tipo de diseño

M: Muestra de estudio  
X: Administración por objetivos  
Y: Capacidad de respuesta  
O1 y O2: Valor de la variable  
r: correlación

Método aplicado para el estudio

El método de investigación es el hipotético-deductivo. Rodríguez (2017) hipótesis inferidas de principios o leyes, donde se hace uso de reglas para la generación de predicciones que luego serán sometidas a una verificación empírica, con el fin de validar o rechazar dichas hipótesis.

El método empleado en el estudio es hipotético deductivo, del enfoque cuantitativo, del paradigma positivista. Además, es un método específico dentro del método empírico analítico. (Gonzales, 2016).

## Tipo de investigación

La Investigación correlacional tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más variables en un tiempo específico. Los estudios cuantitativos correlacionales analizan cada variable debidamente involucrada, luego se miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan o se denominan hipótesis sometidas a prueba (Choque, 2015).

### 3.2. Variables, operacionalización

Variable Administración por objetivos

Variable Capacidad de respuesta

Operacionalización de las variables

Es un procedimiento de métodos, consta en desintegrar las variables que conforman el problema de estudio, empezando desde lo más general a lo más específico; estas se conforman por: variable, definición conceptual, definición operacional, dimensiones, indicadores ítems y la escala de medición. A continuación las tablas se muestran la operacionalización de las variables de estudio.

## T.1. Variables, Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
V1. APO	Renaud (2016)  La APO es el procedimiento por el que un jefe y sus trabajadores logran sus metas, acuerdan los medios y los tiempos necesarios en lograr el fin común de la empresa, a través de una retroalimentación constante acerca del desempeño.	La variable administración por objetivos se analizara a través de 4 dimensiones utilizando un cuestionario de escala de Likert, a continuación se prosigue con la evaluación de la información en el SPSS para medir la confiabilidad	Especificidad de metas	Monitoreo de las metas	1,2,3,4,	Ordinal
				Eficiencia en las metas		
				Feedback de las metas		
				Control y manejo de un mejor proceso de resultados		
			Participación en la toma de decisiones	Formar grupos de trabajo	5,6,7,8,	
				Nombrar un jefe de grupo		
				Implementar normas		
				Generar actividades de participación		
Determinación de plazos explícitos	Establezco políticas	9,10,11,12				
	Periódicamente establecer actividades					

				Medir el nivel de respuesta		
				Controlar los plazos		
			Retroalimentación acerca del desempeño	Medir el desempeño	13,14,15	
				Implementar actividades por desempeño		
				Fomentar la capacitación continua		
V2. Capacidad de Respuesta	Alva (2017)  Para lograr un correcto desempeño en las tareas a realizar por el asistente es imprescindible adaptarse al sistema de mando establecido en la empresa. Este sistema va a determinar la cadena de mando, las reglas, los roles a desempeñar por cada trabajador.	La variable capacidad de respuesta se medirá a través de 3 dimensiones utilizando el cuestionario de escala de Likert, posterior a ello se realizara una evaluación con la información en el SPSS para obtener la confiabilidad.	compromiso	Nivel de afiliación	16,17	Ordinal
				Productividad		
			Eficacia	Uso de recursos en menor tiempo	18,19	
			eficiencia	Análisis costo - beneficio	20	
Análisis costo - efectividad						

### 3.3.

#### Población

Ibáñez (2015), es la cantidad total de los elementos de estudio. Para este trabajo la muestra es de tipo no probabilística o dirigida, quiere decir que es la delimitación de un subgrupo de la demografía en donde la selección de los componentes no está relacionado de la probabilidad sino de la peculiaridad del trabajo.

La población esta compuesta por 61 trabajadores.

#### T.3

##### *Poblacion de la empresa Telefonica del Perú S.A.*

<b>Genero</b>	<b>Trabajadores</b>
Masculino	30
Femenino	31
Total	61

#### Muestra

Es el subconjunto de la población que se entiende es la más representativa de la población (Ibáñez, 2015), en el trabajo de estudio la dimensión del muestrario esta compuesto por 53 trabajadores.

#### T.4

##### *Asignación del prototipo*

<b>Genero</b>	<b>Empleados</b>
Masculino	25
Femenino	28
Total	53

La muestra piloto fue intencional o dirigida conformada por 20 empleados de la empresa Telefónica del Perú S.A., Los Olivos 2019.

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

Ibáñez, (2015) define la técnica:

Como diferentes estrategias por lo cual el investigador va a establecer una relación en base a los resultados para la obtención de la información.

Para el trabajo se utilizó la técnica de la encuesta, asimismo Tamayo y Silva (2015) es un método utilizable para obtención de datos. Se apoya en un cuestionario que se organiza con la intención de conseguir datos mediante la respuesta de la población.

#### Instrumento

Mecanismo que se utiliza para recolectar datos, Ibáñez (2015) es una serie de preguntas que serán plasmadas en un cuestionario, está compuesta por ciertos indicadores que van a determinar cierta información, la cual tiene que brindar exactitud, claridad, precisión y objetividad en los resultados.

Eurofound, (2015) considera que el cuestionario es de alta calidad, ya que constituye un medio de información esencial en la encuesta de investigación.

#### Validez

Para Tamayo y Silva (2015) es la aproximación con que se mide un instrumento, quiere decir la eficacia de una prueba que se va a representar, describir o pronosticar el atributo que definirá el investigador.

#### T.5

##### *Validación de Juicio de Expertos*

Variable	Autenticidad	Adaptabilidad
Administración por objetivos y Capacidad de respuesta	Dr. Teodoro Carranza Estela	aplicada
	Dr. Juan Manuel Vásquez	aplicada
	MBA. Jesús Enrique Barca Barrientos	aplicada

#### Confiabilidad

Según Tamayo y Silva (2015) la confiabilidad de las herramientas de medición es el grado en que su aplica al mismo sujeto genera respuestas claras, iguales y específicas.

