

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**La Administración por objetivos y los resultados de la gestión en el  
Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022**

**Para optar el título profesional de:  
Licenciada en Administración**

**Autores:**

**Bach. Iris Yohana LIMAYLLA CRUZ**

**Bach. Olga Almendra ARREDONDO ROBLES**

**Asesor:**

**Dr. Otto MENDIOLAZA ZÚÑIGA**

**Cerro de Pasco - Perú – 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**La Administración por objetivos y los resultados de la gestión en el  
Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Liborio ROJAS VICTORIO**  
**MIEMBRO**

 PERÚ	 Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión LICENCIADA	 Empresariales Facultad de Ciencias	Dirección de Unidad de Investigación
---	---	--	--

## INFORME DE REVISIÓN

**N°:** 038-2023

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con el software de antiplagio Turnitin Similarity, siendo el resultado de la siguiente manera:

**Presentado por:**

*Iris Yohana LIMAYLLA CRUZ  
Olga Almendra ARREDONDO ROBLES*

**Tipo de trabajo:** *Tesis*

**Título:** *La Administración por objetivos y los resultados de la gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022*

**Asesor:**

*Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA*

Obteniéndose como **resultado de coincidencia** de: **26%** otorgando el **calificativo** de:

## APROBADO

Se adjunta al presenta el reporte de evaluación del software anti plagio.

**Observaciones:** *Ninguno*

Yanacancha, 4 de Octubre de 2023.



Firmado digitalmente por:  
CARDENAS SINCHE Jose  
Antonio FAU 20154605046 soft  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 04/10/2023 19:01:40-0500

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE  
DIRECTOR (e) DE INVESTIGACIÓN

## **DEDICATORIA**

A las personas quienes me apoyaron en este proyecto de vida: mis padres, familiares, colegas, maestros de mi alma mater, pero sobre todo a Dios, por la vida, la salud, y la Fe, para poder servir a mis semejantes a partir de mi profesión, a todos por ser fuente de inspiración y fortaleza para alcanzar este objetivo.

**Iris Yohana**

A mis padres por su constancia respecto al apoyo en este proceso que marca la culminación de un objetivo, a mis familiares que confiaron en mí, por su tolerancia e invaluable apoyo, en este camino a convertirme en una profesional al servicio de los demás. Y por supuesto a Dios por ser mi guía, y luz de mi camino.

**Olga Almendra**

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro reconocimiento y eterna gratitud a nuestra alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión”, por acogernos en sus aulas de clase, a todos nuestros docentes, que con su conocimiento y experiencia profesional, nos fueron amalgamándonos para la vida profesional en nuestra Facultad de Ciencias Empresariales, y a nuestra inolvidable por siempre Escuela Profesional de Administración, en la que transcurrieron nuestra vida de estudiantes, y forjadora permanente de virtuosos profesionales, y permitirnos nuestro desarrollo como personas y profesionales de bien.

A nuestros docentes quienes nos orientaron en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

Y nuestra gratitud y agradecimiento a los directivos y colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco por su apoyo en el desarrollo de una serie de actividades propias de un proceso de investigación, las que nos permitieron en última instancia cristalizar nuestro proyecto, que culmina con la entrega de esta Tesis, y que esperamos sirva, para el desarrollo de la gestión en beneficio de los usuarios y clientes fundamentalmente.

**Iris Yohana - Olga Almendra**

## RESUMEN

La globalización de la información trae consigo la competitividad, esto significa que las instituciones públicas y sobre todo las privadas, ejecutan una serie de estrategias con la finalidad de tener como resultado una gestión cada vez más exitosa y por consiguiente competente, de manera tal que los clientes se sientan satisfechos con los diferentes productos y servicios, que ofrecen cada una de ellas. Hay que precisar que hoy en día los usuarios reclaman mejoras palpables, lo que significa que éstas deben satisfacer las necesidades cada vez más complejas de sus clientes, pues son ellos los que dan vida y continuidad a estas organizaciones. Este nuevo contexto inserta la flexibilidad que es un argumento importante a la hora de medir resultados, por tanto, surge la propuesta de la administración por objetivos, que intenta reemplazar a la administración por presión, cuyos resultados no son halagadores, peor aún al generar demasiado control y seguimiento a los colaboradores. Sin embargo, el implantar este modelo o herramienta nos encontramos con que no le dan la importancia al procedimiento correspondiente, convirtiéndose nuevamente en un instrumento o herramienta de trabajo bajo presión, por no estar diseñadas adecuadamente entre otras cosas los objetivos a alcanzar. En tal sentido este trabajo de investigación demuestra la relación significativa entre la administración por objetivos y los resultados de gestión y ello se sustenta en que el p valor es igual a 0,049, del mismo modo, la formulación de objetivos estratégicos tiene una relación significativa con los resultados de gestión, sustentado con el p valor 0,038, asimismo existe una relación significativa entre la fijación de objetivos tácticos, con los resultados de gestión demostrado con el p valor equivalente a 0,038 y finalmente hay una relación de significancia la fijación de los objetivos operativos con los resultados de gestión evidenciado con el p valor igual a 0,021.

Palabras clave: administración por objetivos y resultados de gestión.

## ABSTRACT

The globalization of information brings with it competitiveness, this means that public institutions and, above all, private ones, execute a series of strategies with the purpose of having as a result an increasingly successful and therefore competent management, in such a way that the customers feel satisfied with the different products and services offered by each of them. It must be specified that nowadays users demand tangible improvements, which means that these must satisfy the increasingly complex needs of their clients, since they are the ones who give life and continuity to these organizations. This new context inserts the flexibility that is an important argument when measuring results, therefore, the proposal of the administration by objectives arises, which tries to replace the administration by pressure, whose results are not flattering, even worse by generating too much control and monitoring of collaborators. However, when implementing this model or tool we find that they do not give importance to the corresponding procedure, once again becoming an instrument or tool for working under pressure, because among other things the objectives to be achieved are not adequately designed. In this sense, this research work demonstrates the significant relationship between administration by objectives and management results and this is supported by the fact that the p value is equal to 0.049, in the same way, the formulation of strategic objectives has a significant relationship with the management results, supported with the p value of 0.038, there is also a significant relationship between the setting of tactical objectives, with the management results demonstrated with the p value equivalent to 0.038 and finally there is a significant relationship between the setting of operational objectives with the management results evidenced with the p value equal to 0.021.

Keywords: management by objectives and management results.

## INTRODUCCIÓN

Con el respeto correspondiente y de manifiesto, el agrado y satisfacción ponemos a consideración este trabajo de investigación intitulado **“La Administración por objetivos y los resultados de la gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022”** A través de este aporte buscamos explicar la relación que existe entre la administración por objetivos y los resultados de la gestión, tomando en cuenta que la tendencia en las empresas para lograr mayor rentabilidad económica, es aplicando flexibilidad laboral en sus colaboradores y ello se complementa con el establecimiento de metas, poniendo en práctica una administración por objetivos diseñada técnicamente, desde los niveles gerenciales hasta los operativos.

Previo a los resultados obtenidos resumimos la estructura del trabajo desarrollado, la misma que consta de cuatro capítulos, y que en resumidas cuentas damos a conocer a continuación:

En el Capítulo I, Planteamiento del Problema se identificó y determinó el problema, delimitó la investigación, formuló el problema general y objetivo.

En el capítulo II, Marco Teórico y Conceptual, en este caso se indagó los antecedentes del estudio en mención, precisamos las bases teóricas, se formuló las hipótesis, identificación de variables, y la definición operacional.

En el Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, es en este acápite establecemos el tipo, método y diseño de la investigación, asimismo las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos. Finalmente

En el capítulo IV, se precisa la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y las conclusiones y recomendaciones.

**Iris Yohana - Olga Almendra**

## ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y planteamiento del problema.....	1
1.2.	Delimitación de la investigación .....	3
1.3.	Formulación del problema.....	3
1.3.1.	Problema general .....	3
1.3.2.	Problemas específicos .....	4
1.4.	Formulación de objetivos .....	4
1.4.1.	Objetivo general .....	4
1.4.2.	Objetivos específicos .....	4
1.5.	Justificación de la investigación .....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	5

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio.....	7
2.2.	Bases teóricas - científicas .....	13
2.3.	Definición de términos básicos .....	22
2.4.	Formulación de hipótesis .....	23
2.4.1.	Hipótesis general.....	23
2.4.2.	Hipótesis específicas.....	23
2.5.	Identificación de variables .....	24
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores .....	24

### CAPITULO III

#### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	25
------	----------------------------	----

3.2.	Nivel de investigación.....	25
3.3.	Métodos de investigación.....	25
3.4.	Diseño de investigación .....	25
3.5.	Población y muestra .....	26
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	27
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	27
3.9.	Tratamiento estadístico .....	28
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica.....	28

#### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo.....	29
4.2.	Presentación, análisis e interpretación resultados .....	29
4.3.	Prueba de hipótesis.....	51
4.4.	Discusión de resultados .....	56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página.</b>
Tabla 1. La empresa acostumbra a fijar objetivos.....	29
Tabla 2. La empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos.....	30
Tabla 3. La empresa precisa los caminos que puede seguir.....	32
Tabla 4. La empresa acostumbra a fijar programas.....	33
Tabla 5. La empresa acostumbra a fijar políticas.....	34
Tabla 6. La empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo.....	35
Tabla 7. La empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos.....	36
Tabla 8. La empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal...37	37
Tabla 9. La empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal.....	38
Tabla 10. La empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones.....	39
Tabla 11. Se difunde la misión y visión del banco.....	40
Tabla 12. Crees que la institución cumple con sus propósitos.....	41
Tabla 13. Crees que los valores éticos se practican en el banco.....	43
Tabla 14. ¿Consideras que el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario?.....	44
Tabla 15. Crees que el banco cumple con sus objetivos organizacionales.....	45
Tabla 16. Participas en las comisiones por compromisos de desempeño del banco .....	46
Tabla 17. Participas en las acciones de los resultados logrados de la institución.....	47
Tabla 18. Crees que los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco.....	48
Tabla 19. Se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional .....	49

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Página.</b>
Gráfico 1. de la tabla 1. La empresa acostumbra a fijar objetivos .....	30
Gráfico 2. de la tabla 2. La empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos .....	31
Gráfico 3. de la tabla 3. ¿La empresa precisa los caminos que puede seguir? .....	32
Gráfico 4. de la tabla 4. ¿La empresa acostumbra a fijar programas? .....	33
Gráfico 5. de la tabla 5. ¿La empresa acostumbra a fijar políticas? .....	34
Gráfico 6. de la tabla 6. ¿La empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo .....	36
Gráfico 7. de la tabla 7. ¿La empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos?.....	37
Gráfico 8. de la tabla 8. ¿La empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal?.....	38
Gráfico 9. de la tabla 9. ¿La empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal?.....	39
Gráfico 10. de la tabla 10. ¿La empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones? .....	40
Gráfico 11. de la tabla 11. ¿Se difunde la misión y visión del banco?.....	41
Gráfico 12. de la tabla 12. ¿Crees que la institución cumple con sus propósitos? .....	42
Gráfico 13. de la tabla 13. ¿Crees que los valores éticos se practican en el banco? .....	43
Gráfico 14. de la tabla 14. ¿Consideras que el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario? .....	44
Gráfico 15. de la tabla 15. ¿Crees que el banco cumple con sus objetivos organizacionales?.....	45
Gráfico 16. de la tabla 16. ¿Participas en las comisiones por compromisos de desempeño del banco? .....	47
Gráfico 17. de la tabla 17. ¿Participas en las acciones de los resultados logrados de la institución?.....	48
Gráfico 18. de la tabla 18. ¿Crees que los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco? .....	49
Gráfico 19. de la tabla 19. Se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional .....	50

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y planteamiento del problema**

El ambiente empresarial mundial exige y persigue la efectividad en los resultados, de manera tal que estas se traduzcan fundamentalmente en ganancias económicas al final de un periodo a corto plazo (un año), pero que éstas también repercutan en el largo plazo, vale decir que se debe perseguir el logro de los objetivos estratégicos que contribuyan al posicionamiento y resultados sostenibles en el tiempo, así como también los objetivos tácticos como los operativos, en tal sentido en un ambiente competitivo requiere establecer innovadoras estrategias o metodologías para operativizar con acierto los procesos y procedimientos misionales que ejecutan.

Por lo tanto, para contextualizar el planteamiento del problema debemos de tener en cuenta algunos términos necesarios tales como la volatilidad que está relacionada a los cambios acelerados que se producen en todo orden de cosas, y que en función a ello se hace cada vez más pronunciada, exigente y necesaria los procesos de cambio. Asimismo, el término incierto, que nos indica que cada vez existe menor claridad con respecto a las repercusiones y lo que puede suceder en el futuro, de manera tal que los procesos de planeamiento

estratégico son cada vez más cortos, en torno al tiempo. Seguidamente la cuestión de lo complejo en el sentido que se convierte en algo dominante y que trae como consecuencia múltiples factores de decisión a un problema en particular, y lo ambiguo que nos indica que no hay una única respuesta que se presentan cotidianamente en el mundo de los negocios.

