



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA WORK NET ITEL, CHORRILLOS, 2016”.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ORTIZ CALLATA JENNIFER EDITH

ASESOR:

Mg. RODRIGUEZ RODRIGUEZ MARIBEL

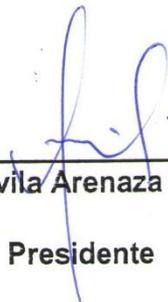
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO



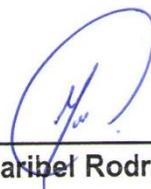
Dr. Dávila Arenaza Víctor

Presidente



Dr. León Espinoza Lessner

Secretario



Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez

Vocal

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios y a mi madre ya que sin ella no hubiera sido posible culminar mi carrera, también a mi familia por la confianza puesta en mí por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo, a mi asesora Maribel Rodríguez, por su apoyo hasta el final, a mi profesor Pedro Costilla por sus asesorías a todos aquellos que han hecho posible la realización de mi tesis.

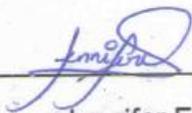
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jennifer Edith Ortiz Callata con DNI n° 47358144, a efecto de cumplir con la disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y autentica.

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

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas Académicas de la universidad Cesar Vallejo.

Lima, diciembre de 2016



Jennifer Edith Ortiz Callata

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciatura en Administración

La autora:

Jennifer Edith Ortiz Callata

INDICE

RESUMEN.....	9
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	12
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	16
1.3.1 CALIDAD DE SERVICIO.....	16
1.3.2 PRODUCTIVIDAD	20
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	23
1.6 HIPÓTESIS	23
Hipótesis General.....	23
Hipótesis específicos.....	23
1.7 OBJETIVOS	24
OBJETIVO GENERAL.....	24
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	24
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de investigación.....	24
2.2 Variables, operacionalización	24
2.3 Población y muestra.....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	28
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	28
III. RESULTADOS	28
3.1 PRUEBA DE NORMALIDAD.....	28
3.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS	32
HIPOTESIS ESPECIFICOS.....	33
3.3 ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS	37
IV. DISCUSION	43
V. CONCLUSION.....	47
VI. RECOMENDACIONES	48

VII. REFERENCIAS.....	49
ANEXO 1.....	52
ANEXO 2.....	53
ANEXO 3.....	54
ANEXO 4.....	55
ANEXO 5.....	56
ANEXO 6.....	57
ANEXO 7.....	58
ANEXO 8.....	59

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal la influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016., la metodología que se utilizó fue del tipo investigación aplicada, el diseño es no experimental y de corte transversal. Tuvo como objeto de estudio una población de 90 clientes, luego mediante la fórmula estadística se obtuvo una muestra de 75 clientes, dicha muestra se determinó mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. Se preparó un cuestionario de 20 preguntas y se utilizó como instrumento la encuesta para el recojo de los datos. Una vez obtenidos los datos se procesó la información en el programa estadístico spss 22, luego de obtener los resultados arrojados por el programa se concluyó que la calidad de servicio influye de manera significativa en la productividad de la empresa Worknet Itel, debe reforzarse los elementos tangibles que viene a ser los materiales, el uso de Epp y Epe.

Palabras clave: calidad de servicio, productividad, elementos tangibles.

ABSTRACT

The present research work had the objective of influencing the quality of service to the client in the productivity of the company WORLD NET ITEL, Chorrillos, 2016., the methodology that used the type of applied research, the design is not experimental and of cut cross. It had as object of study a population of 90 clients, after the statistical form was obtained a sample of 75 clients, sample sample was determined by simple probabilistic sampling. A 20-question questionnaire was prepared and used as a survey instrument for data collection. After obtaining the data, the information was processed in the statistical program spss 22, after obtaining the results of the program, it was concluded that the quality of service significantly influences the productivity of the company Workne Itel, the tangible elements must be reinforced That come to the materials, the use of epp and epe.

Key words: quality of service, productivity, tangible elements.

INTRODUCCIÓN

Desde tiempo atrás sabemos que cada organización busca satisfacer las necesidades del cliente y un punto importante para ello vendría a ser el servicio que se le brinda al consumidor final, puesto que de ello va a depender la fidelización del cliente, por esta razón, las empresas buscan mejorar la calidad de atención al cliente ya que se convierte también en un factor que los diferenciaría de la competencia.

La calidad de servicio busca ofrecer un buen servicio y producto al cliente, para lo cual es importante conocer las exigencias del mismo. Asimismo, es importante saber que esta variable también va a ayudar a la empresa a mejorar su productividad.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL del Distrito de Chorrillos, año 2016.

Se ha formulado el siguiente problema general ¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL del Distrito de Chorrillos, año 2016?, y que a través del proceso de la investigación hemos tratado de responder a dicha interrogante.

La razón que conlleva a desarrollar el presente estudio, fue para saber principalmente que tanto influye la calidad del servicio al cliente en la productividad de esta empresa de ingeniería y telecomunicaciones, ya que al pertenecer a este rubro resulta bastante importante ofrecer un buen servicio para contar con la permanencia de los clientes y atraer a nuevos clientes de tal manera que se ve beneficiada la productividad de la empresa, y mejora la participación en el mercado asegurándonos una permanencia con nuestro cliente contratante CLARO. Además, se darán resultados los cuales servirán de base para la toma de decisiones que ayuden a mejorar la calidad de servicio que viene brindando la empresa WORK NET ITEL S.A.

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la actualidad vemos que se han generado cambios en la economía y en el comportamiento de los mercados y de los clientes. Esto origina que los clientes se vuelvan más selectivos, busque el mejor producto a un buen precio y un buen trato, ya que tiene varias opciones de compra.

Para Stevens (1995, citado en Vera M., y Trujillo L., 2009). Es la percepción que tiene el cliente de la superioridad en el servicio que se recibe abarcando dos grandes dimensiones, intangibles como la atención del personal y tangibles como las instalaciones físicas o el arreglo físico del personal. (p. 18)

Como sabemos en el área de telecomunicaciones los clientes tienen más opciones que hace unos años atrás por lo cual se vuelven más selectivos y buscan siempre la compañía que le brinda un buen servicio tanto en el producto como en el trato que reciben, desde que se les hace la venta, la instalación del servicio hasta el servicio post venta; de esta manera el cliente ve la importancia que tiene para la compañía.

Actualmente, Claro se posiciona como el operador de telecomunicaciones que ofrece el Internet fijo más veloz en el Perú, con 20.89 Mbps (megabytes por segundo) en promedio, seguido por Movistar, que cuenta con 20.32 Mbps.(El Comercio, 2016).

La empresa CLARO trabaja con contratistas para la venta e instalación de su servicio, uno de ellos es la empresa Work Net Ingeniería y Telecomunicaciones S.A. la cual cuenta con 3 sedes: norte, sur y este, los últimos meses ha habido variaciones en la productividad, existe un bajo volumen de ventas; con respecto al área de instalaciones también se ha presentado una baja en la bolsa de trabajos pendientes, cancelaciones de instalaciones programadas y aumento de reclamos, ello ha afectado en la productividad de la empresa.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Después de haber revisado las diferentes bibliotecas existentes en nuestros medios e instituciones públicas y privadas, y haber indagado en páginas webs, hemos seleccionado información relacionado a nuestro objeto de investigación, estos son:

Antecedentes nacionales:

Según Vela, R. y Zavaleta, L. (2014) en su tesis: "Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014". Presenta para obtener el grado académico de licenciado de administración en la Universidad privada Antenor Orrego. En este trabajo el autor tiene como objetivo establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo. Para ello se empleó el método descriptivo correlacionar de corte transversal. Se concluyó que la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO-TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas. Los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas.