Ademas, que las herramientas que se utilizaran contienen ítems con

alternativas en escala de Likert; se usara el coeficiente alfa de Cronbach, que permita eplicar la confiabilidad de las herramientas.

Para definir la confiabilidad de las herramientas, se adaptó los instrumentos a través de una prueba piloto conformado por 20 empleados de la empresa Telefónica del Perú S.A., Los Olivos. Cuyos resultados fueron analizados con la apoyo del SPSS versión 25.

Teniendo en cuenta el Rango del alfa de Cronbach:

T.6

<b>Rango</b>	<b>Valor de Confiabilidad</b>
<b>0.76 a 1</b>	Muy Alta
<b>0.51 a 0.75</b>	Alta
<b>0.26 a 0.50</b>	Baja
<b>0.01 a 0.25</b>	Muy Baja

La solución se muestra en la próxima tabla:

T.7

*Confiabilidad de los instrumentos– Alfa de Cronbach*

Herramienta	Alfa de Cronbach	Nº Ít
Administración por Objetivos	0.884	13
Capacidad de Respuesta	1,000	7

3.5.

En acto a los resultados alcanzados de la variable APO, se cuenta en consideración el valor de fiabilidad resultante por el alfa de Cronbach igual ,884 y para la variable Capacidad de Respuesta, se tiene un valor de fiabilidad resultante por el alfa de Cronbach fue igual ,000. En consecuencia, se puede admitir que la herramienta relaciona una muy alta confiabilidad, por lo cual se deriva su aplicación.

3.6.

Se empleara de por medio el software Excel y el software estadístico SPSS 25, con el fin de obtener la correlación de las variables Administración por objetivos y

Capacidad de respuesta en apoyo al coeficiente de correlación. El desenlace después del análisis estadístico será mostrado mediante gráficos que permitan la facilidad de interpretar.

Además, teniendo en consideración que las variables presentan un enfoque cuantitativo, se usará la prueba no paramétrica Rho de Sp para la verificación de hipótesis que es un valor de correlación para variables que necesita mínimamente de un valor de medida ordinal.

3.7.

Se estima para el reciente trabajo aspectos éticos fundamentales, además se tendrá el permiso oportuno tanto de la parte de Gerencia como del personal administrativo. Asimismo se conservara particularidad y el anonimato, además como el respeto al personal evaluado en todo el tiempo, de tal manera que se cuide las herramientas respecto a las respuestas cuidadosamente sin rechazar que fueron las no tan acertadas para el concursante.



#### IV. RESULTADOS

Pruebas de normalidad

Pruebas de hipótesis

Se usó la hipótesis para la v1:

H<sub>0</sub>: La administración por objetivos de una empresa de telefonía en los Olivos, 2019 muestran una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La administración por objetivos de una empresa de telefónica en los Olivos, 2019 no muestran una distribución normal.

Se utilizó las hipótesis para la v2:

H<sub>0</sub>: La capacidad de respuesta de una empresa de telefonía en los Olivos, 2019 muestran una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La capacidad de respuesta de una empresa de telefonía en los Olivos, 2019 no muestran una distribución normal.

Se fijó un 5% de nivel de significación para un contraste bilateral, la conclusión obtenida son mostradas en la T.1.

T.1

Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov para la variable1 y variable2

	Estadístico	gl	Sig.
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	0.181	20	0.084
CAPACIDAD DE RESPUESTA	0.156	20	0.200

Origen: Propiedad del autor

En relación a la t.2, se relaciona que el p-valor es inferior que 0.05, se logra, rechazar la H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>, por lo tanto, la referencia de la variable APO y variable capacidad de respuesta no muestran normalidad.

Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de la V1

## T.2

### *Distribución de frecuencias de la Variable1*

	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 32	1	5.0
Bajo	33 - 39	3	15.0
Regular	40 - 46	8	40.0
Alto	47 - 52	4	20.0
Muy alto	>54	4	20.0
	Total	20	100.0

Origen: Propiedad del autor

De la T.2 se tiene que los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre la apreciación de los concursantes sobre la V1 en la empresa telefónica, el 5% de los encuestados captó un nivel muy bajo, el 15% noto un nivel bajo, el 40% como un nivel regular, el 20% como un nivel alto y el otro 20% tuvo una percepción como un nivel Muy alto.



Figura 1. Percepción de la variable administración por objetivos

Según la figura 1, El porcentaje de las personas que obtuvieron Regular, Alto y Muy alto son las personas que respondieron con puntuaciones más elevadas y son en

su mayoría personal administrativo, mientras que el resto no son trabajadores que no tienen vínculo directo como personal de limpieza y seguridad.

Resultados descriptivos de la V.2

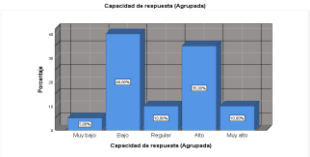
T.3

Asignación de frecuencias de la Variable2

	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 19	1	5.0
Bajo	20 - 23	8	40.0
Regular	24 - 27	2	10.0
Alto	28 - 31	7	35.0
Muy alto	>32	2	10.0
	Total	20	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

De la t3 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre la captación de los encuestados sobre la V2 en la empresa telefónica, el 5% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el 40% noto un nivel bajo, el 10% como un nivel regular, el 35% como un nivel alto y el otro 10% percibió como un nivel Muy alto.