Todos los aspectos vertidos en el párrafo anterior nos invitan a pensar que el proceso de la planeación se convierta en cada vez más importante, teniendo en cuenta claro está que este proceso hace referencia a la predeterminación del curso de eventos sobre los cuales se tiene cierto control, por lo tanto, es el efecto de la acción. En consecuencia, lo que se pretende o se busca no es otra cosa que lograr la efectividad, convirtiéndose en objetivo claro y preciso de la empresa, utilizando adecuada y racionalmente los recursos y el tiempo siempre escasos en todo tipo de entidad.

El termino planeación en todo tipo de organizaciones nos invita a propiciar el o los procesos de cambio tan necesarios en los estos tiempos en la que nos desenvolvemos y que en concreto consiste en transitar de un punto inicial (actual) a un punto deseado (futuro) en un tiempo determinado, para ello se requiere establecer ciertas estrategias.

La aparición de esta teoría surge aproximadamente a mediados del siglo XX y se centra en la visión de los administradores en el sentido de preocuparse más por los resultados que por los procesos la que trajo como consecuencia una revolución en el pensamiento administrativo, por lo que la preocupación en los que dirigen las organizaciones pasó de en cómo administrar a por qué y para que administrar.

Todo este contexto nos permite señalar que la gran mayoría de empresas en el mundo, están optando e implementando ésta teoría, pero que sin embargo muchas de ellas no consideran la parte metodológica, pues cometen entre muchos aspectos, el error de ignorar de alguna manera las

condiciones laborales propias de la organización, como consecuencia se presiona demasiado a los colaboradores con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos olvidando los procedimientos correspondientes y que debería estar relacionado con la participación activa y su voluntad de contribuir en el crecimiento de la empresa, por otra parte también se nota que muchos responsables de las empresas, o al interior de ellas los responsables de las diferentes unidades orgánicas, sobredimensionan los objetivos en los diferentes horizontes temporales en comparación con la problemática operativa, por lo que se genera una dependencia desmesurada en la aplicabilidad de la herramienta, generando frustración en muchos aspectos positivos en relación a la problemática que se pretende abordar.

En el banco de Crédito sede Pasco, que es motivo de nuestro trabajo, no está exenta a esta propuesta, pero que a nuestro juicio se tiene que incrementar el tema de compromiso y motivación a los colaboradores para lograr objetivos establecidos y que además debe de ser compartido con todo el personal los objetivos en sus diferentes horizontes temporales, entre otros aspectos más.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La presente investigación es un trabajo iniciado y desarrollado en el Banco de Crédito del Perú, sede Cerro de Pasco, como resultado de una experiencia laboral

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la Administración por Objetivos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú sede Pasco, 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre los objetivos estratégicos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022?
- b. ¿Cómo es que la formulación de los objetivos tácticos incide en los resultados de gestión del Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, ¿2022?
- c. ¿De qué manera la Formulación de objetivos operativos genera una relacionan con los resultados de gestión del Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, ¿2022?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la administración por objetivos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación existente entre los objetivos estratégicos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.
- b. Determinar que la fijación de los objetivos tácticos incide en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.
- c. Determinar que la formulación de objetivos operativos genera una relación con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022

## **1.5. Justificación de la investigación**

La investigación que ponemos a consideración, genera una justificación en la medida que proponemos una de tantas alternativas a diferentes formas de

gestionar las organizaciones en general y el Banco de Crédito del Perú sede Pasco en particular en esta oportunidad, pues consideramos que si bien es cierto que las empresas como el Banco de Crédito, buscan cada vez tener mejores resultados en su gestión, y ello se traduce en ratios positivos de rentabilidad al final de cada ejercicio anual, pero a ello hay que agregarle que no se debe perder de vista el factor humano, vale decir la satisfacción del cliente interno, y ello entre otras cosas requiere por parte de los directivos mantener contenta al personal y que luego ello se traduzca en compromiso, identificación de los mismos para con la empresa y para con los objetivos que persigue la empresa.

En conclusión, la investigación se torna de importancia y relevante para la empresa, para los colaboradores, y como consecuencia para los clientes y usuarios, quienes en definitiva determinan el crecimiento el posicionamiento y los buenos resultados de gestión.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

Al desarrollar la investigación se ha podido advertir ciertas limitaciones que consideramos poderlas describir:

- Habiendo realizado las primeras y que están relacionadas con el aspecto bibliográfico, podemos advertir que si bien es cierto que existe material relacionado con la administración por objetivos y la gestión, es también pertinente manifestar una limitante con respecto al factor económico para obtener dicho material bibliográfico, así mismo las condiciones de salubridad, en el país y el mundo, no permitieron visitar como hubiésemos querido la biblioteca de nuestra institución y otras también, pero que sin embargo asumimos positivamente e intentando generar soluciones a la problemática que se nos presenten. Finalmente, lo que si nos ayudó de alguna manera son las investigaciones (tesis) que pudimos encontrar por medios digitales.

- En cuanto al financiamiento como ya lo habíamos citado líneas arriba se convierte en una limitante considerable y que, sin embargo, en este caso como responsables del presente trabajo de investigación, tuvimos que asumir con el costo que signifique su desarrollo y presentación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

La Administración por Objetivos que de igual modo es conocida en el mundo como gestión por objetivos por su nombre en el idioma inglés MBO (Management by objectives) surge como una herramienta o método de trabajo y que ello busca incrementar el rendimiento de las empresas que se traduzcan en resultados positivos en términos de rentabilidad económica. Como tal surgió en la década de los años 50 y lo introdujo Peter Druker con la publicación de su libro: *The Practice of Management*, y con ello sedujo a gerentes y dueños de empresas simplificando de una manera metodológica una forma más simple de alinear los objetivos en sus organizaciones.

Por otra parte, esta metodología permite a que los colaboradores puedan participar en la formulación de sus metas en el ejercicio de sus funciones, otorgándoles con ello la decisión de precisar conjuntamente con sus superiores, y alineando a los objetivos empresariales. A continuación, luego de revisar bibliografía referente al tema presentamos algunas de ellas que forman parte de los antecedentes:

Medina (2018) en su tesis Administración por objetivos para la empresa Medina & Asociados como componente de gestión. en la cual precisa que su investigación es de tipo descriptiva, su enfoque de investigación es cualitativo – cuantitativo, y por la naturaleza de investigación su población es de tres funcionarios, y concluye con los siguiente:

Los componentes de la propuesta elaborados en la investigación, han sido contruidos de acuerdo a una metodología cualitativa y cuantitativa que han permitido analizar y establecer la información apropiada de la empresa, así como, la elaboración de indicadores de medición y control; en base a esto, se propone un proceso para el desarrollo de la APO, mismo que consta en: organizar la áreas de la empresa, establecer cargos y funciones para los colaboradores, determinar el proceso de planeación, establecimiento de objetivos organizacionales con sus respectivos indicadores de medición y, por último, elaborar un plan operativo para la implementación adecuada de los objetivos. Esto se desarrolló conjuntamente con el principal representante de la empresa, ajustándose de esta forma a la misma, a sus necesidades, recursos, metas y su capacidad de trabajar. (pp. 85-86)

Esto además implica que el establecimiento de una administración por objetivos está basada en un proceso acorde a lo que establecen los especialistas bajo parámetros de un procedimiento técnico, lo que presupone que su aplicación consignará un evidente cambio positivo para la empresa, ello se verá reflejada en su forma de organización, en el desarrollo de sus diversas actividades empresariales y sobre todo en el incremento de su segmento de clientes y la fidelización de los mismos, en consecuencia mayor resultados de gestión en términos financieros, crecimiento y posicionamiento.

Ochante (2019) en su tesis: la administración por objetivos y su relación con la efectividad de los trabajadores en Global Sales Solutions, Lima centro, 2019. Detalla que el enfoque de su investigación es de carácter cuantitativo, el

nivel de investigación señalada es descriptivo correlacional, y el diseño es no experimental de corte transaccional o transversal, y el tipo de investigación es aplicada, para este efecto su población está definida con 210 trabajadores y de ahí se deduce la muestra que equivale a 136 colaboradores. Finalmente, sus conclusiones se derivan en lo siguiente:

Se ha determinado que existe relación positiva considerable (0,535) de la administración por objetivos con la efectividad de los trabajadores. Se ha determinado que existe relación positiva media (0,463) de los objetivos de la empresa con la efectividad de los trabajadores. Se ha determinado que existe relación positiva considerable (0,535) de la evaluación con la efectividad de los trabajadores. Se ha determinado que existe relación positiva considerable (0,545) del desempeño con la efectividad de los trabajadores. (p. 35)

Los resultados descritos deben de ir acompañados de una serie de acciones que complementen para lograr los objetivos establecidos en sus diferentes niveles, tales como: precisar metas individuales por cada colaborador en cada unidad orgánica, así como éstas deben estar alineadas a los objetivos estratégicos empresariales, y también informadas a todos en general de manera que se establezca como política organizacional, un proceso de evaluación del desempeño, que signifique la mejora de la gestión en términos de rentabilidad. Todo ello con una permanente capacitación y retroalimentación, teniendo en cuenta que lo que no se evalúa, no se mejora.

Palacios (2018) en su trabajo de investigación: Administración por objetivos y su influencia en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2018. Señala como datos relevantes que, el diseño corresponde a una investigación no experimental-transversal, el enfoque utilizado es el cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, y el nivel es de carácter explicativo-causal, la población con la que trabajó el autor es de 63 trabajadores y la muestra de igual manera, afirmando entonces que el estudio

posee una característica de tipo censal. A continuación, se detalla la conclusión más importante:

Al calcular las respuestas de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la DREC, según los resultados más resaltantes, se observa que el 52.03% de los encuestados, conformado por los trabajadores, respondió que están de acuerdo con respecto a la Variable Independiente Administración por objetivos, y también se observa que el 22.22% respondió que están totalmente de acuerdo. Así mismo, que la influencia entre la administración por objetivos y el desempeño laborales muy alta o muy fuerte según el valor de 0,983. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente la administración por objetivos si tiene una influencia significativa directa con el desempeño laboral de la DREC, 2018. (p. 57)

Los resultados de la presente investigación sugiere aspectos para lograr el despegue de la Dirección Regional de Educación del Callao, tales como capacitación continua en temas de gestión administrativa, así como también propuestas de metas por parte de los colaboradores en mesas de trabajo y en coordinación con los directivos de la Institución, las mismas que significaran desafíos o retos a cumplir, no está demás recalcar, que esta metodología parte de la formulación de planes en sus diferentes horizontes temporales y para su aplicación deben estar alineados desde el plan estratégico hasta los planes operativos.

Alcántara (2018) en su tesis para optar título profesional con el tema: Administración por objetivos en el centro de cobranzas telefónica del Banco de Crédito del Perú – 2018. Manifiesta que su trabajo es de carácter cuantitativo y descriptivo en lo referente al tipo y nivel, la muestra con la que trabajó es de 58 gestores, y su conclusión más resaltante es la siguiente:

La Administración por objetivos en el centro de cobranzas telefónica del Banco de Crédito del Perú, es bueno porque la mayoría de resultados obtenidos son positivos en el cuestionario. Las características aceptadas más resaltantes en el logro de las metas y objetivos en el centro de cobranzas telefónica del Banco de Crédito del Perú son: cuantitativos con 86 %, motivadores con 84 % y detallados con 83 %. Las características rechazadas más importantes en el logro de las metas y objetivos en el centro de cobranzas telefónica del Banco de Crédito del Perú son: no se admiten sugerencias con 29 %, objetivos modificados con frecuencia con 21 % y la no negociación de los objetivos 17 %.

(p. 38)

Esta metodología se hace necesaria con participación activa en la propuesta de los objetivos, de manera tal convertir en una acción leal y transparente al momento de traducir metas en resultados en beneficio de empresario y empleado, de igual manera hacer todo un diagnóstico y análisis de los objetivos dejados de lado por el personal operativo, con la intención de realizar acciones de mejora para incorporarlos en diferentes momentos de la planificación, y finalmente tomar medidas correctivas cuando sean necesarias a efectos de no desviar los propósitos en torno a las metas establecidas.