Según Castro, B. (2007) en su tesis "la calidad del servicio tercerizado en la banda ancha de telefónica del Perú S.A.A". Presenta para obtener el grado académico de magister en administración con mención en gestión empresarial en la universidad Nacional Mayor de San marcos. En este trabajo el autor tiene como objetivo: Determinar cómo la Calidad del Servicio en las atenciones prestadas por el personal de terceros en casa de cliente de los servicios de Banda Ancha contribuye a la Satisfacción del Cliente. Para ello se empleó la investigación sustantiva. Se concluyó que el escenario ha cambiado y que las políticas de calidad del servicio para la satisfacción del cliente de los servicios de la Banda Ancha en TDP, deben cambiar de acuerdo a la nueva importancia de los atributos, según la percepción del cliente". Por lo que podemos concluir: Que la investigación ayuda en la percepción que tiene los clientes en cuanto al servicio brindado, la implicancia que tienen los

técnicos, la importancia de la comunicación, formación y entrenamientos hacia el técnico.

Según Pérez, C. (2014) en su tesis “la calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac-Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012”. Presenta para obtener el grado de contador público en la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo. En este trabajo el autor tiene como objetivo evaluar la Calidad del Servicio al Cliente para mejorar los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa Restaurante Campestre. Para ello se usó la investigación descriptiva-analítica. Se concluyó que: Para lograr una satisfacción completa de los clientes se recomienda a la empresa abarcar todos los puntos que implican lograr la calidad total del servicio al cliente, que no solo se centra en la atención directa del personal con el público sino también el lo que percibe el cliente en la infraestructura del local, la implementación, no solo la construcción sino el mantenimiento del inmueble, el aseo constante de los baños, pisos, pasadizos, mesas y sillas, influyen visualmente en la percepción de los clientes del restaurante, no todos se encuentran satisfechos con la infraestructura del local sino que necesita de mejorar sus áreas verdes y el mantenimiento de los juegos recreacionales. Para mejorar la situación de la empresa se plantea incrementar la calidad del servicio al cliente en todos sus ámbitos, por ello al analizar los principales puntos que inciden en la calidad del servicio al cliente se pronostica revertir la situación de la empresa, los principales puntos son la atención al cliente personalizado, una infraestructura limpia y cuidada y utilización de insumos de calidad.

Según Espinoza, N (2014) en su tesis “Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Rodríguez servicios generales s.a.c”. Presenta para obtener el grado académico de licenciada en administración en la universidad nacional de Trujillo. Este trabajo tiene como objetivo sustenta de qué manera la Gestión de la retribución incluye en la calidad del servicio al cliente en la empresa Rodríguez servicios generales S.A.C. para ello se usó la investigación No experimental, el diseño Descriptivo Transaccional de tipo correlacional. Se concluyó que: la hipótesis ha sido demostrada y se sustenta por la cercanía de calificación de ambas variables (en promedio 66.67 y 58.25 puntos respectivamente). También el objetivo general ha sido logrado, pues si se ofrecen buenas retribuciones los trabajadores estarán más motivados

y comprometidos con la empresa y en suma brindaran mejores servicios que impulsaran la calidad del servicio al cliente; así lo demuestran el análisis de fortalezas y debilidades.

Según Castinaldo, B (2013) en su tesis "productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo". Presenta para obtener el título de economista en la universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo. Este trabajo tiene como objetivo: analizar si la protección social es una variable determinante en la productividad laboral de las mypes. Para ello se usó la investigación No experimental, el diseño Descriptivo Transaccional de tipo correlacional Se concluyó que: Las mypes que tienen un mayor número de trabajadores, tienden a tener una mayor productividad laboral y por ende se tienen una mayor inversión en capacitación y activos fijos, es por eso que cuando se tiende a contratar un trabajador más, la productividad laboral aumenta en un promedio de un 30 %. Las expectativas de los dueños de las mypes tienen una relación directa con la productividad laboral de las mypes, a medida que aumenta su productividad sus expectativas de crecimiento e inversión en las variables capacitación en activos fijos aumenta. La inversión en activos fijos es constante, ya que las mypes aprecian la innovación tecnológica, y depende del tamaño de las mypes, en relación a la variación de inversión en esta variable.

Antecedentes Internacionales:

Según Espinoza, L. (2008) en su tesis "Diseño de un modelo de producción con enfoque integral para incrementar la productividad en soyamex". Presenta para obtener el grado académico de licenciado en administración industrial en el Instituto Politécnico Nacional, México. Este trabajo tiene como objetivo eliminar o reducir los movimientos ineficientes y acelerar los eficientes. Se concluyó que Al realizar nuestro proyecto nos dimos cuenta las Pymes, en su mayoría no cuentan con una adecuada planeación, ya que es empírica o en un mejor caso son modelos obsoletos, lo que trae como consecuencia la disminución o falta de productividad y el no poder ampliar su mercado potencias. La implantación de un nuevo modelo de producción, que interrelacione todos los procesos de la empresa ofrece grandes beneficios ya que permite tomar decisiones que tienen como fin rectificar el camino que la empresa esté tomando o simplemente para su mejora continua.

Según Tamayo, J. y Parrales, V. (2012) en su tesis "Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y la calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados, GUAYAQUIL". Presenta para obtener el grado de magister en gestión de la productividad y la calidad en el instituto de ciencias matemáticas. Este trabajo tiene como objetivo aumentar la competitividad de la empresa mejorando la productividad y la calidad de sus operaciones, mediante la planeación, medición, análisis y mejora de sus procesos, teniendo como base fundamental el uso y la aplicación de modelos estadísticos. Se obtuvo las siguientes conclusiones: los indicadores de gestión son una herramienta para medir rendimientos de la organización, dentro de todos los ámbitos y que permiten mejorar la eficiencia, tras la aplicación de programas de operación, control, mantenimiento y mejoramiento de los procesos.

Según León, Y. (2010) en sus tesis: "Calidad en el servicio: el arte de la satisfacción al cliente". Presenta para obtener el grado académico de licenciado en relaciones comerciales en la escuela superior de comercio y administración Santo Tomas. Este trabajo tiene como objetivo adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para desarrollar un programa de calidad en el servicio que nos permita entender, administrar y medir el desempeño de los procesos que conforman los diferentes servicios de Oriflame con la finalidad de establecer acciones correctivas y preventivas dentro de una mejora continua. Se tiene las siguientes conclusiones: Oriflame proporciona a sus empleados un plan de carrera dentro de la empresa, es decir, pueden ir escalando posiciones, no solo dentro de su área, sino que pueden cambiar de manera constante a otros departamentos; para adquirir conocimientos.