Según la figura 2, El porcentaje de las personas que obtuvieron Regular, Alto y Muy alto son las personas que respondieron con puntuaciones más elevadas y son en

su mayoría personal administrativo, mientras que el resto no son trabajadores que no tienen vínculo directo como personal de limpieza y seguridad.

#### Resultados descriptivos de la D1

Tabla 4  
*Asignación de frecuencias de la D1*

	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 5	1	5.0
Bajo	6 - 6	5	25.0
Regular	7 - 8	4	20.0
Alto	9 - 9	5	25.0
Muy alto	>10	5	25.0
	Total	20	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

De la t4 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la dimensión de compromiso de la variable 2 en la empresa telefónica, el 5% de los encuestados entendió un nivel muy bajo, el 25% distinguió un nivel bajo, el 20% como un nivel regular, el 25% como un nivel alto y el otro 25% percibió como un nivel Muy alto.

#### Resultados descriptivos de la D2

Tabla 5  
*Asignación de frecuencias de la D2*

	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 5	2	10.0
Bajo	6 - 6	6	30.0
Regular	7 - 8	4	20.0
Alto	9 - 9	4	20.0
Muy alto	>10	4	20.0
	Total	20	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

De la t5 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la dimensión de eficacia de la variable 2 en la empresa telefónica, el 10% de los encuestados percibió un nivel muy bajo, el

30% noto un nivel bajo, el 20% como un nivel regular, el 20% como un nivel alto y el otro 20% percato como un nivel Muy alto.

### Resultados descriptivos de la D3

Tabla 6  
*Asignación de frecuencias de la D3*

	Intervalo	Frecuencia fi	Porcentaje %
Muy bajo	<= 7	1	5.0
Bajo	8 - 10	8	40.0
Regular	11 - 12	8	40.0
Alto	>13	3	15.0
	Total	20	100.0

Fuente: Encuesta a colaboradores

En la t6 se observa los resultados de los puntajes totales obtenidos sobre las percepciones de los encuestados sobre la dimensión de eficiencia de la variable 2 en la empresa telefónica, el 5% de los encuestados capto un nivel muy bajo, el 40% percibió un nivel bajo, el 40% como un nivel regular y el otro 15% como un nivel alto.

### Resultados de la correlaciones

En razón que las variables no presentan una asignación normal, se empleó la técnica no paramétrica de correlación de Spearman para probar las hipótesis específicas y la hipótesis general. Además, como el estudio es censal solo se va a considerar el valoración del índice de correlación R. Sp y se descartará el valor del sig. o p-valor.

Hip. Esp. 1

H0: No hay una relación entre la Administración por objetivos y el compromiso de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

H1: Existe relación entre la Administración por objetivos y el compromiso de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

Hip. Especifica 2

H0: No existe una correlación a través de la APO y la eficacia de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

H1: Existe relación entre la APO y la eficacia de una empresa de telefonía, Los

Olivos 2019.

### 3.3.3. Hip. Especifica 3

H0: No se encuentra una correlación entre la APO y la eficiencia de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

H1: Existe relación entre la APO y la eficiencia de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

Tabla 7

Rho S.			Administración por objetivos
	Compromiso	Coefficiente de correlación	1.000
	Eficacia	Coefficiente de correlación	0.810
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	0.763

Origen: Propiedad del autor

Según los resultados de la tabla 7 se rechazaron la H0 y se aceptó la H1, esto se debió a que el índice de correlación de Sp. fue de 1.000, evidenciándose un nivel de correlación positiva perfecta.

### Hipótesis general

H0: No hay una correlación a través la APO y el compromiso de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

H1: Existe relación entre la APO y el compromiso de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

Tabla 8

Rho S.	Administración por objetivos	Coefficiente de correlación	Capacidad de respuesta
			0.884

Origen: Propiedad del autor

Según los resultados de la tabla 8 se rechazaron la H0 y se aceptó la H1, esto se debió a que el índice de correlación de Sp. fue de 0.884, evidenciándose un nivel de correlación positiva.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo general, se planteó definir la relación entre la APO y la capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, 2019. Las variables no presentan una asignación normal, se utilizó la técnica no paramétrica de correlación de Spearman, proporcionando como resultado el valor de 0.884, un nivel de significancia de 0.000, lo cual es mínimo al nivel requerido de 0.05, se concuerda por los estudios realizados por Rodas (2014), en su trabajo de grado en Administración, donde concluye que la APO tiene alto nivel de concordancia con la variable capacidad de respuesta.

López (2017), en su tesis titulada la administración por objetivos y su relación con la productividad de los trabajadores del banco Falabella, Cercado de Lima 2017. Se corrobora los resultados obtenidos por medio de la técnica de la encuesta y mediante el análisis de correlación de Sp. que determino un resultado de 0.985, con un nivel de significancia de 0.000, con un margen de 0.05 y un nivel de confiabilidad de 95%, esto permite corroborar que existe hay una relación positiva entre ambas variables

Teniendo en cuenta la investigación de Rodas (2014) y de López (2017) se determina que la APO es un proceso que permite la especificidad de metas, la participación en la toma de decisiones, la determinación de plazos los explícitos, y realizar una retroalimentación acerca del desempeño, por ello, en conjunto con la obtención de los resultados se logra concluir que existe concordancia significativa.