Niño de Guzmán (2022) en su trabajo de investigación. Gestión por Objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Motofuerza S.A.C – Honda, Chiclayo – 2018. Nos detalla que el tipo de investigación es cuantitativo y descriptivo, su diseño de carácter transversal y no experimental, y la población y muestra estuvo conformada por 12 trabajadores. Y sus conclusiones más resaltantes fueron:

El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, fue alto en la dimensión de producción, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización, y medio en la dimensión de cualidad y conocimiento del trabajo. Los factores críticos que influyen en el deficiente

desempeño laboral de trabajadores de la institución, fueron la cualidad del individuo en el trabajo que desempeña, el grado de conocimiento sobre el trabajo que se desempeña, y la actitud del trabajador frente a sus compañeros y jefes. La gestión por objetivos de la empresa, fue alto en la dimensión de previsión y organización, medio en la dimensión de dirección, y bajo en la dimensión de planeación, integración y dirección. Los componentes del plan de gestión por objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, fueron las dimensiones de producción, cualidad, conocimiento del trabajo y cooperación. (p. 92)

Como se puede deducir a partir de parte de las conclusiones, es que los niveles de planeación en la gestión por objetivos es bajo, por que la administración por objetivos no se considera metodológicamente de manera integral, de manera que debe ser de dominio general por todo el personal de la organización el articular desde los objetivos estratégicos, hasta los objetivos operativos, para lograr los resultados esperados, teniendo en consideración obviamente el seguimiento y la evaluación permanente, para no desviarse de lo planeado.

Diestra (2017) en su tesis: Administración por objetivos (APO), como instrumento de Gestión Organizacional en la Empresa Exotic Chocolatier S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodo 2014. Señala respecto a su trabajo que, el tipo de investigación es aplicada, el nivel es descriptivo, su diseño, no experimental, y la población y muestra corresponde a 10 trabajadores, por el mismo tamaño de datos. En sus conclusiones nos refiere:

Para determinar la relación de ambas variables se ha realizado un análisis de Pearson debido a que su escala de medición de ambas variables son ordinales, y por lo tanto se da cumplimiento con la hipótesis alterna planteada, donde podemos observar que el nivel de significancia tiene un valor de 0.000, y esto es menor a 0.05, y existe una correlación directa porque el valor de la

correlación de Pearson es de 0.648, se aproxima más a uno, y esto nos indica que mientras mejor se maneje la administración por objetivos en la empresa Exotic Chocolatier S.A.C., mejor será la gestión organizacional en la empresa. (p. 53)

De la conclusión y el análisis de la presente investigación, podemos colegir que la Administración por Objetivos debe aplicarse a toda la organización preferentemente, y no aisladamente a algunas unidades orgánicas, pues es como sugieren los especialistas y así manda la metodología, de esta manera se podrá implantar la evaluación del desempeño, que en definitiva se verificará si se cumplen los objetivos señalados en forma integral para toda la organización. Por otra parte, se debe implantar indicadores a través de los cuales se verificará el cumplimiento de las metas en los tiempos estimados. Sin dejar de lado una serie de capacitaciones que fortalezcan el trabajo en equipo, el clima organizacional y la gestión del cambio.

## **2.2. Bases teóricas - científicas**

### **Administración por objetivos**

El término de Administración por Objetivos fue introducido por primera vez en la década de 1950 por Peter Drucker en su libro: La Gerencia de Empresas (The Practice of Management) basada en la práctica de su extensa experiencia del autor y que sin embargo generó diversas críticas especialmente en el aspecto semántico, sin embargo lo importante de su aporte entre otros aspectos es la que refiere en relación al proceso administrativo del control, pues señala que no se debe controlar por controlar si no es por objetivos. Por ello precisa que las actividades empresariales deben ser dirigidas por la expresión de objetivos claros y concretos.

En tal sentido una definición técnica desde la iniciativa de Quiroa (2020) puntualiza que, la APO viene a ser una “estrategia empresarial en la que todos los empleados y directivos de una empresa trabajan con el fin de alcanzar los

objetivos que previamente se han propuesto” (párr. 1). En su momento esta herramienta surge de la practicidad en la que se intentaba mejorar los resultados empresariales empleando la presión que no era otra cosa que controlar y vigilar las diversas tareas de los colaboradores pero que, sin embargo, no lograron obtener resultados positivos, demostrando lo ineficaz de sus procedimientos.

La administración por Objetivos se divide en tres fases a saber:

- a. **Inicial:** en la que se fijan los objetivos entre los distintos componentes de la **organización**
- b. **Seguimiento:** que consiste en reuniones programadas para revisar el estado de los pequeños objetivos establecidos
- c. **Evaluación:** se fija en un principio para evaluar el estado del proyecto, conocer cuáles metas y objetivos se lograron y cuáles deben ser reenfocados o mejorados.

#### **Características de la gestión por objetivos (APO).**

La gestión por objetivos se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Los objetivos y necesidades de la compañía se alinean con la estrategia corporativa, para que todas las áreas trabajen con un mismo fin.
- Los objetivos se establecen en forma de cascada, se despliegan por los distintos componentes de la organización o departamento a partir de sus características, responsabilidades y jerarquía. También puede fijarse una estructura piramidal para hacer la distribución adecuada.
- De esta manera se fomenta la acción individual de las diversas áreas de la empresa, conservan su independencia, pero trabajan en objetivos en común.
- La administración por objetivos se basa en metas en el corto y mediano plazo que están conectadas con el logro último.
- Integra a la gerencia con los empleados.

- Propicia el consenso entre los distintos componentes de la organización, enfocados en las metas inmediatas y los objetivos a largo plazo.
- Los objetivos son fijados junto a una fecha de cumplimiento.
- La evaluación por objetivos consiste en la retroalimentación entre los grupos de trabajo para generar aprobación o sugerir correcciones.
- El MBO incentiva dinámicas de trabajo participativas y grupales, así como el compromiso de los empleados con el trabajo de otros sectores de la compañía.
- La claridad en los objetivos y la integración gerencial deriva en construcción de marca y empatía entre los diversos componentes de la empresa.

#### **Razones por las que aplicar una APO.**

Son las siguientes:

- a. Integración de los elementos de la organización. - La administración por objetivos integra a los diversos componentes de la organización. Esto influye de distintas maneras positivas dentro de la compañía. La gerencia, que debe estar activa en la búsqueda y desarrollo de las metas, es consciente del funcionamiento de los distintos departamentos. Estos últimos, al estar acompañados por gerentes o responsables de áreas, pueden abordar dudas y estrategias de manera directa; se recibe retroalimentación y se corrige lo necesario.
- b. Progreso continuo. - Esta dinámica propicia el crecimiento de los distintos componentes mientras se trabaja en aquellos objetivos inmediatos y de largo plazo. Eso facilita una relación horizontal y la búsqueda de los objetivos. Para que la empresa tenga todas las herramientas imprescindibles para lograr los objetivos de negocio más importante debería apoyarse en la tecnología. La Transformación Digital de las organizaciones ya no es una perspectiva de futuro, es una obligación del presente para no perder competitividad en el mercado.

- c. Seguimiento y apoyo a la plantilla. - El seguimiento y apoyo durante la gestión por objetivos es constante durante las diversas etapas y permite obtener mejores resultados y redefinir o corregir aquellos objetivos o acciones que se no enmarquen dentro del proyecto o no respondan de la manera ideal.
- d. Medición del desempeño laboral. - Por su parte, la gerencia de la organización podrá medir el desempeño de su equipo de trabajo; a la inversa, los empleados podrán conocer mejor sus competencias e identificar tanto sus puntos fuertes como aspectos a corregir.

#### **Características de la APO en la dinámica laboral.**

En un contexto que puede cambiar de un momento a otro, en especial aún con los efectos derivados del COVID-19, hay una serie de razones para aplicar la gestión por objetivos:

- Es más sencillo manejar objetivos a corto plazo. Por eso se plantean metas con base en una serie de pequeños objetivos.
- Individualmente, para el trabajador es más cómodo atender tareas puntuales que abordar grandes cantidades de trabajo.
- La administración por objetivos sirve de oportunidad para establecer estrategias motivacionales. Una vez que se logren las metas plateadas a corto plazo, se puede celebrar o reconocer a los empleados de una manera especial.
- La dirigencia de la organización tiene una visión directa de las habilidades y métodos de trabajo de los equipos de trabajo.
- Los empleados pueden ver cómo evoluciona su rendimiento laboral y experimentar satisfacción al ver que logran los objetivos.
- Al alcanzar los resultados esperados a largo plazo, la organización se demuestra a sí misma que puede trabajar y sostener proyectos de largo aliento.

### **Beneficios de la APO o gestión por objetivos.**

Esta herramienta ofrece beneficios tanto individuales como grupales y estos son:

- Orden. - La gestión por objetivos mejora el desempeño de los empleados, quienes se ven incentivados a planificar y llevar una agenda organizada para poder cubrir los plazos de entrega y cobertura de los objetivos.
- Integración. - Al estructurar objetivos en corto, mediano y largo plazo entre las diversas áreas de la organización, la organización es consciente de qué pueden ofrecer sus empleados y, a su vez, ellos saben qué espera la parte directiva de su rendimiento profesional.
- Crecimiento profesional. -Al alcanzar resultados, el empleado puso en práctica sus conocimientos y sumó experiencia. Esto repercute positivamente en su rendimiento y en las posteriores tareas en las que estará involucrado. Para esto es clave desarrollar la retroalimentación entre los distintos componentes del grupo de trabajo y la organización.
- Pertenencia. - Al trabajar en equipo, sin perder en muchos casos su independencia, los trabajadores disfrutan de una dinámica en la que pueden aprender de otros y, a su vez, exponer todas sus virtudes. En esa relación con los otros y los retos profesionales que se plantean también se fomenta el sentido de pertenencia con la organización.
- Comunicación. - Para que la administración por objetivos tenga resultados efectivos es importante que haya una buena comunicación. Por tanto, una vez que se implanta, los diversos componentes de la empresa se ven beneficiados de esto, se influye en las relaciones personales y la retroalimentación.
- Gestión efectiva. - Al contar con una estructura de metas y objetivos, la empresa puede evaluar de mejor manera su funcionamiento.

- Liderazgo. - El día a día dentro de una metodología de trabajo basada en la gestión de objetivos fomenta liderazgos particulares, que en varias situaciones los empleados asumen responsabilidades y decidan.

### **Resultados de Gestión:**

#### **Gestión.**

En términos básicos entendemos por gestión, a la acción de asumir y llevar a cabo, la responsabilidad con respecto a un proceso, este puede ser de carácter organizacional o personal, e incluye características a saber:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar en el comercio.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones) y sus semejantes.

#### **Gestión Empresarial.**

Es el conjunto de actividades empresarial que realiza una persona especializada. Además, debe tener la capacidad de poder organizar, controlar y dirigir un grupo de personas. A fin de conseguir los objetivos que se ha planteado la organización a principios de año. Es por ello que los más indicados a realizar esta función pueden ser los directores, gerentes o consultores. Ellos deben ser personas de negocios que lleven un correcto manejo de la compañía. Así mismo, tienen que estar capacitados debido a las constantes innovaciones que se presentan en el mercado.

#### **Puntos básicos de la gestión empresarial.**

Son tan importantes que se les considera como la columna vertebral de toda empresa. Cuidando estos cuatro puntos, la compañía no atravesará tantos problemas. Igualmente, aquí encontramos características como la calidad de servicio, seguridad de que se está dando lo que el cliente busca. Por esto mismo, estos cuatro factores no deben faltar dentro de la administración de una empresa:

- **Planificación:** Cualquier negocio, sin importar el rubro al que se dedique, requiere de una planificación de procesos. Con este pilar podremos crear las metas que se quieran alcanzar a corto, mediano o largo plazo. De esta forma, ordenaremos las actividades a realizar y sabremos que estrategias se podrán aplicar. También determinaremos que es lo que necesitamos para llevarlo a cabo. Ya sea cuanto recurso precisamos, la cantidad de personas a cargo, entre otras. Así se llegará, de forma ordenada, a los objetivos empresariales que se habían planeado.
- **Organización:** Este punto es importante ya que, al igual que la planificación, marcan el futuro éxito o quiebre de la empresa. Ya que aquí es donde se delega y coordina las actividades que se realizarán con los colaboradores. Además del tiempo en el que se debe llevar a cabo dicho proceso. Todo con la finalidad de que haya un orden y ayude a alcanzar los objetivos empresariales.
- **Dirección:** Este punto está destinado para personas que puedan liderar y orientar un grupo de trabajo. Además, tiene que estar pendiente a lo que hagan los colaboradores y motivarlos a cumplir con sus metas. A partir de esto, dependerá el éxito de la empresa porque si los trabajadores no están cómodos, no serán eficientes.
- **Control:** Está relacionado con la coordinación y seguimiento del trabajo de los colaboradores. Con\*\* la finalidad de conocer los puntos altos y bajos de la organización. Todo ello para proponer acciones ante posibles problemas que puedan ocurrir en el futuro y que afecten a la compañía.

### **Importancia de buena gestión empresarial.**

Una buena gestión empresarial implica que tiene que saber manejar al personal que tienes al mando. Ya sea que tengan un buen desempeño, lleguen temprano, logren los objetivos, atiendan de buena manera al cliente. Entonces, la gestión empresarial es una administración eficiente donde la empresa tenga

un crecimiento sostenido. No obstante, no depende de una sola persona sino de un grupo profesional de administración. Ellos deben garantizar un correcto desarrollo de la empresa en el mundo de los negocios. Igualmente, el dueño de una empresa debe tener un conjunto de asesores que lo apoyen en la toma de decisiones. De lo contrario, la compañía corre con un gran riesgo que no continúe en el mercado.