Según Fernández, M. (2015) en sus tesis: "Productividad y crecimiento económico". Presenta para obtener el grado de licenciada en administración y dirección de empresas en la universidad de Valladolid. Este trabajo tiene como objetivo realizar un análisis de la evolución de la productividad en la economía mundial en los últimos 25 años y su papel en la explicación de las diferencias en las

tasas de crecimiento de los países. Se concluyó que: En las economías modernas, donde la competitividad se ha convertido en un factor de gran importancia, la productividad ha cobrado una enorme relevancia. Para que las economías puedan tener un crecimiento económico sostenido en el largo plazo sea necesario acompañarlo de mejoras en su productividad. Por ello, la evolución de la productividad es un factor clave para el progreso de las economías y la mejora en el bienestar de sus ciudadanos.

Según Ariza, A. (2001) en su tesis: "encaminamiento en redes con calidad de servicios". Presenta para obtener el grado académico doctoral en la universidad de Málaga- escuela técnica superior de ingenieros de la telecomunicación. Este trabajo tiene como objetivo determinar la estrategia más adecuada y rendimiento de las distintas funciones de coste a fin de conocer su sensibilidad en estas condiciones hostiles, en las que los nodos carecen de un conocimiento actualizado del estado de la red. Se concluyó que: Es posible solucionar el problema del encaminamiento con calidad de servicio extremo a extremo mediante el uso de algoritmos de búsqueda de camino con restricciones. Estos algoritmos son capaces de encontrar un camino que cumpla simultáneamente múltiples restricciones de calidad de servicio. De hecho, hemos presentado un algoritmo de encaminamiento capaz de resolver el problema con múltiples cotas en un tiempo acotado económicamente. El algoritmo presentado no garantiza que encontrará el camino de coste mínimo sujeto a restricciones, sino que garantiza que sería capaz de encontrar dicho camino con una cierta probabilidad.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 CALIDAD DE SERVICIO

Concepto de calidad

La ISO 8402 DEFINIA LA CALIDAD COMO: "Conjunto de propiedades, características de un producto, obra o servicio que le confiere la actitud de satisfacer necesidades explícitamente e implícitamente.

De ello podemos entender que es un conjunto de características ya sea de un producto o servicio que logra satisfacer las necesidades del cliente, las cuales no han sido atendidas, pero son demandadas.

Miranda, F. Chamorro, A. y Rubio, S. (2007) Afirma que: un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente. Define la calidad como la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto, como a la ausencia de deficiencias.

Por otro lado, Pérez (1999) indica que de acuerdo con la percepción que tenga el cliente sobre la satisfacción de cada una de sus necesidades, existen tres tipos de calidad: la requerida, la esperada y la subyacente. La calidad cuenta con principios que se apoyan en la voluntad y ejemplaridad de la dirección, la cohesión de todo el personal, la mejora continua de los procesos, la cual conlleva a una revisión de los procesos y de los planes organizacionales y por último los ceros que conducen a la excelencia: cero errores, cero stocks, cero papeleos inútiles, cero colas y cero daños.

Concepto de servicio

Según Albrecht:

El servicio es definido como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen valor económico y, por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación (1994).

Por su parte, Lobos (1995) define el servicio como “aquello que se hace para satisfacer la expectativa de un cliente. O, si prefiere, son todos los aspectos y actitudes e informaciones que amplían la capacidad del cliente, de comprender el valor de algo esencial”.

Concepto de Calidad de servicio

Sánchez, J y Enríquez, A. (2002) definen:

La calidad del servicio está determinada por la debida atención al cliente y la eficacia del servicio técnico y por el marketing-integración que diseñara las estrategias necesarias para que el cliente forme parte de la organización. La relación con el cliente debe quedar muy clara y explícita. Para ellos la mejor manera es mediante un contrato en el que reflejen claramente las expectativas y compromiso de cada parte. Aquí es importante puntualizar que una adecuada atención y servicio al cliente no puede ni debe confundirse con que “el cliente siempre tiene la razón”, Al cliente lo que hay que darle o lo que debe recibir es lo pactado y lo prometido, ya se trate de producto o de servicios, y esto debe quedar muy explícito. Detallar de forma clara el uso adecuado del producto es delimitar responsabilidades de uso y consumo que redundan en la calidad de servicio.

Para Blanco (2001, citado en Aceves, L y Solórzano, B.) La calidad de servicio al cliente “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”.

La calidad de servicio percibida como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio. (Zeithaml, Berry y Parasuraman, 1994).

Para definir calidad de servicio al cliente, Aceves López y Solórzano Barrera sostienen al respecto:

En una organización dirigida al cliente, ésta constituye la base para definir el negocio, que existe para brindarle sus servicios y atender sus necesidades. De esta forma, el personal responsable de su atención se convierte en un elemento fundamental para conseguir este objetivo. [..]. Para brindar una excelente atención, se requiere que los trabajadores pongan en práctica habilidades técnicas relacionadas con su trabajo, como el conocimiento de los productos y servicios que se venden, el entorno de trabajo, procesos, procedimientos, manejo de los equipos y herramientas que se utilizan. [..]. El cliente espera calidad en la satisfacción de

sus necesidades y expectativas. Las necesidades se satisfacen con productos y servicios excelentes que deben conocer con detalle los trabajadores que los ofrecen (habilidad técnica). Las expectativas se satisfacen con el trato que se les ofrece (habilidad interpersonal). El mayor reto de las empresas es superar las expectativas, de esta forma un valor agregado tanto de la atención como del servicio al cliente. En esta fase del proceso, la atención y el servicio al cliente son un todo indisoluble. [...]. Sin embargo, aquellas empresas que no poseen una política efectiva de calidad en la atención al cliente puede encontrarse con costes efectos que incluyen aquellos gastos que debe afrontar la empresa por no satisfacer los márgenes de calidad adecuado. Otros son los costes de oportunidad, que hacen referencia a aquellos ingresos que la empresa no recibe por haber incumplido los niveles de calidad adecuados. (p. 11).

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Elementos tangibles

Según Zeithaml, Bery y Parasumaran (1994) “Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales para comunicaciones”.

Confiabilidad

Según Zeithaml, Bery y Parasumaran (1994)

Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.”

Capacidad de respuesta

Para Zeithaml, Bery y Parasumaran (1994)

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

1.3.2 PRODUCTIVIDAD

Rincón de Parra (2001) nos dice que “la productividad se concentra en la medición de indicadores, cuya variación en el tiempo evidencia el comportamiento de la empresa y el estímulo en el proceso de toma de decisiones” (p. 49).

Marchant y Quijano (2006) afirma que:

Por esta razón, la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo: las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora (citados por Mavel, Rodríguez y Núñez, 2011, p. 7)

La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. En el campo empresarial se define la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben llevar a término para conseguir los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos que se invierten para alcanzar los objetivos y los resultados de los mismos.

MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD

Para Fernández (2013) “La productividad, sin duda, está íntimamente ligada con una mejora empresarial y con la calidad una que a mayor productividad y la calidad mayor será la eficiencia el proceso y este aumento permita obtener unos precios más competitivos y, por tanto, nuevos clientes” (p.15).

Según Rincón de Parra (2001) define:

Durante mucho tiempo se hizo énfasis en la mejora de la productividad, bajo el supuesto de que, como consecuencia natural, se incrementarían los niveles de calidad. La evidencia demuestra ahora que el camino es exactamente el opuesto. Los incrementos de productividad no sólo no conducen definitivamente hacia la mejora de la calidad; sino que, incluso, la pueden deteriorar. Se propone entonces a la luz de la experiencia, que se dé prioridad a las estrategias de garantía de calidad, las cuales, en consecuencia, incrementan la productividad y minimizan los costos, y no a la inversa". (p. 50).