El primer objetivo específico es definir la relación significativa entre la APO y el compromiso de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019. Se determina, que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable administración por objetivos y la dimensión de la variable independiente (compromiso). En el resultado la significancia de 0.000 es menor a la significancia que se trabajo de 0.05, lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, asimismo, se determina que el compromiso que existe entre los colaboradores influye significativamente en el proceso de la APO de la empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

De acuerdo a la investigación planteada por Palacios (2018), en su tesis titulada APO y su dominio en el desempeño laboral de la dirección regional de

educación del Callao, 2018. El estudio se hizo mediante el análisis estadístico de Sp. en el cual detalla que existe una significancia de 0.000, con un porcentaje de 0.993, por lo que permite aceptar la H1 de estudio. Finalmente, el autor concluye que la APO sin la influencia en el desempeño laboral de la dirección regional de Callao tiene un impacto notable en los trabajadores

El segundo objetivo específico es buscar la relación significativa entre la administración por objetivos y la eficacia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019. Se determina, que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable administración por objetivos y la dimensión de la variable independiente (eficacia). En el resultado la significancia de 0.000 es menor a la significancia que se trabajo de 0.05, lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, asimismo, se determina que la eficacia que existe entre los colaboradores influye significativamente en el proceso de la APO de la empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

En base a la investigación planteada por Ramírez (2017), en su tesis titulada La APO y su relación con la productividad en la empresa Clariant S.A., Callao 2017. El método que se utiliza es el hipotético deductivo que permite aceptar o rechazar la hipótesis planteada en este informe, el nivel de análisis es descriptiva correlacional, por lo tanto se busca describir las variables de estudio, además se utilizó el método estadístico de Spearman, el resultado es que hay significancia de 0.955. Se concluye que existe una relación positiva muy fuerte entre ambas variables por lo cual permite aceptar la H1 y rechazar la H0.

El tercer objetivo específico es determinar la relación significativa entre la administración por objetivos y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019. Se determina, que existe una correlación positiva muy fuerte entre la variable administración por objetivos y la dimensión de la variable independiente (eficiencia). En el resultado la significancia de 0.000 es menor a la significancia que se trabajo de 0.05, lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, asimismo, se determina que la eficacia que existe entre los colaboradores influye significativamente en el proceso de la administración por objetivos de la empresa de telefonía, Los Olivos 2019.

De acuerdo a la investigación planteada Ramos (2018), en su tesis titulada



Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita 2018. Esta investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo por el cual se va a determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis de estudio, es de nivel descriptivo correlacional, por lo que busca determinar una relación de las variables, se utilizó la técnica de la encuesta luego se utilizó el instrumento del cuestionario. Por consiguiente, se logró determinar que existe una relación significativa de 0.187. Finalmente existe una correlación positiva media entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye, que al relacionar la hipótesis general, se evidencia una alta relación entre la APO y la capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, 2019, ( $r_s = 0.884$ ,  $p < 0.05$ ).
2. Se concluye, que al relacionar la Hip. Esp. 1, hay relación significativa entre la APO y el compromiso de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019, ( $r_s = 1.000$ ,  $p < 0.05$ ).
3. Se concluye, que al relacionar la hipótesis específica 2, se logra contrastar una relación significativa entre la APO y la eficacia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019, ( $r_s = 0.810$ ,  $p < 0.05$ ).
4. Finalmente se concluye, que al relacionar la Hip. Esp. 3, se valida que hay una relación significativa entre la APO y la eficiencia de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019, ( $r_s = 0.763$ ,  $p < 0.05$ ).

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa Telefónica seguir implementando objetivos claros y precisos para la consecución de las metas.
2. Se recomienda a la empresa Telefónica implementar estrategias de comunicación, compartir información entre los colaboradores que fomente la participación en las decisiones y metas de la empresa.
3. Se recomienda a la empresa Telefónica implementar herramientas que permitan que los colaboradores puedan desempeñarse de la mejor manera.
4. Finalmente se recomienda a la empresa Telefónica que se debe capacitar al personal, brindar cursos que permita acrecentar sus conocimientos, que les permita ser más competitivos en el ámbito laboral.

## Referencias Bibliográficas

Alba (2017). *Manual modulo formativo. Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=y8UDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Arias (2015). *Consideraciones sobre los tipos y diseños de investigación*. Recuperado de: [https://issuu.com/ddienfoquecuantitativo/docs/dise\\_o\\_de\\_investigacion\\_enfoque\\_cu](https://issuu.com/ddienfoquecuantitativo/docs/dise_o_de_investigacion_enfoque_cu)

Chávez (2015). *Tesis para optar el grado de maestría en Dirección de Empresas. Priorización de indicadores de gestión relacionados al espacio de la satisfacción al cliente de las empresas proveedoras de servicios de telefonía móvil. Caso: Empresa Movistar, Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador*.

Disponible en:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4514/1/T1635-MBA-Chavez-Priorizacion.pdf>

Choque (2015). *Diseños no experimentales*. Recuperado de: <https://prezi.com/e25f2jfn8ib/disenos-no-experimentales-segun-hernandez-fernandez-y-bapt/>

Deddy, J. (2015). *Nuevo paradigma de gestión de riesgos: riesgo y autocontrol*. *Agricultura y ciencias agrícolas procedia* 3 (2015) 32 – 34. Doi: 10.106 / j.aaspro.2015.01.008

Díaz, J., Nuñez, L. y Cáceres, K. (2018). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*. *Fides Et Ratio* 16 (2018) 169 – 197.