### **Gestión para resultados.**

Proceso de planificación estratégica, medición del desempeño y elaboración de presupuestos basado en el uso inteligente de recursos para lograr resultados medibles. Esto no significa que no se preocupe por la forma en que se hacen las cosas, sino que le da más relevancia a lo que se logra y cuál es su impacto en las partes involucradas. No es de extrañar, por lo tanto, que a menudo se adopte como pilar o modelo de cultura organizacional.

### **Principios de la Gestión para resultados.**

Proponemos principios sobre los cuales descansan los resultados previstos por la organización, y estos son:

- **Diálogo sobre objetivos:** Para que este modelo de gestión sea exitoso, todos deben hablar sobre a dónde quieren ir, cuáles son los caminos posibles y los recursos disponibles. De lo contrario, corres el riesgo de que los empleados trabajen en direcciones opuestas a lo que deseas.
- **Colaboración interna:** Este principio consiste en fomentar la colaboración interna. Las actividades como la planificación, implementación, seguimiento y evaluación de acciones están alineadas de principio a fin.
- **Estandarización analítica:** Si bien actividades como el servicio al cliente y las ventas requieren métricas diferentes, debes buscar una forma de estandarizar la recopilación, el almacenamiento y el análisis de datos. Si mantienes un sistema unificado, este proceso se vuelve más simple, económico e intuitivo para todos los involucrados.

- **Gestión institucional:** que significa administrar hacia buenos resultados. Esto no debe confundirse con renunciar a la conciliación de la vida laboral y personal en nombre de alguna cifra específica. Sobre todo, porque esto puede afectar el desempeño de los empleados y frustrarlos con el ambiente de trabajo.
- **Toma de decisiones basada en datos:** Aunque la transformación digital ya es una realidad, el 60% de las organizaciones no tiene mucha confianza en sus datos y conocimientos analíticos. Gran parte de la gestión para resultados depende de información de calidad para impulsar el aprendizaje empresarial y la toma de decisiones estratégicas, además de afectar la rendición de cuentas y guiar cambios en el plan de mejora continua.

#### **Ventajas metodológicas al aplicar la gestión para resultados.**

Estas incluyen la mejor alineación con las operaciones diarias y la asignación inteligente de los recursos. También brindan un parámetro objetivo para la evaluación individual, la continuidad del plan durante las transiciones de liderazgo y la oportunidad de corrección de errores. Estas se traducen en:

- **Alineación con las operaciones diarias:** a menudo las empresas se marcan metas ambiciosas, pero sus acciones diarias no están alineadas con este prometedor horizonte. En el modelo de gestión orientado a resultados, no basta con saber adónde quieres ir en el futuro; tus acciones diarias deben coincidir con esto.
- **Asignación inteligente de recursos:** Una de las grandes dificultades a las que se enfrentan las empresas es la existencia de recursos limitados ante la capacidad de crear infinidad de proyectos para aumentar, mejorar o cambiar el negocio. Si también cuentas con pocos empleados, tiempo o dinero, es fundamental que aprendas a distribuirlos inteligentemente en las iniciativas que pretendas desarrollar.

- Parámetro objetivo para la evaluación individual: Si te preguntas cuáles son las ventajas de aplicar la metodología de gestión para resultados a nivel individual, te tenemos cubierto. Cuando estableces métricas claras para medir tu progreso, también creas un parámetro objetivo para la evaluación individual.
- Continuidad del plan durante las transiciones de liderazgo: En la gestión para resultados existe una preocupación por la continuidad de las acciones que han generado buenos resultados, sin importar si el responsable de los mismos permanezca o no en el proyecto.
- Oportunidades de corrección de errores: Otra ventaja de la gestión para resultados es la oportunidad de corregir errores. Cuando sabes exactamente lo que significa el éxito para tu negocio, es fácil identificar si las cosas han ido según lo planeado o si hay inconsistencias que deben abordarse.

### **2.3. Definición de términos básicos**

- Administración por objetivos
- Herramienta que se utiliza para medir y evaluar el rendimiento de los empleados y el nivel de productividad de la organización. Esto se hace partiendo de establecer objetivos al inicio de la planificación.
- Administración
- La administración es una ciencia social, cuyo interés se centra en las organizaciones humanas, así como las técnicas y procedimientos disponibles para su planificación, organización, dirección y control de sus recursos, en pro de obtener de ellos el mayor beneficio
- Planificación
- Entendida como la estructuración conceptual de los elementos de la organización, teniendo en cuenta la misión que se desea cumplir y una visión del futuro de la empresa u organización.

- Organización
- Se trata de la coordinación y sincronización de las partes de la empresa, para establecer sus tareas y secuencias de realización de las mismas.
- Dirección:
- Las labores necesarias para la conducción y el liderazgo de la organización, considerando aspectos tácticos, operativos o estratégicos.
- Control
- Entendido como la posibilidad de diagnosticar el funcionamiento de la organización y retroalimentar al sistema con esa información, para solventar sus necesidades y su funcionamiento.
- Gestión
- Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
- Gestor
- Personas que toman el compromiso de organizar y dirigir las instituciones suelen ser llamadas gestores. Los mismos son responsables de la rentabilidad y éxito de los organismos para los que trabajan.
- Resultados
- El resultado es el efecto o consecuencia de una acción, proceso o situación. Este concepto es aplicable en distintos contextos.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La administración por objetivos contribuye en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Los objetivos estratégicos tienen una relación positiva con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

- a. La fijación de los objetivos tácticos incide en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.
- b. La formulación de los objetivos operativos tiene relación con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

**2.5. Identificación de variables**

Variable Independiente

Administración por objetivos

Variable Dependiente

Resultados de gestión

**2.6. Definición operacional de variables e indicadores**

<b>Variable</b>	<b>Concepto</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Administración por objetivos</b>	Método utilizado para evaluar el rendimiento y productividad de la empresa (y por ende empleados) con base en las metas establecidas con anterioridad	Eficiencia Eficacia Efectividad
<b>Resultados de gestión</b>	La gestión por resultados es una combinación de sistemas, valores y procedimientos para lograr más y mejores resultados, con igual o menor cantidad de recursos.	Productividad Rentabilidad Competitividad

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

En relación a la presente investigación, el tipo de investigación tiene un carácter básico, por cuanto se busca ampliar ciertos límites de la comprensión y generar nuevas perspectivas en torno a las variables en estudio.

#### **3.2. Nivel de investigación**

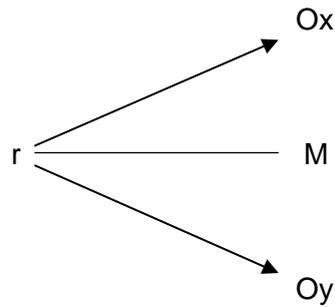
Es de carácter descriptivo – correlacional, siendo el interés básicamente de conocer cuál es la relación entre ambas variables.

#### **3.3. Métodos de investigación**

El método es deductivo pues se emplea una estrategia de razonamiento para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios, estableciendo entonces los hechos más relevantes del fenómeno, a partir de la formulación de las hipótesis, en observancia con la realidad, y su comprobación de las hipótesis.

#### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox= Variable: Administración por objetivos

Oy= Variable: Resultados de gestión

r = Posible relación entre las variables estudiadas

### 3.5. Población y muestra

#### Población

La población está constituida por el total de trabajadores (20) del Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022

#### Muestra

El cálculo de la muestra se calcula según la formula, sin embargo, por el tamaño se trabaja con el total de la muestra censal

$$n_o = \frac{N Z^2 P \cdot Q}{(N-1) E^2 + P \cdot Q Z}$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_o = \frac{20(1.96)^2 0.5 0.5}{(20-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = \frac{97.9608}{1.2129} = 20$$

Entonces n<sub>o</sub> = La muestra es 20 trabajadores.

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

#### Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

### 3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Los instrumentos fueron seleccionados en relación a las variables diseñadas en el presente trabajo, para luego ejecutarlas tomando como referencia otros estudios similares con anterioridad, para luego llevarlos a un proceso de validación por juicio de expertos por profesionales capacitados en relación al tema tratado, todo ello con un tratamiento para determinar la confiabilidad por medio de una prueba paramétrica del alfa de cronbach, que dio como resultado ,797 lo que indica que los instrumentos tienen un importante grado de confiabilidad, como se muestra en el cuadro que se adjunta a continuación:

<b>Confiabilidad de instrumentos</b>	
Estadística de fiabilidad	
alfa de cronbach	N de elementos
,797	19

### 3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 25, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de carácter auténtico, el que reiteramos lo declarado.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los colaboradores y asistentes del Banco de Crédito, unidad Cerro de Pasco.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas, también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación resultados

##### Variable Administración por Objetivos.

##### ¿La empresa acostumbra a fijar objetivos

**Tabla 1.** La empresa acostumbra a fijar objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	13	65,0
	Casi siempre	4	20,0
	Algunas veces	3	15,0
	Total	20	100,0

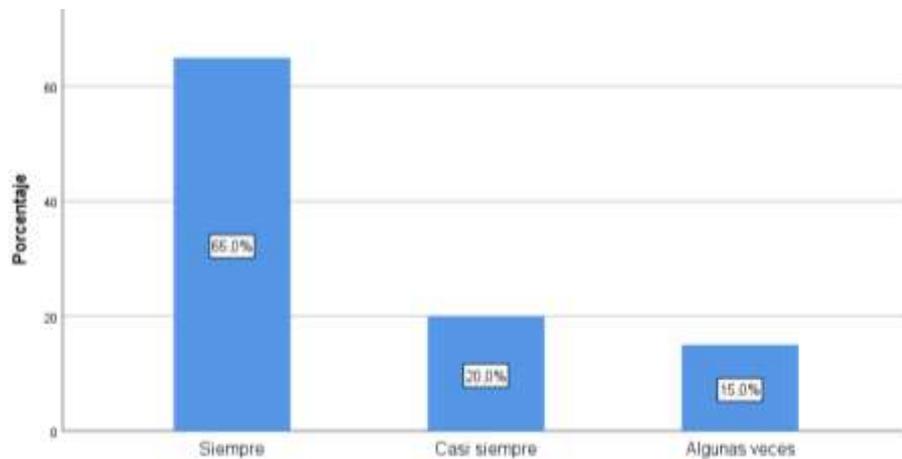
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa acostumbra a fijar objetivos; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 65,0% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa acostumbra a fijar objetivos.
2. Un 20,0% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa acostumbra a fijar objetivos.
3. Un 15,0% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la empresa acostumbra a fijar objetivos

**Gráfico 1.** de la tabla 1. La empresa acostumbra a fijar objetivos



**¿La empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos?**

**Tabla 2.** La empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	8	40,0
	Casi siempre	1	5,0
	Algunas veces	7	35,0
	Muy pocas veces	2	10,0
	Nunca	2	10,0
	Total	20	100,0

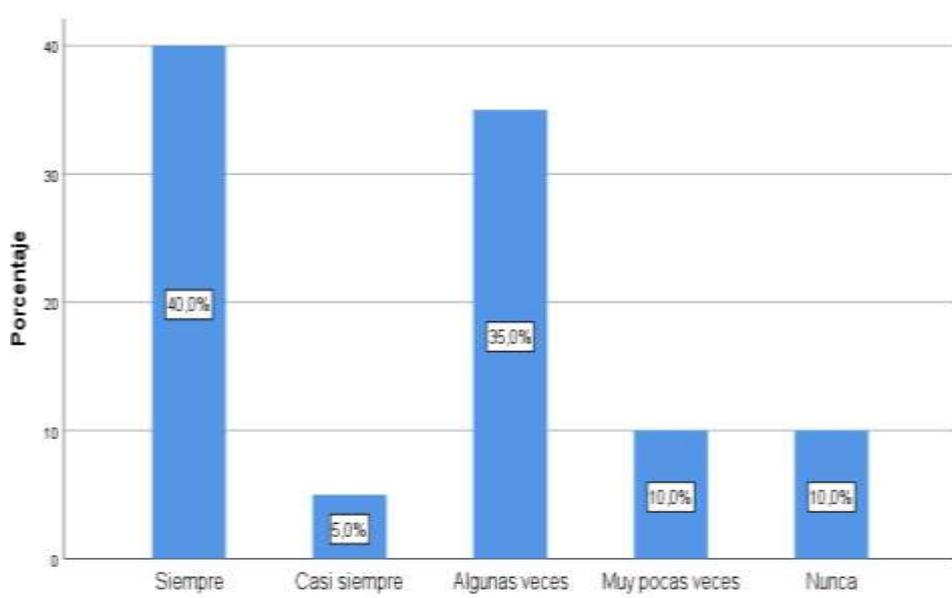
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos
2. Un 5% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos.
3. Un 35% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos.
4. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **muy pocas veces**, la empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos
5. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos.