MEDICION DE LA PRODUCTIVIDAD

Rincón de Parra (2001) sostiene que:

Desde el punto de vista económico, el elemento final en el cual el inversionista se forma su juicio sobre el progreso de su empresa es, tradicionalmente, el último renglón del estado de ganancias y pérdidas: la utilidad. [...] Sin embargo, a largo plazo, el factor más importante para el buen desenvolvimiento de una empresa es su adaptación al progreso tecnológico y a los avances de la administración científica, lo que resulta en nuevos y mejores productos, de mayor calidad, a precios más accesibles al consumidor. [...] la productividad se concentra en la medición de indicadores, cuya variación en el tiempo evidencia el comportamiento de la empresa y el estímulo en el proceso de toma de decisiones. [...] algunos métodos sencillos y prácticos de analizar la productividad en la empresa son los siguientes:

- a) Medida de la productividad de los trabajadores.
- b) Sistemas de medición para planificar y analizar las necesidades de mano de obra en las unidades de producción.
- c) Sistemas de medición de la productividad del trabajo orientados a la estructura del uso de los recursos de mano de obra. Y
- d) Productividad del valor agregado de la empresa. (p. 55).

DIMENSIONES DE LA PRODUCTIVIDAD

Actividad Productiva

La actividad productiva consiste en la transformación de mano de obra, materia prima y materiales que nos ayuden a obtener un servicio, a esta transformación se le debe añadir el valor agregado y debe realizarle de manera eficiente por todo el personal a cargo.

Eficiencia

Rincón de Parra, H; (2001) nos dice que:

La *eficiencia* es un concepto que con frecuencia se utiliza como sinónimo de productividad; se puede resumir como la utilización óptima de los recursos. Un trabajador eficiente debe utilizar los materiales con el mínimo de desperdicio; emplear el mínimo tiempo posible en la producción, sin deteriorar la calidad del producto; utilizar los servicios (electricidad, agua, gas, etc.) en las cantidades necesarias, sin desperdicio, y utilizar los medios tecnológicos (máquinas, equipos, herramientas, etc.) de manera tal que no se deterioren más de lo normal. El uso y conocimiento por parte del operario de los estándares de producción le permitirán saber qué sucede y cómo aprovechar de manera óptima sus recursos. El operario debe participar en la elaboración de los estándares y en la medición de su propia eficiencia, pero esto sólo se puede lograr cuando existe participación, compromiso, logro y reconocimiento (p.56).

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL del Distrito de Chorrillos, año 2016?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016?

¿Cuál es la influencia de la confiabilidad en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016?

¿Cuál es la influencia de la capacidad de respuesta en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La empresa Claro en el Perú ofrece el servicio HFC, para lo cual cuenta con contratistas, quienes se encargan de hacer las ventas y las instalaciones, una de ellas viene a ser Work Net Itel S.A. Se ha observado que dicha empresa está presentando una baja productividad en los últimos meses, una desmotivación del personal; existe baja productividad en instalaciones, no se están llegando a los objetivos que causan pérdida de bonos, por ello que esta investigación es muy importante para determinar que tanto influye la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa, para que se proceda a tomar las medidas correspondientes y plantear estrategias de mejora.

La investigación va a contribuir en la mejora de la calidad de atención que brindan la empresa así mismo mejorara el desempeño de los vendedores y técnicos por ende mejorara la imagen de la contrata y de CLARO.

En el área económica ayudará a mejorar el volumen de ventas, la productividad, las utilidades de la empresa, a conseguir los objetivos por ende los bonos; por último, servirá de antecedente para la investigación que realicen otros jóvenes

1.6 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL: La calidad de servicio al cliente influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. Los elementos tangibles influirán significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.
2. La confiabilidad influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.
3. La capacidad de respuesta influenciara significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

1.7 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la influencia de los elementos tangibles en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

Determinar la influencia de la confiabilidad en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental transversal; porque realizamos una sola recopilación de datos.

Tipo de estudio

El tipo de investigación es aplicada.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS		INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
			POSICION	N° DE TOTAL		
Independiente: CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	Materiales	1	1	CUESTIONARIO LIKERTT	ORDINAL
		Apariencia personal	2	1		ORDINAL
		estética del trabajo	3	1		ORDINAL
	CONFIABILIDAD	interés	4	1		ORDINAL
		confianza	5	1		ORDINAL
		seguridad	6	1		ORDINAL

Dependiente: PRODUCTIVIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Actitud	7	1	ORDINAL
		Solución de problemas	8	1	ORDINAL
		Cumplimiento a tiempo	9	1	ORDINAL
		seguimiento	10	1	ORDINAL
	Actividad productiva	Producción	11	1	ORDINAL
		Recursos utilizados	12	1	ORDINAL
		Reduciendo los insumos	13	1	ORDINAL
		Control	14	1	ORDINAL
	Eficiencia	Optimización de recursos	15	1	ORDINAL
		tiempo	16-17	2	ORDINAL
compromiso		18-19	2	ORDINAL	
participación		20	1	ORDINAL	

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Según Cantoni (2009) nos define la población como:

“un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados del estudio. Comprende todos los elementos (personas, familias, grupos, objetos, organizaciones, etc.) que presentan características comunes que se definen a través de criterios establecidos para el estudio.”

La población de esta investigación, está conformada por el total de clientes del distrito de chorrillos atendidos por la empresa Worknet durante el mes de agosto que vendría a ser 90 clientes.

Criterio de inclusión: Clientes atendidos por Worknet

Muestreo

Se trabajó con el muestreo probabilístico será aleatorio simple, lo que significa que fue mediante un sorteo.

Muestra

La muestra, utilizada en el presente trabajo de investigación está conformada por 75 clientes, obtenidos mediante la fórmula:

$$N = \frac{z^2 * N * (p)(q)}{e^2 (N-1) + (z)^2 (p)(q)}$$

Donde:

N = 100

E = 5%

P = 0.5

Z = 1.96

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1 Técnica de Recolección de Datos.

Para la Recolección de datos, se estableció una encuesta de 20 preguntas, que nos ayudó a recoger toda la información que condujo al objetivo trazado, con la participación de los encuestados.

2.4.2 Instrumento de Recolección de Datos.

Se realizó mediante los instrumentos de medición: con la ayuda de un cuestionario con graduación de Likert, donde se presentaron las variables a investigar, luego fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 22.

2.4.3 Validación y confiabilidad del instrumento:

2.4.3.1 Validez

El instrumento que se utilizó fue sometido a juicio de expertos, para lo cual se recurrió a los siguientes destacados docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, los cuales son:

Dr. Edwin Arce Álvarez

Dr. Pedro Costilla Castillo

Mg Edith Rosales Domínguez

2.4.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó con el método de Alfa de Crombach, se ingresó los datos recolectados al sistema estadístico SPSS22, mediante una muestra 30 colaboradores. Con la finalidad de medir la fiabilidad de dicho cuestionario el mismo que se encuentra a continuación.

A continuación, se muestra la tabla de los valores de coeficientes (Ruiz 2002).