Eurofound (2015). *Cuestionario de la EWCS 2015*. Recuperado de: <https://www.eurofound.europa.eu/es/surveys/european-working-conditions-surveys/sixth-european-working-conditions-survey-2015/ewcs-2015-questionnaire>

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández., R. (2018). *Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana*. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios* 8(2018) 43 – 56. DOI: 10.17162/au.v8i3.330

Galindo (2016). *Teoría de la administración pública*. Recuperado de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>

Garay y Ballestas (2016). *Evaluación de la calidad en el servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en Cartagena desde la perspectiva del usuario a través del SERVPERF*. Tesis para obtener el grado de Licenciada en Administración, Universidad de Cartagena

Disponible en:

<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3987/1/1%20%20Tesis%20Amalia%20Daniela.pdf>

Gonzales (2016). *Método científico*. Recuperado de: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-E1%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>

Ibañez (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?h1=es&1r=&id=ggTdBAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA21&dq=poblacion+y+muestra+2015&ots=iAyFHIWmxb&sig=sG4n\\_OJi1wqS9WFgbXhPC7QGT9g#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra%202015&f=false](https://books.google.com.pe/books?h1=es&1r=&id=ggTdBAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA21&dq=poblacion+y+muestra+2015&ots=iAyFHIWmxb&sig=sG4n_OJi1wqS9WFgbXhPC7QGT9g#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra%202015&f=false)

Irja, H. (2016). *Roles de la alta dirección de la organización y gestión de proyectos en la implementación efectiva estratégica de la empresa*. *Procedia – sociales y de comportamiento sciences* 226(2016)108 – 115. DOI: 10.1016/j.sbspro.2016.06.168

López (2017). Tesis para optar el grado de licenciada en administración. *“La administración por objetivos y su relación con la productividad de los trabajadores del Banco Falabella, Cercado de Lima 2017”* Universidad César Vallejo, Lima. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración.

Disponible en: [https://repositorio.ecv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3287/L%c3%b3pez\\_PMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ecv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3287/L%c3%b3pez_PMV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mariska, Remco y Martyna (2019). *Conjunto de datos de diseños del sistema de gestión del rendimiento en las organizaciones basadas en proyecto*. *Los datos en breve* 25(2019)104-185. DOI: 10.1016/j.dib.2019.104185

Naupay (2018). Tesis para optar el grado de licenciada en administración. *“Empoderamiento y compromiso organizacional en la empresa Fortel S.A.C., Lima 2018”* Universidad César Vallejo, Lima. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración.

Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19561/Naupay\\_HNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19561/Naupay_HNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palacios (2018). Tesis para optar el grado de licenciada en administración. *“Administración por objetivos y su influencia en el desempeño laboral en la dirección regional de educación del Vallejo, 2018”* Universidad César Vallejo, Lima. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración.

Disponible en:  
[https://repositorio.ecv.edi.pe/bitstream/handle/UCV/352917Palacios\\_SBL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ecv.edi.pe/bitstream/handle/UCV/352917Palacios_SBL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pedreño (2017). Tesis para optar el grado de doctora. *“Análisis de las variables de marketing que afectan al valor del cliente. La permanencia como variable controlable”* Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Departamento de comercialización e investigación de mercados.

Disponible en: <https://eprints.ucm.es/40761/1/T38226.pdf>

Pulido, L., Llauce, K., Cardoza, M., Peña, J. y Torres, C. (2018). *Gestión del capital humano y prácticas de retención en los colaboradores de una empresa retail de la ciudad de Chimbote*. Conocimiento para el desarrollo 9(2018)45-50.

Ramírez (2017). Tesis para optar el grado de licenciada en administración *“La administración por objetivos y su relación con la productividad en la empresa Clariant S.A, Callao 2017”* Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración.

Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3324/Ramirez\\_RKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3324/Ramirez_RKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos (2018). Tesis para optar el grado de licenciada en administración. *“Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de movistar, Santa Anita 2018”* Universidad César Vallejo, Lima. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración.

Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24869/Ramos\\_SEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24869/Ramos_SEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Renaud (2016). *Administración por objetivos*. Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=AmHyCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administraci%C3%B3n+por+objetivos&h1=es419&sa=X&ved=0ahUKEwilpNCT88T1AhXhHLkGHQF3B1oQ6AEILjAB#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20por%20objetivos&f=false>

Rodas (2014). Tesis para obtener el grado de licenciada en el título de administración de empresas. *“Administración por objetivos en la empresa”*

Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Quetzaltenango, Quetzaltenango, 2014.

Disponible en: <https://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Rodas-Claudia.pdf>

Rodríguez (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Recuperado de: <https://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Rojas (2018). *Administración por objetivos y su influencia en la toma de decisiones de la empresa E. Lau Si Callao*. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23225/Rojas\\_VMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23225/Rojas_VMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rostaing, G., Nermuy, L., Borja, C., Martínez, E., Ayllon, M. y Gómez, I. (2019). *Motivación del logro y resolución de problemas con funciones lineales en una Universidad de Surco*. Revista de investigación apuntes universitarios 9-1(2019)85-101. Doi:10.17162/au.v1i1.351

Shahram, M. y Amir, A. (2016). *La gestión y la complejidad de la organización*. Procedia – Sociales y de comportamiento sciences 230(2016)359-366. Doi:10.1016/j.sbspro.2016.09.045

Tamayo y Silva. (2015). *Técnicas en instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Vélez (2013). Tesis para optar el grado de ingeniero de negocios internacionales. *“Plan estratégico para la empresa de telefonía celular VBEE-CELL en la ciudad de Loja para el año 2015”* Universidad Internacional del Ecuador, sede Loja, Ecuador. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/553/1/T-UIDE-0514.pdf>

Xhavit, I., Enis, M y Naim, M. (2018). *Using management by objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction*. Future business journal, 4(2018),94. Doi:10.1016/j.fbj.2018.01.001