**Gráfico 2.** de la tabla 2. La empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos



**Tabla 3.** La empresa precisa los caminos que puede seguir

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	60,0
	Casi siempre	4	20,0
	Algunas veces	4	20,0
	Total	20	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

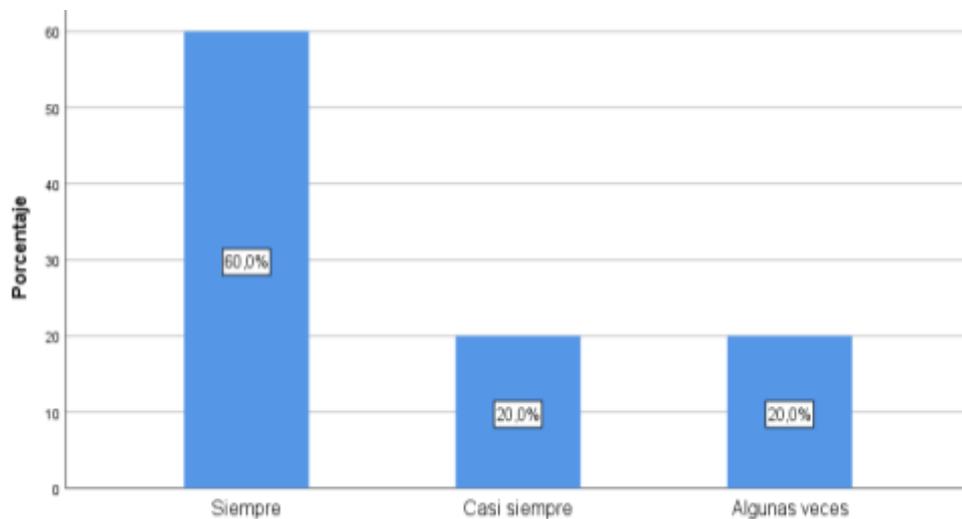
**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la empresa precisa los caminos que puede seguir; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 60% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa precisa los caminos que puede seguir.
2. Un 20% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa precisa los caminos que puede seguir.
3. Un 20,0% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la empresa precisa los caminos que puede seguir

*La empresa precisa los caminos que puede seguir*

**Gráfico 3.** de la tabla 3. ¿La empresa precisa los caminos que puede seguir?



### ¿La empresa acostumbra a fijar programas?

**Tabla 4.** La empresa acostumbra a fijar programas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	8	40,0
	Casi siempre	4	20,0
	Algunas veces	5	25,0
	Muy pocas veces	3	15,0
	Total	20	100,0

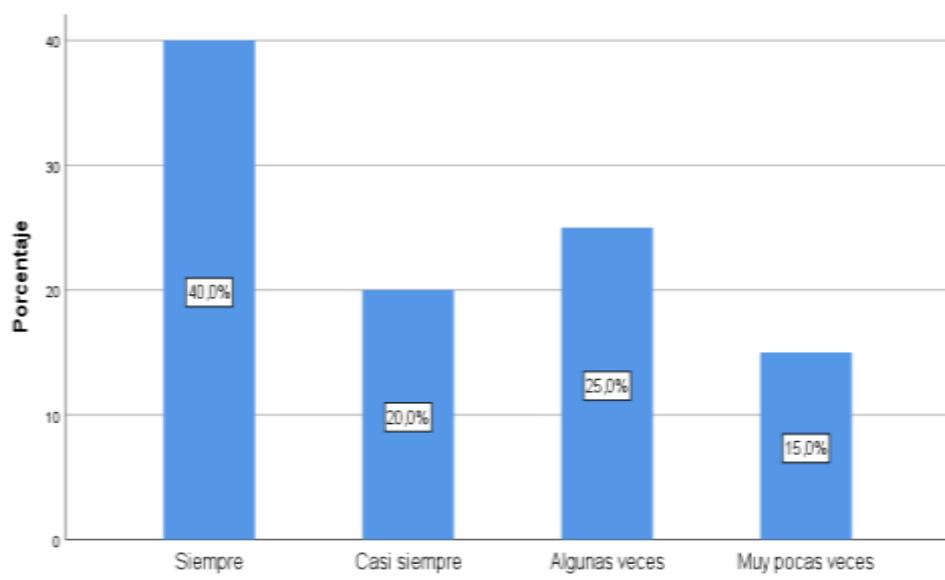
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si La empresa acostumbra a fijar programas; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa acostumbra a fijar programas.
2. Un 20% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa acostumbra a fijar programas.
3. Un 25% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la empresa acostumbra a fijar programas.
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** la empresa acostumbra a fijar programas.

**Gráfico 4.** de la tabla 4. ¿La empresa acostumbra a fijar programas?



### ¿La empresa acostumbra a fijar programas?

**Tabla 5.** La empresa acostumbra a fijar políticas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	9	45,0
	Casi siempre	3	15,0
	Algunas veces	5	25,0
	Muy pocas veces	3	15,0
	Total	20	100,0

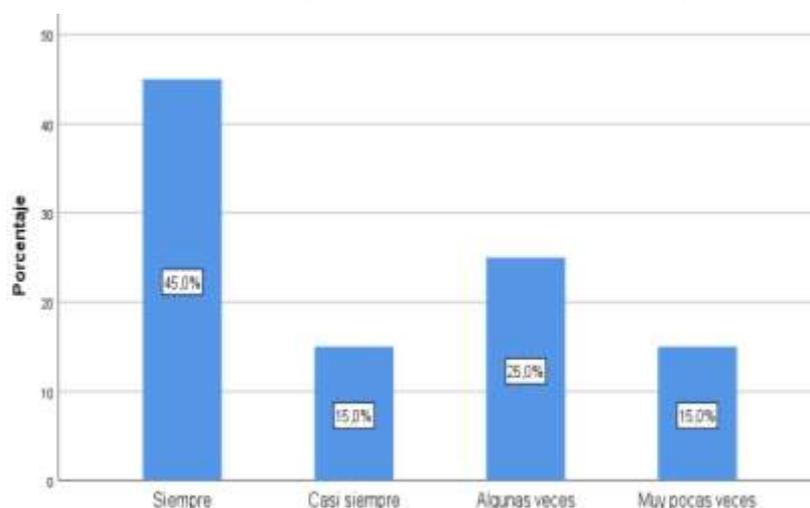
**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado.

#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa acostumbra a fijar políticas; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 45% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa acostumbra a fijar políticas.
2. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa acostumbra a fijar políticas.
3. Un 25% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la empresa acostumbra a fijar políticas.
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** la empresa acostumbra a fijar políticas.

**Gráfico 5.** de la tabla 5. ¿La empresa acostumbra a fijar políticas?



### **¿La empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo?**

**Tabla 6.** La empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	9	45,0
	Casi siempre	6	30,0
	Algunas veces	3	15,0
	Muy pocas veces	1	5,0
	Nunca	1	5,0
	Total	20	100,0

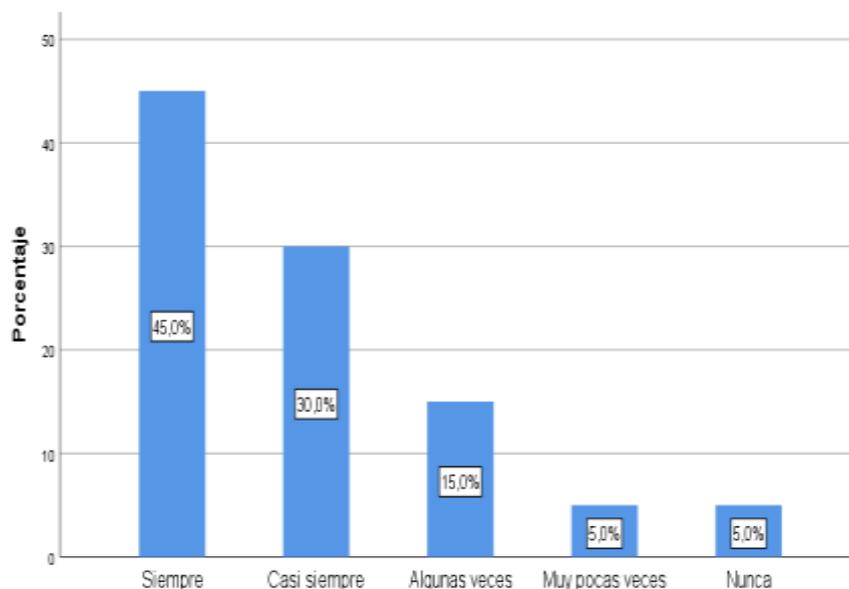
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 45% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo.
2. Un 30% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo.
3. Un 15% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo.
4. Un 5% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** la empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo.
5. Un 5% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo.

**Gráfico 6.** de la tabla 6. ¿La empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo



**¿La empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos?**

**Tabla 7.** La empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	13	65,0
	Casi siempre	7	35,0
	Total	20	100,0

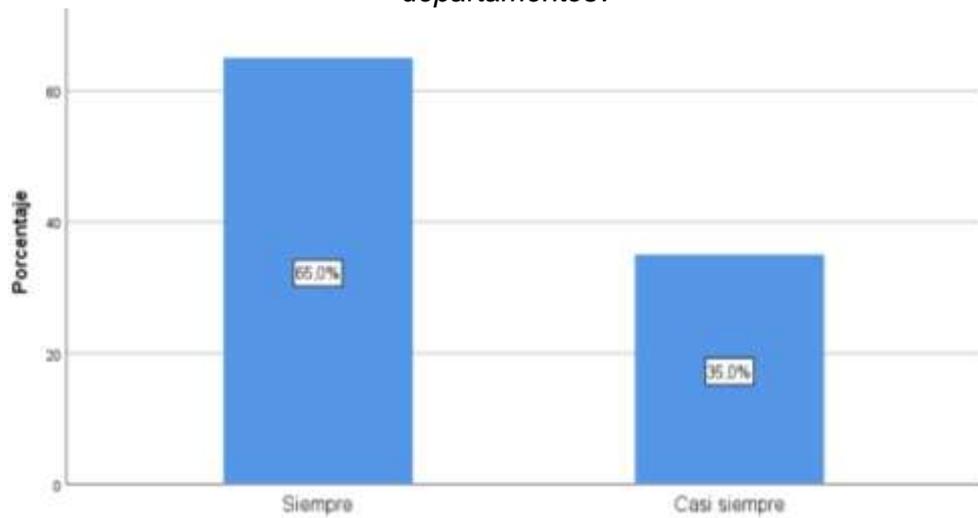
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 65% de la muestra encuestada opinan que **siempre** si la empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos.
2. Un 35% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** si la empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos.

**Gráfico 7.** de la tabla 7. ¿La empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos?



**¿La empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal?**

**Tabla 8.** La empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	17	85,0
	Casi siempre	3	15,0
	Total	20	100,0

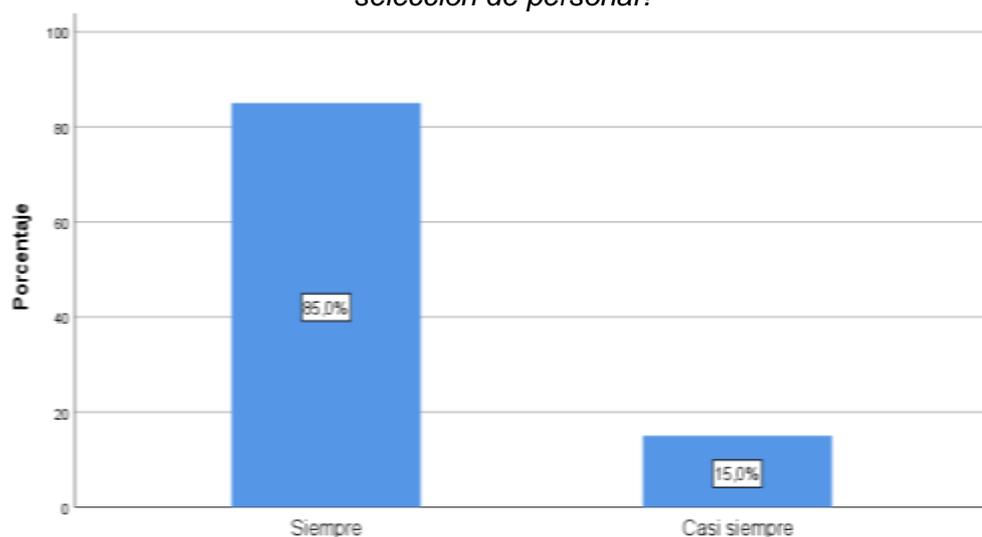
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 85% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal.
2. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal.