COEFICIENTES	RELACIÓN
0.00 A +/- 0.20	Muy baja
0.20 A 0.40	Baja o ligera
0.40 A 0.60	Regular
0.60 A 0.80	Aceptable
0.90 A 1.00	Elevada

TABLA N° 1: Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	75	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	75	100,0

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

TABLA N° 2: Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	20

Interpretación:

El resultado del estadístico de fiabilidad nos arrojó un resultado de 0,948, según la tabla se determina que la prueba es Aceptable.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de los datos se realizó un análisis descriptivo, donde se ejecutó la síntesis e interpretación, posteriormente, los resultados se presentaron en tablas y graficas de barra, las cuales se elaboraron para cada dimensión; dichas graficas mostraron el resultado general de los datos obtenidos de la empresa. Se calculó el alfa de Cron Bach para determinar la confiabilidad de la prueba, se calculó la normalidad y la prueba de Kolmogorov – Sminov.

La información que se obtuvo, se procesó en el SPSS versión 22; este paquete almacenó los datos, luego se realizó los cálculos y proporcionando la información relevante para el estudio de investigación.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

El investigador se compromete a ser veraz con los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignó información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación.

Respetando la propiedad intelectual, a la fe y creencia de las personas, diciendo la verdad de manera que se respete la forma de pensar de las otras personas, respetando la posición económica y clase social de las personas.

III. RESULTADOS

3.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

Para determinar el tipo de distribución se planteó la siguiente hipótesis:

H₀: La distribución estadística de una muestra es normal

H₁: La distribución estadística de una muestra no es normal

TABLA N° 3: Pruebas de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk			
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	.233 75 .000	.810 75 .000
PRODUCTIVIDAD (agrupado)	.364 75 .000	.633 75 .000

a. Corrección de significación de Lilliefors

TABLA N° 4: Prueba de Kolmogorov-Smirnov

		CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	PRODUCTIVIDAD (agrupado)
N		75	75
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,00	2,55
	Desviación estándar	,735	,501
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,233	,364
	Positivo	,233	,316
	Negativo	-,233	-,364
Estadístico de prueba		,233	,364
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

INTERPRETACION:

Mediante la Prueba Kolmogorov-Smirnov indican que las variables de estudio, tienen un nivel de significancia encontrado menor al nivel de significancia asumido para la presente investigación, es decir (0.000, $0.000 < 0.05$), por lo tanto, la distribución de una muestra no es normal entonces rechazamos la Hipótesis Nula H_0 y aceptamos la Hipótesis Alterna H_1 como verdadera.

OBJETIVO GENERAL

TABLA N° 4: OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

		PRODUCTIVIDAD (agrupado)		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
En desacuerdo	Recuento	20	0	20

		Recuento	9,1	10,9	20,0
		esperado			
		% del total	26,7%	0,0%	26,7%
		Recuento	14	21	35
CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	15,9	19,1	35,0
		esperado			
	% del total	18,7%	28,0%	46,7%	
		Recuento	0	20	20
	De acuerdo	Recuento	9,1	10,9	20,0
esperado					
		% del total	0,0%	26,7%	26,7%
		Recuento	34	41	75
Total		Recuento	34,0	41,0	75,0
		esperado			
		% del total	45,3%	54,7%	100,0%

OBJETIVOS ESPECIFICOS

TABLA N° 5: OBJETIVO ESPECIFICO 1: Determinar la influencia de los elementos tangibles en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

		PRODUCTIVIDAD (agrupado)			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Total	
		Recuento	20	10	30
	En desacuerdo	Recuento	13,6	16,4	30,0
		esperado			
		% del total	26,7%	13,3%	40,0%
		Recuento	14	11	25
Elementos tangibles (agrupado)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	11,3	13,7	25,0
		esperado			
	% del total	18,7%	14,7%	33,3%	
		Recuento	0	3	3
	De acuerdo	Recuento	1,4	1,6	3,0
esperado					
		% del total	0,0%	4,0%	4,0%
	Muy de acuerdo	Recuento	0	17	17

	Recuento esperado	7,7	9,3	17,0
	% del total	0,0%	22,7%	22,7%
	Recuento	34	41	75
Total	Recuento esperado	34,0	41,0	75,0
	% del total	45,3%	54,7%	100,0%

TABLA N° 6: OBJETIVO ESEPCIFICO 2: Determinar la influencia de la confiabilidad en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

		PRODUCTIVIDAD (agrupado)			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Total	
		Recuento	20	0	20
	En desacuerdo	Recuento esperado	9,1	10,9	20,0
		% del total	26,7%	0,0%	26,7%
		Recuento	14	18	32
Confiabilidad (agrupado)	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Recuento esperado	14,5	17,5	32,0
		% del total	18,7%	24,0%	42,7%
		Recuento	0	23	23
	De acuerdo	Recuento esperado	10,4	12,6	23,0
		% del total	0,0%	30,7%	30,7%
		Recuento	34	41	75
Total		Recuento esperado	34,0	41,0	75,0
		% del total	45,3%	54,7%	100,0%

TABLA N° 7: OBJETIVO ESEPCIFICO 3: Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016

		PRODUCTIVIDAD (agrupado)	Total
--	--	--------------------------	-------

		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo		
Capacidad de respuesta (agrupado)		Recuento	34	21	55
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Recuento esperado	24,9	30,1	55,0
		% del total	45,3%	28,0%	73,3%
		Recuento	0	20	20
	De acuerdo	Recuento esperado	9,1	10,9	20,0
		% del total	0,0%	26,7%	26,7%
Total		Recuento	34	41	75
		Recuento esperado	34,0	41,0	75,0
		% del total	45,3%	54,7%	100,0%

3.2 CONTRASTACION DE HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL: La calidad de servicio al cliente influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H₀: La calidad de servicio al cliente no influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H₁: La calidad de servicio al cliente influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Aplicación de la prueba estadística:

TABLA N° 8: Prueba Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	41,105 ^a	2	,000

Razón de verosimilitud	56,207	2	,000
Asociación lineal por lineal	39,813	1	,000
N de casos válidos	75		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,07.

TABLA N° 9: D de Somers

Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
			.689	.036	13.963	.000
		CALIDAD DE SERVICIO (agrupado) dependiente	.789	.054	13.963	.000
		PRODUCTIVIDAD (agrupado) dependiente	.611	.023	13.963	.000

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

DECISION Y CONCLUSION:

Tenemos un $\alpha = 0.05$ y una significancia de 0.000 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna, podemos concluir la calidad de servicio al cliente influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016, según la prueba de somers obtuvimos un valor de 0.689 lo cual confirma una influencia entre ambas variables.

HIPOTESIS ESPECIFICOS

Hipótesis Especifico: Los elementos tangibles influirán significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H_0 : Los elementos tangibles influirán significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H_1 : Los elementos tangibles influirán significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Aplicación de la prueba estadística:

TABLA N° 10 : Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Fisher		1	,000
N de casos válidos	75		

a. 2 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,36.

TABLA N° 11: D de Somers

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.	
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	.561	.081	5.471	.000
		Elementos tangibles (agrupado) dependiente	.545	.099	5.471	.000
		PRODUCTIVIDAD (agrupado) dependiente	.400	.069	5.471	.000

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

DECISION Y CONCLUSION:

Tenemos un $\alpha = 0.05$ y una significancia de 0.000 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna, podemos concluir Los elementos tangibles influirán significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016; según la prueba de somers obtuvimos un valor de 0.561 lo cual confirma una influencia entre ambas variables.