ANEXO 1. Matriz de consistencia

<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>¿Determinar la relación entre administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>¿Existe relación significativa entre la administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p>	<p><b>Variable X:</b></p> <p>Administración por objetivos</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias</li> <li>- Desempeño</li> <li>- Objetivos</li> </ul> <p><b>Variable Y:</b></p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empatía</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Fidelización</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No Experimental – Transversal</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Población</b></p> <p>53 colaboradores de la Empresa Telefónica del Perú SAA, Los Olivos 2019</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Prueba 20 de la Empresa Telefónica del Perú SAA, Los Olivos 2019</p> <p><b>Método de Análisis</b></p> <p>Análisis cuantitativo en el programa SPSS25.</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>a. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p> <p>C. ¿Cuál es la relación que existe entre la fidelización y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>a. ¿Determinar la relación entre la empatía y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p> <p>b. ¿Determinar la relación entre la seguridad y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p> <p>c. ¿Determinar la relación entre la fidelización y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p>	<p><b>Hipótesis Específicos:</b></p> <p>a. ¿Existe relación significativa entre la empatía y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p> <p>b. ¿Existe relación significativa entre la seguridad y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p> <p>c. ¿Existe relación significativa entre la fidelización y la administración por objetivos en una empresa de telefonía, Los Olivos 2019?</p>		



ANEXO 2. Cuestionario

**CUESTIONARIO SOBRE ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS**

El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELEFONÍA, LOS OLIVOS 2019, por ello se pide su colaboración marcando con una “x” la respuesta que considere acertada según su punto de opinión en las siguientes alternativas:

**(5)SIEMPRE (4)CASI SIEMPRE (3)A VECES (2)CASI NUNCA (1)NUNCA**

ITEMS		ESCALA LIKERT				
		N	CN	A	CS	S
<b>Variable: Administración por Objetivos</b>						
<b>ESPECIFICIDAD DE METAS</b>						
1	El planeamiento de las metas se hacen para la organización y también para cada departamento					
2	La determinación de las metas en la empresa es planteada de manera realista para todos.					
3	Se utiliza información de la situación interna y del entorno para el planteamiento de las metas.					
<b>PARTICIPACIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES</b>						
4	En la empresa se toman decisiones en base a los resultados del análisis de la información y reuniones conjuntas de los directivos y especialistas.					
5	Las decisiones que se toman en cada departamento están alineadas al plan y políticas generales de la empresa.					
6	Los empleados en acuerdo con los jefes de área tienen libertad de tomar decisiones no planificadas para contribuir a las metas de la empresa.					
<b>DETERMINACIÓN DE PLAZOS EXPLICITOS</b>						
7	Las metas son planteadas y determinadas para lograrse en un tiempo determinado.					
8	Normalmente todas las áreas logran las metas trazadas.					
9	Cuando es necesario los colaboradores sobrepasan los tiempos normalmente estipulados, inclusive con horas extras para cumplir con los plazos fijados.					
10	Los plazos se cumplen a nivel de toda la empresa, de los departamentos y de los colaboradores.					
<b>RETROALIMENTACIÓN ACERCA DEL DESEMPEÑO</b>						

1 1	De acuerdo a los resultados de los indicadores de desempeño se realiza una retroalimentación de ser necesario.					
1 2	Se implementan actividades que ayudan al empleado a tener un mejor desempeño.					
1 3	Fomentan la capacitación continua que ayuda al empleado a tener un mejor desempeño.					

## CUESTIONARIO SOBRE CAPACIDAD DE RESPUESTA

El presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada: ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS Y CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELEFONÍA, LOS OLIVOS 2019, por ello se pide su colaboración marcando con una "x" la respuesta que considere acertada según su punto de opinión en las siguientes alternativas:

**(5)SIEMPRE (4)CASI SIEMPRE (3)A VECES (2)CASI NUNCA (1)NUNCA**

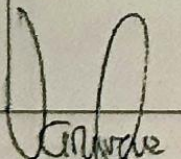
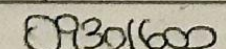
ITEMS		ESCALA LIKERT				
		N	CN	A	CS	S
<b>Variable: Capacidad de respuesta</b>						
<b>COMPROMISO</b>						
1	Los empleados se muestran comprometidos con las metas trazadas por los directivos.					
2	Hay un compromiso general para el logro de las metas desde los trabajadores de menor hasta los de mayor nivel.					
<b>EFICACIA</b>						
3	Los empleados son eficaces en la realización de sus tareas y trabajos encomendados.					
4	Se logran los resultados en el tiempo trazado.					
<b>EFICIENCIA</b>						
5	Las actividades que realiza la empresa como operador son calificadas como eficientes.					
6	Los empleados son eficientes en la realización de sus tareas y trabajos encomendados.					
7	Utiliza algún protocolo para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente.					

ANEXO 3. Matriz de validación de instrumentos de datos

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Titulo de investigación: Administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Bobadilla Quiroz Natalia Alicia							
Apellidos y nombres del experto: Vásquez Juan Manuel							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	Especificidad de las metas	Planteamiento de metas	El planteamiento de las metas se hacen para la organización y también para cada departamento	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (A) Casi siempre (CS) Siempre(S)	✓		
		Determinación realista de las metas	La determinación de las metas en la empresa son planteadas de manera realista para todos				
		Uso de información para la determinación de las metas	Se utiliza información de la situación interna y del entorno para el planteamiento de las metas				
	Participación en la toma de decisiones	Importancia de tomar decisiones	En la empresa se toman decisiones en base a los resultados del análisis de la información y reuniones conjuntas de los directivos y especialistas		✓		
		Decisiones estructuradas	Las decisiones que se toman en cada departamento están alineadas al plan y políticas generales de la empresa.				
		Decisiones no estructuradas	Los empleados en acuerdo con los jefes de área tienen				

			libertad de tomar decisiones no planificadas para contribuir a las metas de la empresa	✓			
Determinación de los plazos explicitos	Medibles		Las metas son planteadas y determinadas para lograrse en un tiempo determinado	✓			
	Alcanzables		Normalmente todas las áreas logran las metas trazadas				
			Los plazos se cumplen a nivel de toda la empresa, de los departamentos y de los colaboradores				
Específicos		Cuando es necesario los colaboradores sobrepasan los tiempos normalmente estipulados, inclusive con horas extras para cumplir con los plazos fijados					
Retroalimentación acerca del desempeño	Medir el desempeño		De acuerdo a los resultados de los indicadores de desempeño se realiza una retroalimentación de ser necesario	✓			
	Implementar actividades por desempeño		Se implementan actividades que ayudan al empleado a tener un mejor desempeño				
	Fomentar la capacitación continua		Fomentan la capacitación continua que ayuda al empleado a tener				