**Gráfico 8.** de la tabla 8. ¿La empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal?



**¿La empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal?**

**Tabla 9.** La empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	9	45,0
	Casi siempre	4	20,0
	Algunas veces	4	20,0
	Muy pocas veces	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

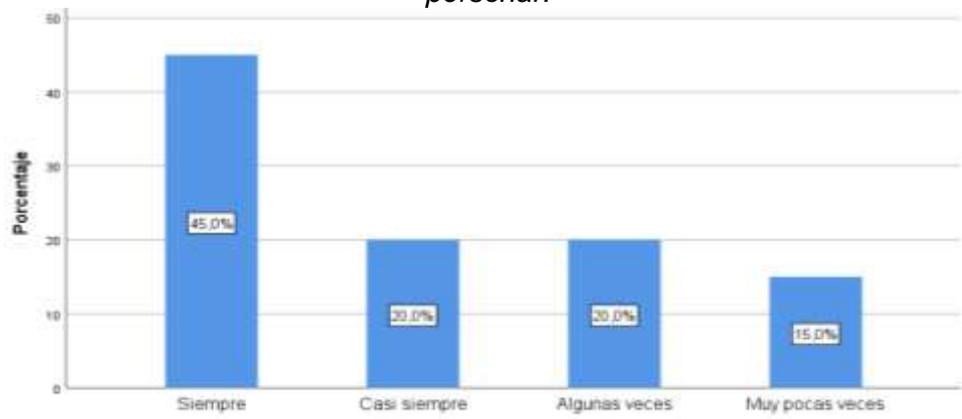
**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si la empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 45% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal.
2. Un 20% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal.

3. Un 20% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** la empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal.
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **muy pocas veces** la empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal).

**Gráfico 9.** de la tabla 9. ¿La empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal?



#### ¿La empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones?

**Tabla 10.** La empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	60,0
	Casi siempre	3	15,0
	Algunas veces	2	10,0
	Muy pocas veces	1	5,0
	Nunca	2	10,0
	Total	20	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

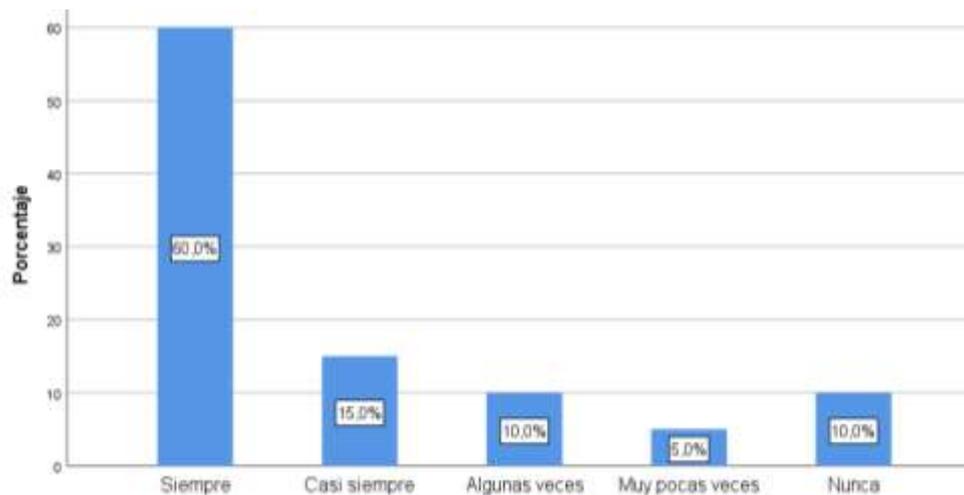
#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 60% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones.
2. Un 15% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones.

3. Un 10% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones.
4. Un 5% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** la empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones.
5. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones.

**Gráfico 10.** de la tabla 10. ¿La empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones?



### Variable Resultados de Gestión

#### ¿Se difunde la misión y visión del banco?

**Tabla 11.** Se difunde la misión y visión del banco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	11	55,0
	Casi siempre	6	30,0
	Algunas veces	2	10,0
	Muy pocas veces	1	5,0
	Total	20	100,0

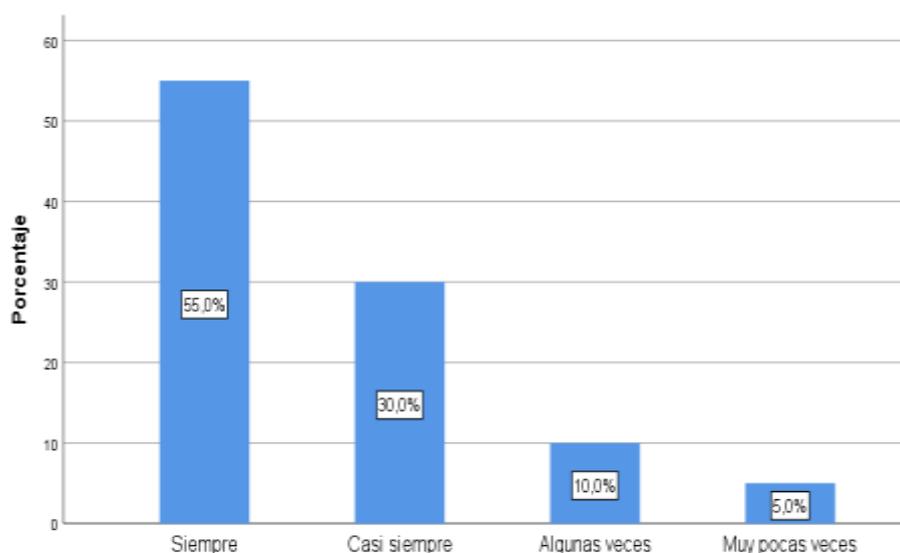
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si se difunde la misión y visión del banco; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 55% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se difunde la misión y visión del banco.
2. Un 30% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** se difunde la misión y visión del banco.
3. Un 10% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** se difunde la misión y visión del banco.
4. Un 5% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** se difunde la misión y visión del banco.

**Gráfico 11.** de la tabla 11. ¿Se difunde la misión y visión del banco?



**¿Crees que la institución cumple con sus propósitos?**

**Tabla 12.** Crees que la institución cumple con sus propósitos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	8	40,0
	Casi siempre	4	20,0
	Algunas veces	4	20,0
	Muy pocas veces	2	10,0
	Nunca	2	10,0
	Total	20	100,0

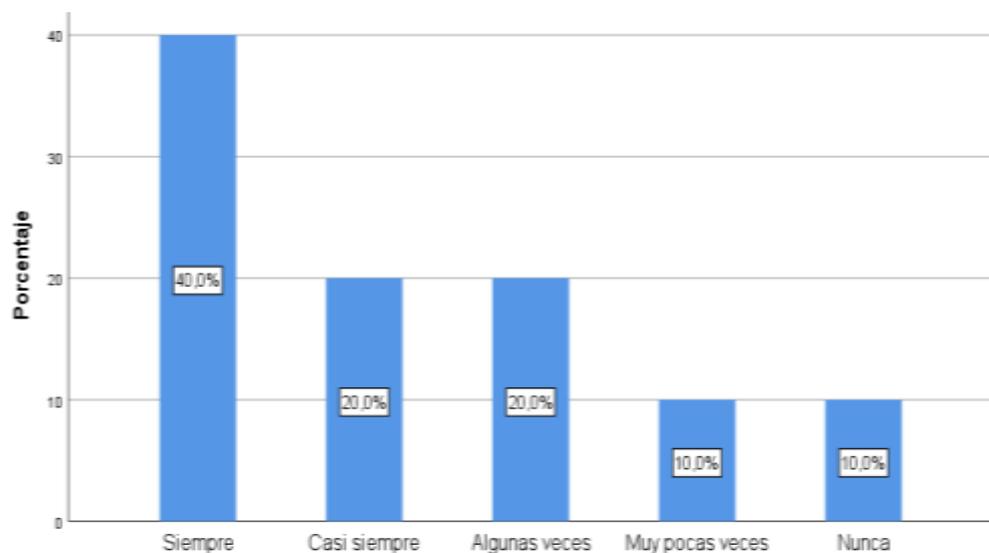
**Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.**

### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si crees que la institución cumple con sus propósitos; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se difunde la misión y visión del banco.
2. Un 20% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** se difunde la misión y visión del banco.
3. Un 20% de la muestra encuestada opinan algunas veces se difunde la misión y visión del banco.
4. Un 10% de la muestra encuestada opinan que muy pocas veces se difunde la misión y visión del banco.
5. Un 10% de la muestra encuestada opinan que nunca se difunde la misión y visión del banco.

**Gráfico 12.** de la tabla 12. *¿Crees que la institución cumple con sus propósitos?*



### ¿Crees que los valores éticos se practican en el banco?

**Tabla 13.** *Crees que los valores éticos se practican en el banco*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	9	45,0
	Casi siempre	7	35,0
	Algunas veces	4	20,0
	Total	20	100,0

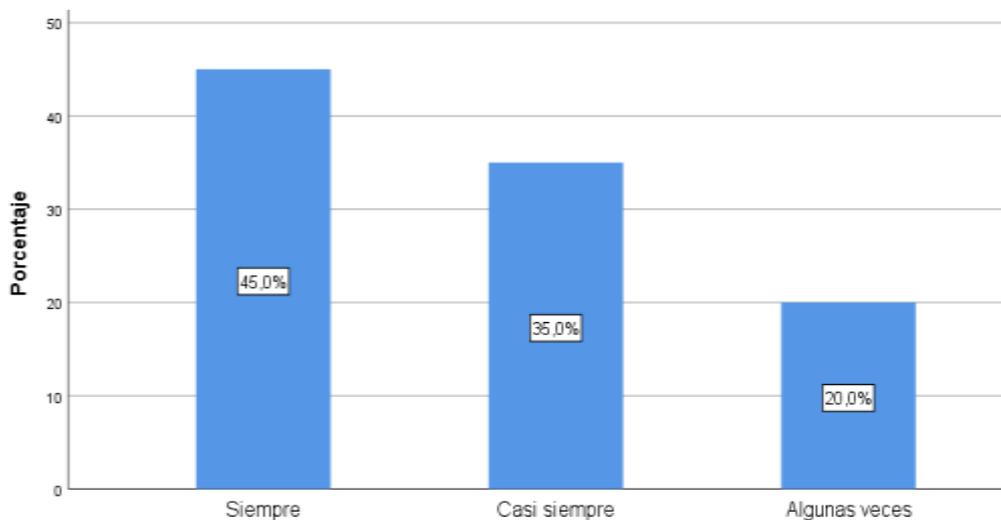
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los valores éticos se practican en el banco; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 45% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los valores éticos se practican en el banco
2. Un 35% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** los valores éticos se practican en el banco.
3. Un 20% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** los valores éticos se practican en el banco

**Gráfico 13.** *de la tabla 13. ¿Crees que los valores éticos se practican en el banco?*



**¿Consideras que el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario?**

**Tabla 14.** *¿Consideras que el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	7	35,0
	Casi siempre	5	25,0
	Algunas veces	5	25,0
	Muy pocas veces	3	15,0
	Total	20	100,0

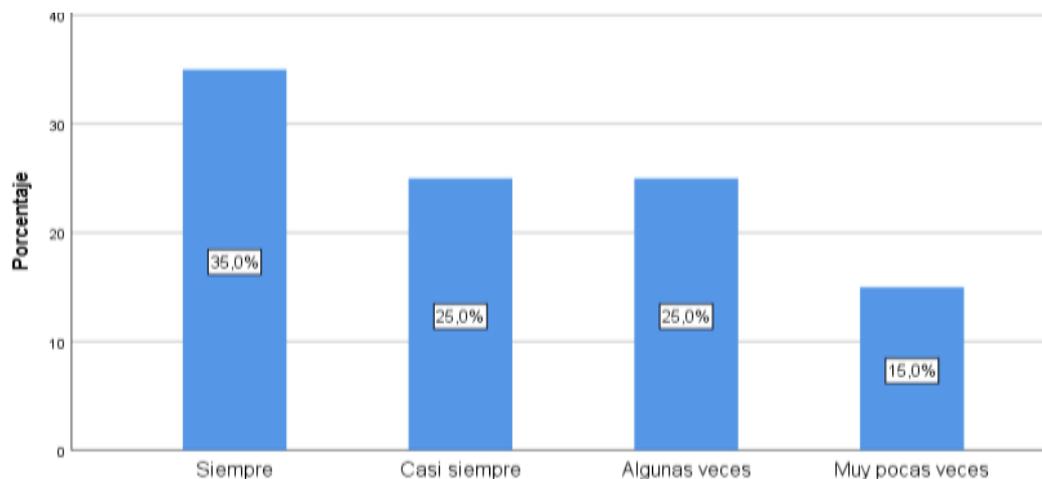
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 35% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario.
2. Un 25% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario.
3. Un 25% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario.
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario.