Hipótesis Especifico 2 : La confiabilidad influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H_0 : La confiabilidad no influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H₁: La confiabilidad influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Aplicación de la prueba estadística:

TABLA N° 12: Prueba Chi Cuadrado D2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	43,223 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	59,458	2	,000
Asociación lineal por lineal	42,362	1	,000
N de casos válidos	75		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,07.

TABLA N° 13: D de Somers

Ordinal por ordinal	d de Somers		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
	Simétrico		.707	.034	15.748	.000
	Confiabilidad (agrupado) dependiente		.819	.049	15.748	.000
	PRODUCTIVIDAD (agrupado) dependiente		.622	.024	15.748	.000

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

DECISION Y CONCLUSION:

Tenemos un $\alpha = 0.05$ y una significancia de 0.000 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula H₀ y aceptamos la hipótesis alterna, podemos concluir que la confiabilidad influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016; según la prueba de somers obtuvimos un valor de 0.707 lo cual confirma una influencia entre ambas variables.

Hipótesis Especifico 3 : La capacidad de respuesta influenciara significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H₀ La capacidad de respuesta no influenciara significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

H₁: La capacidad de respuesta influenciara significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Aplicación de la prueba estadística:

TABLA N° 14: Pruebas de Chi cuadrado D3

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	22,616 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	20,191	1	,000		
Razón de verosimilitud	30,174	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	22,315	1	,000		
N de casos válidos	75				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9,07.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

TABLA N° 15 : D de Somers

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Simétrico	.545	.064	6.192	.000

Ordinal por ordinal	d de Somers	Capacidad de respuesta (agrupado) dependiente	.488	.078	6.192	.000
		PRODUCTIVIDAD (agrupado) dependiente	.618	.066	6.192	.000

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

DECISION Y CONCLUSION:

Tenemos un $\alpha = 0.05$ y una significancia de 0.000 por lo tanto rechazamos la hipótesis nula H_0 y aceptamos la hipótesis alterna, podemos concluir que la capacidad de respuesta influenciara significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.; según la prueba de somers obtuvimos un valor de 0.545 lo cual confirma una influencia entre ambas variables.

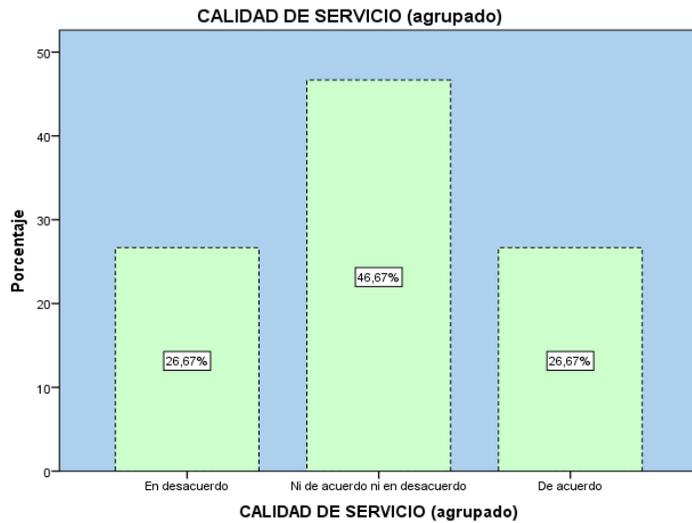
3.3 ESTADISTICOS DESCRIPTIVOS

TABLA N° 16: VARIABLE: Calidad de Servicio

CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	26,7	26,7	26,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	46,7	46,7	73,3
	De acuerdo	20	26,7	26,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

GRAFICO N° 1: Calidad de servicio



INTERPRETACION:

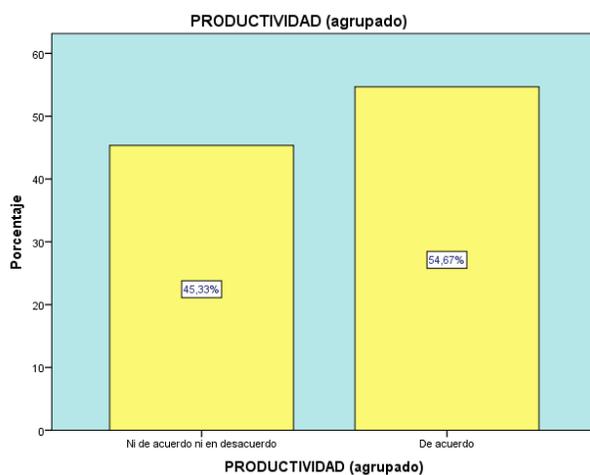
Del total de encuestados se observa que el 26,7% esta de acuerdo con la calidad de servicio, el 46,67% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 17: VARIABLE: Productividad

PRODUCTIVIDAD (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	45,3	45,3	45,3
	De acuerdo	41	54,7	54,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

GRAFICO N° 2: Productividad



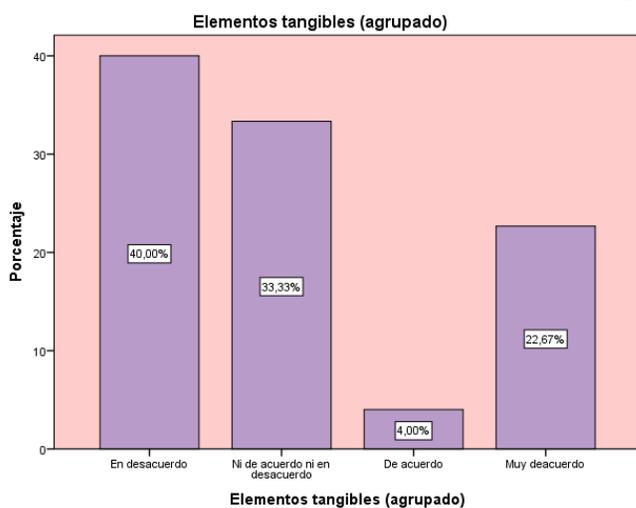
INTERPRETACION:

Del total de encuestados se observa que el 54,67% está de acuerdo con la productividad mientras que en 45,33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 18: Dimensión elementos tangibles

		Elementos tangibles (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	30	40,0	40,0	40,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	33,3	33,3	73,3
	De acuerdo	3	4,0	4,0	77,3
	Muy de acuerdo	17	22,7	22,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

GRAFICO N° 3: Dimensión elementos tangibles



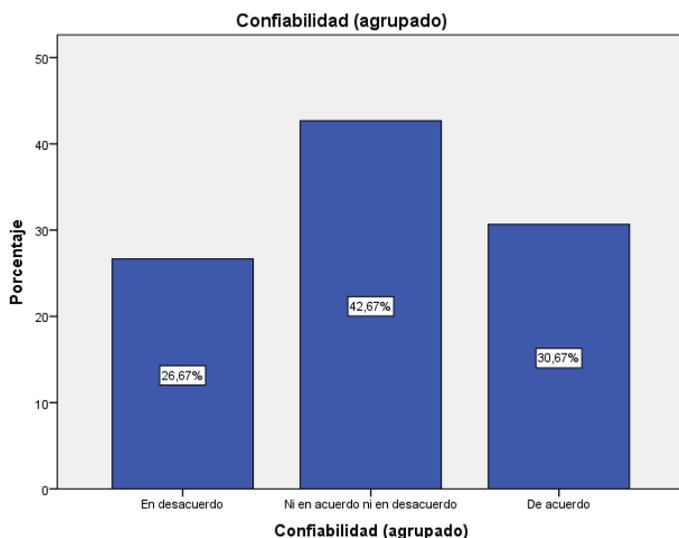
INTERPRETACION:

Del total de encuestados se observa que el 40% está en desacuerdo con el uso adecuado de los elementos tangibles de la empresa mientras que el 33,33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 19: Dimensión confiabilidad

		Confiabilidad (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	20	26,7	26,7	26,7
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	32	42,7	42,7	69,3
	De acuerdo	23	30,7	30,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

GRAFICO N° 4: Dimensión confiabilidad



INTERPRETACION:

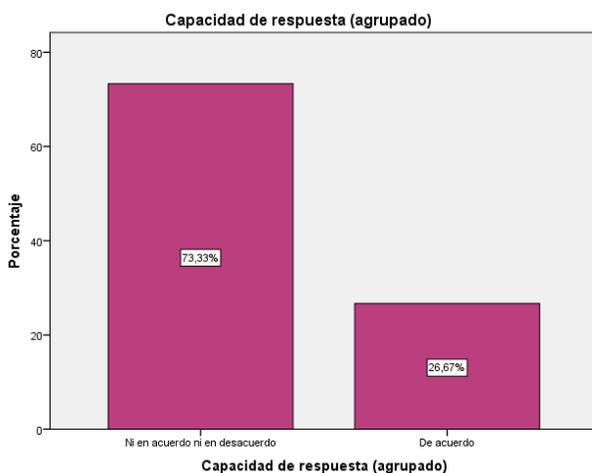
Del total de encuestados se observa que el 30,67% está de acuerdo con la confiabilidad mientras que el 42,67% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLA N° 20: Dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	55	73,3	73,3	73,3
	De acuerdo	20	26,7	26,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

GRAFICO N° 5: Dimensión capacidad de respuesta



INTERPRETACION:

Del total de encuestados se observa que el 73,33% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la capacidad de respuesta mientras que el 26,67% está de acuerdo.

TABLA N° 21: Dimensión actividad productiva

		Actividad Productiva (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	19	25,3	25,3	25,3
	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	15	20,0	20,0	45,3
	De acuerdo	41	54,7	54,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

GRAFICO N° 6: Dimensión actividad productiva

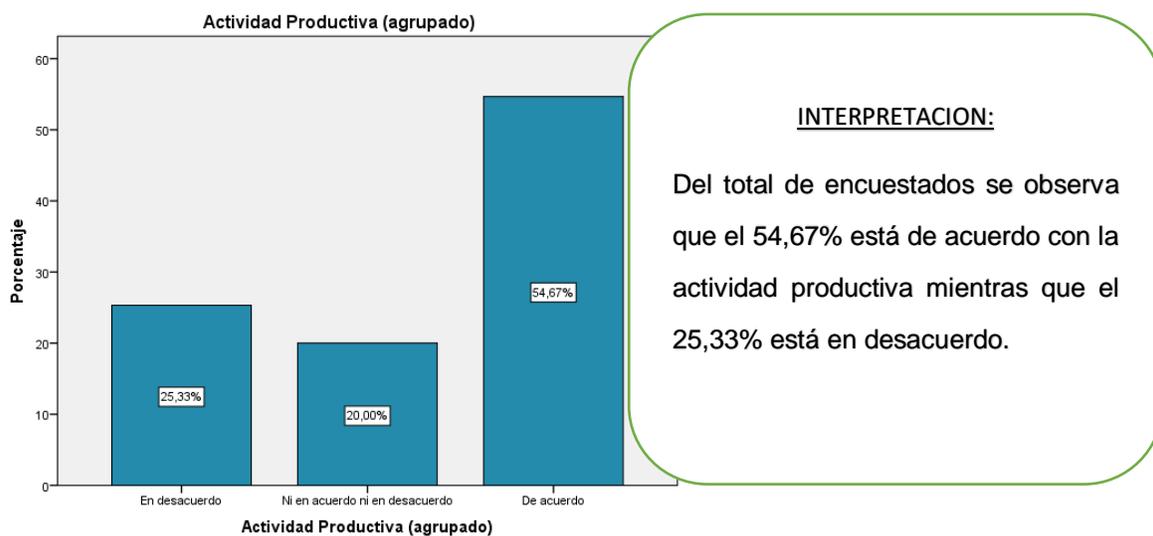
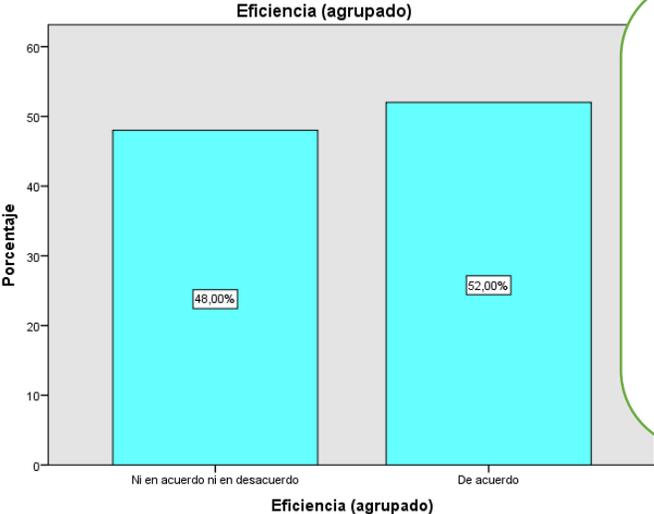


TABLA N° 22: Dimensión eficiencia

		Eficiencia (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	36	48,0	48,0	48,0
	De acuerdo	39	52,0	52,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

GRAFICO N° 7: Dimensión eficiencia



INTERPRETACION:

Del total de encuestados se observa que el 52% está de acuerdo con la eficiencia de la empresa hacia los clientes mientras que un 48% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que resulta muy bajo para la empresa.

IV. DISCUSION

4.1 La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente se ha determinado que existe una influencia de 0.689 entre la calidad de servicio y la productividad en la empresa Work Net Itel, Chorrillos, 2016, puesto que se evalúan la calidad esperada con la calidad percibida

Dichos resultados son coherentes con la tesis de Pérez, C(2014) titulada “ la calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante campestre, donde se determine que para lograr una satisfacción complete de los clientes se recomendó abarcar todos los puntos que implican lograr la calidad total del servicio, que no solo se centra en la atención directa del personal con el público sino también lo percibe el cliente en la infraestructura del local la implementación, no solo la construcción sino el mantenimiento del inmueble, el aseo constante de los baños, pisos, pasadizo, etc., lo que corrobora la teoría de Miranda, F. Chamorro, A. y Rubio, S. (2007) donde afirma que un producto será de calidad si satisface o excede las expectativas del cliente. Define la calidad como la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente. Esta aptitud para el uso se refiere tanto a las características del producto, como a la ausencia de deficiencias.