CAPACIDAD RESPUESTA	DE	Compromiso	Nivel de afiliación	un mejor desempeño Los empleados se muestran comprometidos con las metas trazadas por los directivos				
			Productividad	Hay un compromiso general para el logro de las metas desde los trabajadores de menor hasta los del mayor nivel		✓		
	Eficacia	Uso adecuado de los recursos	Los empleados son eficaces en la realización de sus tareas y trabajos encomendados		✓			
		Cumplimiento de los objetivos	Se logran los resultados en el tiempo trazado					
	Eficiencia	Análisis de costo - beneficio	Las actividades que realiza la empresa como operador son calificadas como eficientes					
		Análisis costo - efectividad	Los empleados son eficientes en la realización de sus tareas y trabajos encomendados. Utiliza algún protocolo para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente		✓			
	Firma del experto:			Fecha:				
								


Nota: Las DIMENSIONES DE RESPUESTA solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

**DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL**  
CORLUAD REG. 110 22822

Título de investigación: Administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Bobadilla Quiroz Natalia Alicia							
Apellidos y nombres del experto: Guerra Bendezu Carlos							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	Especificidad de las metas	Planteamiento de metas	El planteamiento de las metas se hacen para la organización y también para cada departamento	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (A) Casi siempre (CS) Siempre(S)	✓		
		Determinación realista de las metas	La determinación de las metas en la empresa son planteadas de manera realista para todos				
		Uso de información para la determinación de las metas	Se utiliza información de la situación interna y del entorno para el planteamiento de las metas				
	Participación en la toma de decisiones	Importancia de tomar decisiones	En la empresa se toman decisiones en base a los resultados del análisis de la información y reuniones conjuntas de los directivos y especialistas		✓		
		Decisiones estructuradas	Las decisiones que se toman en cada departamento están alineadas al plan y políticas generales de la empresa.				
		Decisiones no estructuradas	Los empleados en acuerdo con los jefes de área tienen				

			libertad de tomar decisiones no planificadas para contribuir a las metas de la empresa				
Determinación de los plazos explicitos	Medibles		Las metas son planteadas y determinadas para lograrse en un tiempo determinado	✓			
	Alcanzables		Normalmente todas las áreas logran las metas trazadas				
	Específicos		Los plazos se cumplen a nivel de toda la empresa, de los departamentos y de los colaboradores				
Retroalimentación acerca del desempeño	Medir el desempeño		Cuando es necesario los colaboradores sobrepasan los tiempos normalmente estipulados, inclusive con horas extras para cumplir con los plazos fijados	✓			
	Implementar actividades por desempeño		De acuerdo a los resultados de los indicadores de desempeño se realiza una retroalimentación de ser necesario				
	Fomentar la capacitación continua		Se implementan actividades que ayudan al empleado a tener un mejor desempeño				
			Fomentan la capacitación continua que ayuda al empleado a tener				



CAPACIDAD RESPUESTA	Compromiso	Nivel de afiliación	un mejor desempeño Los empleados se muestran comprometidos con las metas trazadas por los directivos	✓				
		Productividad	Hay un compromiso general para el logro de las metas desde los trabajadores de menor hasta los del mayor nivel	✓				
	Eficacia	Uso adecuado de los recursos	Los empleados son eficaces en la realización de sus tareas y trabajos encomendados	✓				
		Cumplimiento de los objetivos	Se logran los resultados en el tiempo trazado					
	Eficiencia	Análisis de costo - beneficio	Las actividades que realiza la empresa como operador son calificadas como eficientes					
		Análisis costo - efectividad	Los empleados son eficientes en la realización de sus tareas y trabajos encomendados. Utiliza algún protocolo para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente	✓				
	Firma del experto:		 09726163	Fecha:				

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

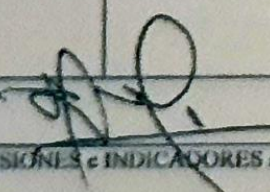
**Título de investigación:** Administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019

**Apellidos y nombres del investigador:** Bobadilla Quiroz Natalia Alicia

**Apellidos y nombres del experto:** Carranza Teodoro

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	Especificidad de las metas	Planteamiento de metas	El planteamiento de las metas se hacen para la organización y también para cada departamento	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (A) Casi siempre (CS) Siempre(S)	✓		
		Determinación realista de las metas	La determinación de las metas en la empresa son planteadas de manera realista para todos				
		Uso de información para la determinación de las metas	Se utiliza información de la situación interna y del entorno para el planteamiento de las metas				
	Participación en la toma de decisiones	Importancia de tomar decisiones	En la empresa se toman decisiones en base a los resultados del análisis de la información y reuniones conjuntas de los directivos y especialistas		✓		
		Decisiones estructuradas	Las decisiones que se toman en cada departamento están alineadas al plan y políticas generales de la empresa.				
		Decisiones no estructuradas	Los empleados en acuerdo con los jefes de área tienen				

			libertad de tomar decisiones no planificadas para contribuir a las metas de la empresa				
Determinación de los plazos explícitos	Medibles		Las metas son planteadas y determinadas para lograrse en un tiempo determinado	✓			
	Alcanzables		Normalmente todas las áreas logran las metas trazadas				
			Los plazos se cumplen a nivel de toda la empresa, de los departamentos y de los colaboradores				
Específicos		Cuando es necesario los colaboradores sobrepasan los tiempos normalmente estipulados, inclusive con horas extras para cumplir con los plazos fijados					
Retroalimentación acerca del desempeño	Medir el desempeño		De acuerdo a los resultados de los indicadores de desempeño se realiza una retroalimentación de ser necesario	✓			
	Implementar actividades por desempeño		Se implementan actividades que ayudan al empleado a tener un mejor desempeño				
	Fomentar la capacitación continua		Fomentan la capacitación continua que ayuda al empleado a tener				