**Gráfico 14.** *de la tabla 14. ¿Consideras que el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario?*



## ¿Crees que el banco cumple con sus objetivos organizacionales?

**Tabla 15.** *Crees que el banco cumple con sus objetivos organizacionales*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	5	25,0
	Casi siempre	2	10,0
	Algunas veces	4	20,0
	Muy pocas veces	6	30,0
	Nunca	3	15,0
	Total		20

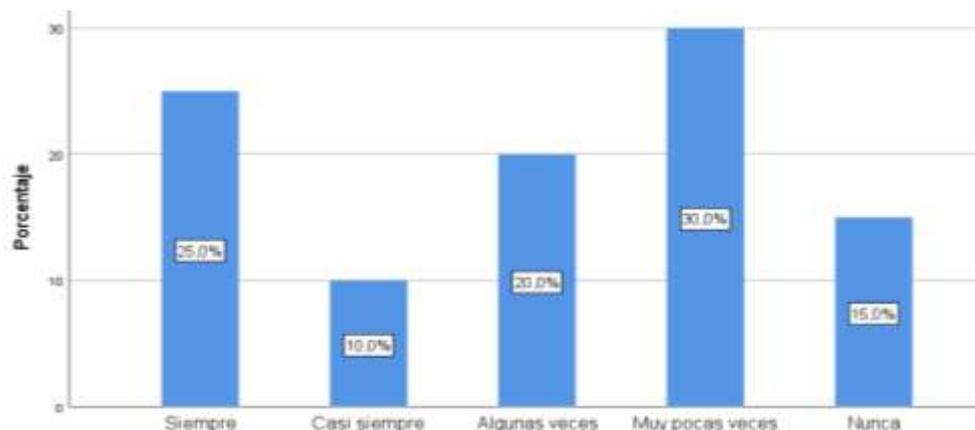
**Fuente:** Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si el banco cumple con sus objetivos organizacionales; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 25% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el banco cumple con sus objetivos organizacionales.
2. Un 10% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** el banco cumple con sus objetivos organizacionales.
3. Un 20% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** el banco cumple con sus objetivos organizacionales.
4. Un 30% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** el banco cumple con sus objetivos organizacionales.
5. Un 15% de la muestra encuestada opinan **nunca** el banco cumple con sus objetivos organizacionales.

**Gráfico 15.** *de la tabla 15. ¿Crees que el banco cumple con sus objetivos organizacionales?*



**¿Participas en las comisiones por compromisos de desempeño del banco?**

**Tabla 16.** Participas en las comisiones por compromisos de desempeño del banco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	6	30,0
	Casi siempre	6	30,0
	Algunas veces	3	15,0
	Muy pocas veces	3	15,0
	Nunca	2	10,0
	Total	20	100,0

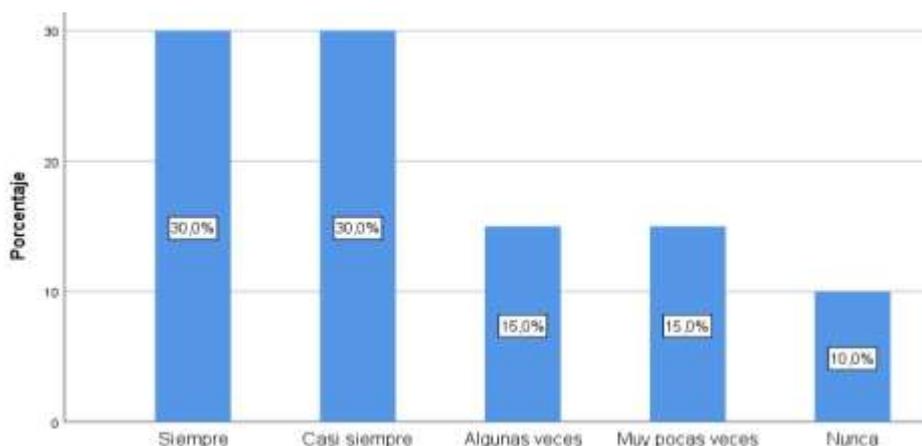
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si participas en las comisiones por compromisos de desempeño del banco; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 30% de la muestra encuestada opinan que **siempre** participan en las comisiones por compromisos de desempeño del banco.
2. Un 30% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** participan en las comisiones por compromisos de desempeño del banco.
3. Un 15% de la muestra encuestada opinan algunas veces participan en las comisiones por compromisos de desempeño del banco.
4. Un 15% de la muestra encuestada opinan que muy pocas veces participan en las comisiones por compromisos de desempeño del banco.
5. Un 10% de la muestra encuestada opinan nunca participan en las comisiones por compromisos de desempeño del banco.

**Gráfico 16.** de la tabla 16. *¿Participas en las comisiones por compromisos de desempeño del banco?*



**¿Participas en las acciones de los resultados logrados de la institución?**

**Tabla 17.** *Participas en las acciones de los resultados logrados de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	8	40,0
	Casi siempre	10	50,0
	Algunas veces	1	5,0
	Muy pocas veces	1	5,0
	Total	20	100,0

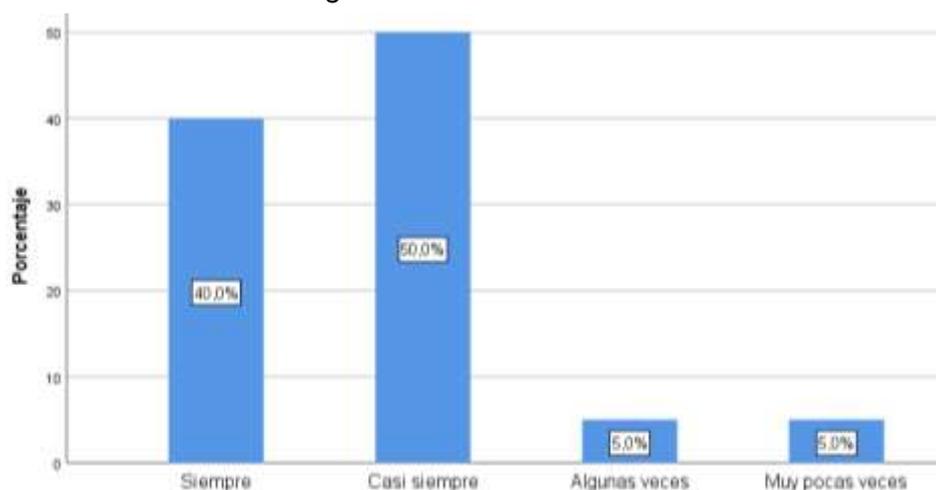
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**Interpretación:**

Con la finalidad de conocer si participas en las acciones de los resultados logrados de la institución; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40% de la muestra encuestada opinan que **siempre** participan en las acciones de los resultados logrados de la institución.
2. Un 50% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** si participan en las acciones de los resultados logrados de la institución.
3. Un 5% de la muestra encuestada opinan que algunas veces si participan en las acciones de los resultados logrados de la institución.
4. Un 5% de la muestra encuestada opinan que muy pocas veces participan en las acciones de los resultados logrados de la institución.

**Gráfico 17.** de la tabla 17. ¿Participas en las acciones de los resultados logrados de la institución?



**Tabla 18.** Crees que los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	8	40,0
	Casi siempre	3	15,0
	Algunas veces	5	25,0
	Muy pocas veces	4	20,0
	Total	20	100,0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### Interpretación:

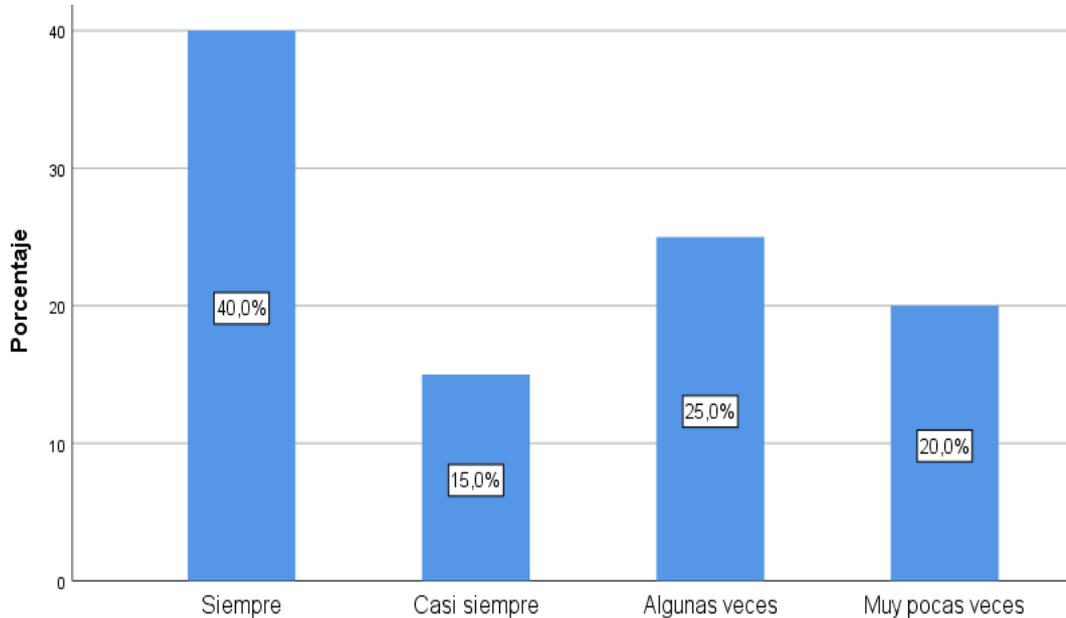
Con la finalidad de conocer si los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco.
2. Un 15% de la muestra encuestada opinan que casi siempre los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco.
3. Un 25% de la muestra encuestada opinan algunas veces los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco.

4. Un 20% de la muestra encuestada opinan que muy pocas veces los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco.

**Crees que los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco**

**Gráfico 18.** de la tabla 18. *¿Crees que los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco?*



**¿Se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional?**

**Tabla 19.** *Se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	8	40,0
	Casi siempre	5	25,0
	Algunas veces	4	20,0
	Muy pocas veces	2	10,0
	Nunca	1	5,0
	Total	20	100,0

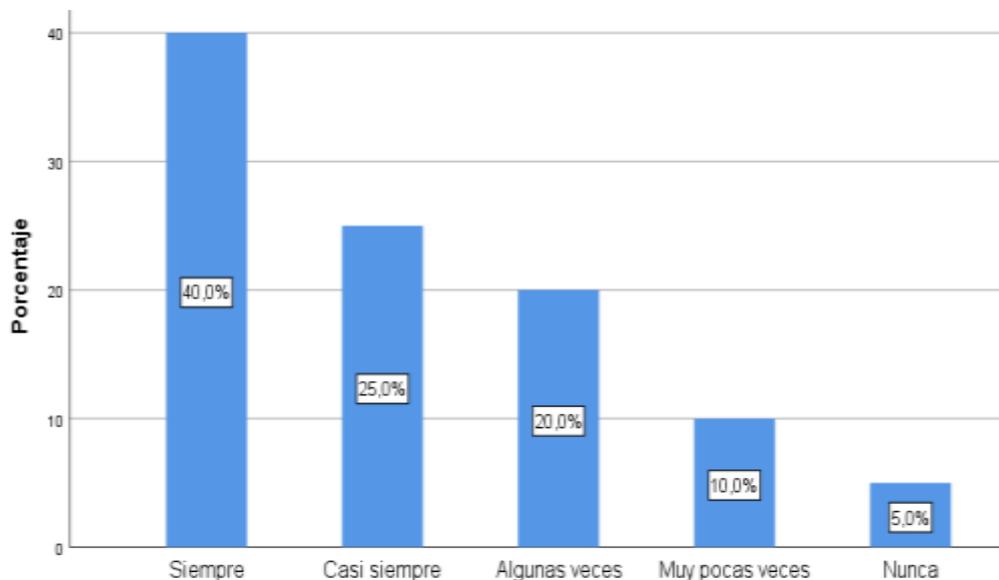
Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional; se aplicó el cuestionario respectivo y los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional.
2. Un 25% de la muestra encuestada opinan que casi siempre se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional.
3. Un 20% de la muestra encuestada opinan algunas veces se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional.
4. Un 10% de la muestra encuestada opinan que muy pocas veces se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional.
5. Un 5% de la muestra encuestada opinan que muy nunca se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional.

**Gráfico 19.** de la tabla 19. Se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional



### 4.3. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

#### Hipótesis General:

Ho: La administración por objetivos no contribuye en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

H<sub>1</sub>: La administración por objetivos contribuye en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta H<sub>1</sub>

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H<sub>1</sub>.

4. Hallando el valor del nivel de significancia

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 4,638 <sup>a</sup>	6	,049
Razón de verosimilitud	6,548	6	,036
Asociación lineal por lineal	,140	1	,070
N de casos válidos	20		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.049 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

**Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la administración por objetivos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

**Hipótesis Específicas:**

**Hipótesis A:**

H<sub>0</sub>: Los objetivos estratégicos no tienen una relación positiva con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

H<sub>1</sub>: Los objetivos estratégicos tienen una relación positiva con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. Regla de Decisión:

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H1

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H1

#### 4. Hallando el valor del nivel de significancia

##### *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 8,623 <sup>a</sup>	8	,038
Razón de verosimilitud	11,046	8	,020
Asociación lineal por lineal	,290	1	,059
N de casos válidos	20		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.038 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H<sub>1</sub>.

##### **Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

##### **Hipótesis B:**

H<sub>0</sub>: La fijación de los objetivos tácticos no inciden en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

H<sub>1</sub>: La fijación de los objetivos tácticos inciden en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$
2. Escoger el Estadístico de prueba:

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

### 3. Regla de Decisión:

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H1

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H1

### 4. Hallando el valor del nivel de significancia

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 8,875 <sup>a</sup>	3	,021
Razón de verosimilitud	11,193	3	,051
Asociación lineal lineal	por 3,558	1	,059
N de casos válidos	20		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. .

Encontrado el p-valor igual a 0.021 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

#### **Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la fijación de los objetivos tácticos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

#### **Hipótesis C:**

H<sub>0</sub>: La formulación de los objetivos operativos no tiene relación con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

H<sub>1</sub>: La formulación de los objetivos operativos tiene relación con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta H1

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H1.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de 9,701 <sup>a</sup>	6	,014
Razón de verosimilitud	12,231	6	,057
Asociación lineal lineal	por 2,151	1	,142
N de casos válidos	20		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.014 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

**Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la formulación de los objetivos operativos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

#### **4.4. Discusión de resultados**

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre la administración por objetivos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Medina (2018) en su tesis Administración por objetivos para la empresa Medina & Asociados como componente de gestión. En la cual precisa que su investigación es de tipo descriptiva, su enfoque de investigación es cualitativo – cuantitativo, por la naturaleza de investigación su población es de tres funcionarios, y concluye con los siguiente: los componentes de la propuesta elaborados en la investigación, han sido contruidos de acuerdo a una metodología cualitativa y cuantitativa que han permitido analizar y establecer la información apropiada de la empresa, así como, la elaboración de indicadores de medición y control; en base a esto, se propone un proceso para el desarrollo de la APO, mismo que consta en: organizar la áreas de la empresa, establecer cargos y funciones para los colaboradores, determinar el proceso de planeación, establecimiento de objetivos organizacionales con sus respectivos indicadores de medición y, por último, elaborar un plan operativo para la implementación adecuada de los objetivos. Esto se desarrolló conjuntamente con el principal representante de la empresa, ajustándose de esta forma a la misma, a sus necesidades, recursos, metas y su capacidad de trabajar. (p. 85-86)

Ochante (2019) en su tesis: la administración por objetivos y su relación con la efectividad de los trabajadores en Global Sales Solutions, Lima centro, 2019. Detalla que el enfoque de su investigación es de carácter cuantitativo, el nivel de investigación señalada es descriptivo correlacional, y el diseño es no experimental de corte transaccional o transversal, y el tipo de investigación es

aplicada, para este efecto su población está definida con 210 trabajadores y de ahí se deduce la muestra que equivale a 136 colaboradores. Finalmente, sus conclusiones se derivan en lo siguiente:

Se ha determinado que existe relación positiva considerable (0,535) de la administración por objetivos con la efectividad de los trabajadores. Se ha determinado que existe relación positiva media (0,463) de los objetivos de la empresa con la efectividad de los trabajadores. Se ha determinado que existe relación positiva considerable (0,535) de la evaluación con la efectividad de los trabajadores. Se ha determinado que existe relación positiva considerable (0,545) del desempeño con la efectividad de los trabajadores. (p. 35)

Palacios (2018) en su trabajo de investigación: Administración por objetivos y su influencia en el desempeño laboral de la Dirección Regional de Educación del Callao, 2018. Señala como datos relevantes que, el diseño corresponde a una investigación no experimental-transversal, el enfoque utilizado es el cuantitativo, el tipo de investigación es aplicada, y el nivel es de carácter explicativo-causal, la población con la que trabajó el autor es de 63 trabajadores y la muestra de igual manera, afirmando entonces que el estudio posee una característica de tipo censal. A continuación, se detalla la conclusión más importante:

Al calcular las respuestas de los cuestionarios aplicados a los trabajadores de la DREC, según los resultados más resaltantes, se observa que el 52.03% de los encuestados, conformado por los trabajadores, respondió que están de acuerdo con respecto a la Variable Independiente Administración por objetivos, y también se observa que el 22.22% respondió que están totalmente de acuerdo. Así mismo, que la influencia entre la administración por objetivos y el desempeño laborales muy alta o muy fuerte según el valor de 0,983. Asimismo, la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H1, y por

consiguiente la administración por objetivos si tiene una influencia significativa directa con el desempeño laboral de la DREC, 2018. (p. 57)

Niño de Guzmán (2022) en su trabajo de investigación. Gestión por Objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Motofuerza S.A.C – Honda, Chiclayo – 2018. Nos detalla que el tipo de investigación es cuantitativo - descriptivo, su diseño de carácter transversal no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 12 trabajadores. Y sus conclusiones más resaltantes fueron:

El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, fue alto en la dimensión de producción, cooperación, comprensión de las situaciones, creatividad y capacidad de realización, y medio en la dimensión de cualidad y conocimiento del trabajo. Los factores críticos que influyen en el deficiente desempeño laboral de trabajadores de la institución, fueron la cualidad del individuo en el trabajo que desempeña, el grado de conocimiento sobre el trabajo que se desempeña, y la actitud del trabajador frente a sus compañeros y jefes.

La gestión por objetivos de la empresa, fue alto en la dimensión de previsión y organización, medio en la dimensión de dirección, y bajo en la dimensión de planeación, integración y dirección. Los componentes del plan de gestión por objetivos para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, fueron las dimensiones de producción, cualidad, conocimiento del trabajo y cooperación. (p. 92)

Como se puede deducir a partir de parte de las conclusiones, es que los niveles de planeación en la gestión por objetivos es bajo, por que la administración por objetivos no se considera metodológicamente de manera integral, de manera que debe ser de dominio general por todo el personal de la organización el articular desde los objetivos estratégicos, hasta los objetivos operativos, para lograr los resultados esperados, teniendo en consideración

obviamente el seguimiento y la evaluación permanente, para no desviarse de lo planeado.

## CONCLUSIONES

1. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la administración por objetivos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas. De esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas, esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0.049 es decir a una buena administración por objetivos corresponde buenos resultados de gestión.
2. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre los objetivos estratégicos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.038 es decir a unos adecuados objetivos estratégicos le corresponde un adecuado resultado de gestión.
3. Se ha logrado determinar que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la fijación de los objetivos tácticos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022, esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.021 es decir a una buena fijación de los objetivos tácticos le corresponde unos buenos resultados de gestión.
4. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la formulación de los objetivos operativos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.014 es decir a un buen nivel de formulación de objetivos le corresponde buenos resultados de gestión.

## **RECOMENDACIONES**

1. Es necesario implementar un sistema de administración por objetivos, para mejorar la planificación dentro del banco para que de esta manera se logren registrar adecuadamente los objetivos de la misma, así como mejorar sustancialmente el control interno en la sucursal del banco.
2. Implementar una capacitación adecuada al personal del banco en la ejecución y control administrativo, así como en la implementación de la administración por objetitos para que de esta forma cuenten con los conocimientos adecuados para implementar dicho sistema.
3. Fijar una política de empresa que dé prioridad a la inducción y reclutamiento del personal con la finalidad de lograr en el futuro contratar personal de preferencia ya calificado tomando en cuenta que el sistema salarial de la empresa comparado con otras empresas de la misma índole es bastante atractivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (Sexta Edición). México: McGraw-Hill.
- Mayorga, B. (2014). Los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de registro y servicios académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Perú: Editorial Talleres gráficos de LLamkay SAC.
- Secretaría de Gestión Pública (2012). Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Presidencia del Consejo de Ministros del Perú.
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). Calidad y Servicio: conceptos y herramientas. (Tercera Edición). Colombia: Ecoe Ediciones.

# **ANEXOS**

## **CUESTIONARIO**

Distinguido Señor (ra):

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle su importantísima colaboración en la absolución del presente cuestionario con el cual estoy recogiendo datos para el desarrollo del proyecto de investigación titulado:

“La Administración por objetivos y los resultados de la gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022” de la veracidad de sus respuestas dependerá el éxito de esta investigación, para conocer el grado de relación entre: La administración por objetivos y los resultados de la gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022, la cual redundará en beneficio de los trabajadores, toda vez que usted es parte integrante de ella.

Conocedor de su espíritu altruista y de colaboración, quedamos muy agradecidas.

Atentamente.

## **INSTRUCCIONES**

1. Usted antes de marcar, debe leer con detenimiento las afirmaciones u opiniones y luego debe marcar con un aspa (X), las afirmaciones con la alternativa que usted cree conveniente, marquen sólo una alternativa.
2. Las opciones de respuesta se encuentran estructuradas en el cuestionario:

Título del trabajo

“La Administración por objetivos y los resultados de la gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022”

Por favor suplico a usted marcar con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente

<b>ADMINISTRACION POR OBJETIVOS</b>		<b>Nunca 1</b>	<b>Muy Pocas veces 2</b>	<b>Algunas veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
<b>1</b>	¿La empresa acostumbra a fijar objetivos?					
<b>2</b>	¿La empresa precisa los recursos que promueven el logro de objetivos?					
<b>3</b>	¿La empresa precisa los caminos que puede seguir?					
<b>4</b>	¿La empresa acostumbra a fijar programas?					
<b>5</b>	¿La empresa acostumbra a fijar políticas?					
<b>6</b>	¿La empresa acostumbra a fijar procedimientos de trabajo?					
<b>7</b>	¿La empresa ha dividido funciones por áreas o departamentos?					
<b>8</b>	¿La empresa ejecuta actividades de reclutamiento y selección de personal?					
<b>9</b>	¿La empresa ejecuta actividades de desarrollo de personal?					
<b>10</b>	¿La empresa acostumbra utilizar la delegación de funciones?					
<b>RESULTADOS DE LA GESTION</b>		<b>Nunca 1</b>	<b>Muy pocas veces 2</b>	<b>Algunas veces 3</b>	<b>Casi siempre 4</b>	<b>Siempre 5</b>
<b>11</b>	¿Se difunde la misión y visión del banco?					
<b>12</b>	¿Crees que la institución cumple con sus propósitos?					
<b>13</b>	¿Crees que los valores éticos se practican en el banco?					
<b>14</b>	¿Consideras que el cumplimiento de metas ayuda brindar un mejor servicio al usuario?					
<b>15</b>	¿Crees que el banco cumple con sus objetivos organizacionales?					
<b>16</b>	¿Participas en las comisiones por compromisos de desempeño del banco?					
<b>17</b>	¿Participas en las acciones de los resultados logrados de la institución?					
<b>18</b>	¿Crees que los objetivos logrados se deben a la eficiencia de los funcionarios del banco?					
<b>19</b>	¿Se usan mecanismos de coordinación para cumplir con el fin institucional?					

### ANEXO MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TITULO: “La Administración por objetivos y los resultados de la gestión en el Banco Continental, Unidad Cerro de Pasco, 2022

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES</u> <u>INDICADORES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿Cuál es la relación entre la Administración por Objetivos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú sede Pasco, 2022?	Determinar la relación existente entre la administración por objetivos y los resultados de gestión en el Banco Continental, Unidad Cerro de Pasco, 2022.	La administración por objetivos contribuye en los resultados de gestión en el Banco Continental, Unidad Cerro de Pasco, 2022.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: X</b> <i>Administración por objetivos</i>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Básico</i> <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<b>INDICADORES</b> <i>Eficacia</i> <i>Eficiencia</i> <i>Efectividad</i>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  <i>Método Científico Deductivo</i>
<b>Pe1.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los objetivos estratégicos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022?	<b>Oe1</b> Determinar la relación existente entre los objetivos estratégicos y los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.	<b>He1</b> Los objetivos estratégicos tienen una relación positiva con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Y</b> <i>de</i> <b>Resultados de gestión</b>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
<b>Pe2.</b> Cómo es que la formulación de los objetivos tácticos incide en los resultados de gestión del Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, ¿2022?	<b>Oe2</b> Determinar que la fijación de los objetivos tácticos incide en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.	<b>He2</b> La fijación de los objetivos tácticos incide en los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.	<b>INDICADORES</b> Productividad Rentabilidad Competitividad.	<b>POBLACIÓN</b> La población de estudio comprende el total de los servidores del BCP, Pasco. 20
<b>Pe3</b> ¿De qué manera la Formulación de objetivos operativos genera una relacionan con los resultados de gestión del Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, ¿2022?	<b>Oe3</b> Determinar que la formulación de objetivos operativos genera una relación con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022.	<b>He3</b> La formulación de los objetivos operativos tiene relación con los resultados de gestión en el Banco de Crédito del Perú, Unidad Cerro de Pasco, 2022		<b>MUESTRA</b> 20 servidores
				<b>TÉCNICAS:</b> Encuestas, Análisis Documental <b>INSTRUMENTOS:</b> <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>