CAPACIDAD RESPUESTA	DE	Compromiso	Nivel de afiliación	un mejor desempeño Los empleados se muestran comprometidos con las metas trazadas por los directivos	✓			
			Productividad	Hay un compromiso general para el logro de las metas desde los trabajadores de menor hasta los del mayor nivel				
	Eficacia	Uso adecuado de los recursos	Los empleados son eficaces en la realización de sus tareas y trabajos encomendados	✓				
		Cumplimiento de los objetivos	Se logran los resultados en el tiempo trazado					
	Eficiencia	Análisis de costo - beneficio	Las actividades que realiza la empresa como operador son calificadas como eficientes	✓				
		Análisis costo - efectividad	Los empleados son eficientes en la realización de sus tareas y trabajos encomendados. Utiliza algún protocolo para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente					
	Firma del experto: 			Fecha:				
	Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables							

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

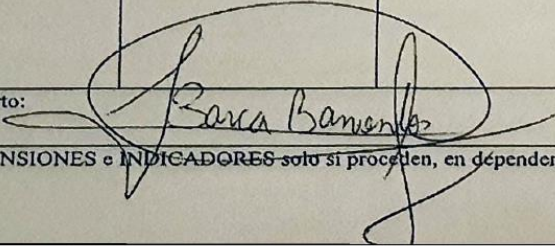
Título de investigación: Administración por objetivos y capacidad de respuesta de los colaboradores de una empresa de telefonía, Los Olivos 2019

Apellidos y nombres del investigador: Bobadilla Quiroz Natalia Alicia

Apellidos y nombres del experto: MBA. Barca Barrientos Jesús Enrique

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS/ PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERV.				
ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	Especificidad de las metas	Planteamiento de metas	El planteamiento de las metas se hacen para la organización y también para cada departamento	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (A) Casi siempre (CS) Siempre(S)							
		Determinación realista de las metas	La determinación de las metas en la empresa son planteadas de manera realista para todos								
		Uso de información para la determinación de las metas	Se utiliza información de la situación interna y del entorno para el planteamiento de las metas								
	Participación en la toma de decisiones	Importancia de tomar decisiones	En la empresa se toman decisiones en base a los resultados del análisis de la información y reuniones conjuntas de los directivos y especialistas								
		Decisiones estructuradas	Las decisiones que se toman en cada departamento están alineadas al plan y políticas generales de la empresa.								
		Decisiones no estructuradas	Los empleados en acuerdo con los jefes de área tienen								

			libertad de tomar decisiones no planificadas para contribuir a las metas de la empresa				
Determinación de los plazos explicitos	Medibles		Las metas son planteadas y determinadas para lograrse en un tiempo determinado				
	Alcanzables		Normalmente todas las áreas logran las metas trazadas				
			Los plazos se cumplen a nivel de toda la empresa, de los departamentos y de los colaboradores				
Específicos		Cuando es necesario los colaboradores sobrepasan los tiempos normalmente estipulados, inclusive con horas extras para cumplir con los plazos fijados					
Retroalimentación acerca del desempeño	Medir el desempeño		De acuerdo a los resultados de los indicadores de desempeño se realiza una retroalimentación de ser necesario				
	Implementar actividades por desempeño		Se implementan actividades que ayudan al empleado a tener un mejor desempeño				
	Fomentar la capacitación continua		Fomentan la capacitación continua que ayuda al empleado a tener				

CAPACIDAD RESPUESTA	DE	Compromiso	Nivel de afiliación	un mejor desempeño Los empleados se muestran comprometidos con las metas trazadas por los directivos					
			Productividad	Hay un compromiso general para el logro de las metas desde los trabajadores de menor hasta los del mayor nivel					
	Eficacia	Uso adecuado de los recursos	Los empleados son eficaces en la realización de sus tareas y trabajos encomendados						
		Cumplimiento de los objetivos	Se logran los resultados en el tiempo trazado						
	Eficiencia	Análisis de costo - beneficio	Las actividades que realiza la empresa como operador son calificadas como eficientes						
		Análisis costo - efectividad	Los empleados son eficientes en la realización de sus tareas y trabajos encomendados.						
			Utiliza algún protocolo para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato en pos de realizar las tareas correctamente						
	Firma del experto:			Fecha:					
	Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables								

## ASNEXO 4. Consentimiento informado

### SOLICITUD: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA:

TELEFONICA DEL PERU S.A.A.

Yo, **NATALIA ALICIA BOBADILLA QUIROZ**, identificada con DNI. N° 45663774, ante Ud. me presento con el debido respeto y expongo.

Que, siendo egresada de la carrera profesional de Administración de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación sobre "Administración por Objetivos y Capacidad de Respuesta" para optar el grado de bachiller.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima, 22 de Julio del 2019

---

NATALIA BOBADILLA QUIROZ

DNI. 45663774

22 JUL 2019 11:54

45663774