4.2 El objetivo específico de la presente investigación fue determinar la influencia de los elementos tangibles en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente se ha determinado que existe influencia de 0.561 entre la los elementos tangibles y la productividad.

Dichos resultados son coherentes con Vela, R. y Zavaleta, L. (2014) en su tesis: “Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”. Los resultados obtenidos indicaron que la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas

CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas. Asimismo, dicho resultado tiene coherencia con la teoría de Sánchez, J y Enríquez, A. (2002) donde definen que la calidad del servicio está determinada por la debida atención al cliente y la eficacia del servicio técnico y por el marketing-integración que diseñara las estrategias necesarias para que el cliente forme parte de la organización.

4.3 El objetivo específico de la presente investigación fue determinar la influencia de la confiabilidad en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente se ha determinado que existe influencia de 0.707 entre la confiabilidad y la productividad.

Dichos resultados son coherentes con Castro, B. (2007) en su tesis “la calidad del servicio tercerizado en la banda ancha de telefónica del Perú S.A.A”. Los resultados obtenidos indicaron que la percepción que tiene los clientes en cuanto al servicio brindado, la implicancia que tienen los técnicos, la importancia de la comunicación, formación y entrenamientos hacia el técnico. Lo que afirma la teoría de Pérez (1999) indica que de acuerdo con la percepción que tenga el cliente sobre la satisfacción de cada una de sus necesidades, existen tres tipos de calidad: la requerida, la esperada y la subyacente.

4.4 El objetivo específico de la presente investigación fue determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos estadísticamente se ha determinado que existe influencia de 0.541 entre la capacidad de respuesta y la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

Dichos resultados son coherentes con Tamayo, J. y Parrales, V. (2012) en su tesis “Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y la calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados, GUAYAQUIL”. Los resultados obtenidos indicaron que los

indicadores de gestión son una herramienta para medir rendimientos de la organización, dentro de todos los ámbitos y que permiten mejorar la eficiencia, tras la aplicación de programas de operación, control, mantenimiento y mejoramiento de los procesos. Asimismo, los resultados tienen coherencia con la teoría de Fernández (2013) “La productividad, sin duda, está íntimamente ligada con una mejora empresarial y con la calidad una que a mayor productividad y la calidad mayor será la eficiencia el proceso y este aumento permita obtener unos precios más competitivos y, por tanto, nuevos clientes”

4.5 la hipótesis general establecida para la presente investigación fue, La calidad de servicio al cliente influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la significancia de la prueba de Chi cuadrado muestra un 0.000 que es menor al nivel determinado de $\alpha = 0.05$, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, se confirmó que la calidad de servicio influye significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

4.6 La primera hipótesis específica establecida en la presente investigación fue Los elementos tangibles influirán significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la significancia de la prueba de Chi cuadrado muestra un 0,000 que es menor al nivel determinado de $\alpha = 0.05$, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, se confirmó que los elementos tangibles si están relacionados con la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

4.7 La segunda hipótesis específica establecida en la presente investigación fue la confiabilidad influirá significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos la significancia de la prueba de Chi cuadrado resulta 0,000 que es menor al nivel determinado de $\alpha = 0.05$, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, se confirmó que la confiabilidad si están relacionada con la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

4.8 La tercera hipótesis específica establecida en la presente investigación fue la capacidad de respuesta influenciara significativamente en la productividad de la empresa WORK NET ITEL, Chorrillos, 2016.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la significancia de la prueba de Chi cuadrado resulta 0,000 que es menor al nivel determinado de $\alpha = 0.05$, eso quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, se confirmó que la capacidad de respuesta si influye significativamente en la productividad de la empresa Work Net Itel, Chorrillos, 2016. según la prueba de somers obtuvimos un valor de 0.545 lo cual confirma una influencia entre ambas variables.

V. CONCLUSION

Teniendo los objetivos planteados y la contratación de hipótesis se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

Primera: Se determinó que existe una influencia positiva de 68.9% obtenido de la prueba estadística D de somers, entre la calidad de servicio y la productividad, el 26.67% de los encuestados están de acuerdo con la calidad de servicio y el 54,67% está de acuerdo con la productividad, estos resultados no son favorables para la empresa ya que nos indica que la productividad de la empresa se está viendo afectada porque el cliente no percibe una Buena calidad de servicio esto según las encuestas realizadas.

Segunda: Se determinó que existe una influencia positiva de 56.1% obtenidos de la prueba estadística d de somers entre los elementos tangibles y la productividad, asimismo tenemos un porcentaje considerable de clientes que no están de acuerdo por el uso de EPP y EPE por parte del personal técnico.

Tercera: Se determinó que existe una influencia significativa de 0.707 entre la confiabilidad y la productividad, además según los resultados de nuestros estadísticos descriptivos podemos ver que los clientes no quedan totalmente satisfechos ya que no sienten la confianza de consultar dudas, ni sienten la seguridad complete con respecto a la instalación realizada por los técnicos.

Cuarta: Se determinó que existe una influencia significativa positiva de 54.5% obtenidos de la prueba estadística chi cuadrado entre la capacidad de respuesta y la productividad, además podemos concluir que existe un porcentaje alto de cliente que no se encuentra de acuerdos ni en desacuerdos con la atención pronta ante sus reclamos, ante el seguimiento a su instalación, así que son puntos a mejorar.

VI. RECOMENDACIONES

Se plantearon las siguientes recomendaciones para que sean tomadas por la empresa Worknet Itel de manera que les permitan mejorar su productividad.

Primera: Se recomienda a la empresa para mejorar su calidad de servicio que realice capacitación sobre los nuevos procesos de claro, con el supervisor general de manera que los técnicos puedan despejar cualquier duda ya que si el técnico le explica el funcionamiento del servicio el cliente no tendrá mayor duda lo que significa que esa instalación no se prolongara en tiempo, asimismo el técnico mostrará su conocimiento y esto le brindará seguridad al cliente asimismo al minimizar el tiempo de una instalación estamos mejorando nuestra productividad.

Segundo: Se recomienda que para mejorar el indicador de elementos tangibles se debe realizar charlas diarias de 10 minutos antes de que salgan al campo, de manera que vean la importancia de ello, además se recomienda a los supervisores realizar un feedback con cada cuadrilla a finalizarse una supervisor de campo de manera que le pueda indicar las fallas que ha tenido y en lo que pueden mejorar, por último se debe realizar el abastecimiento de materiales en su totalidad a la llegada de las cuadrillas a base para que al día siguiente no tengan tiempo muertos y salgan a campo con sus materiales completos.

Tercero: se recomienda a la empresa para mejorar la calidad de respuesta ampliar el personal que tienen en el área de seguimiento y programación, asimismo realizar capacitación técnica, esto ayudara a que se puedan cerrar atenciones en línea, realizando descartes técnicos durante las comunicaciones con el cliente, así se evitar gastos de desplazamiento y tiempo lo que mejorara la productividad de la empresa. Además, se le recomienda medir los procesos tanto en tiempo de llamadas, tiempo de solución, tiempo de descarte, tiempo de programación en el sistema, para eliminar los tiempos muertos y se obtenga una máxima producción.

Cuarta: Para llevar un mejor control del uso de los materiales entregados por almacén se recomienda implementar un sistema interno, 5 supervisiones de campo e inventarios diarios a las unidades de los técnicos, para retirar las mermas, equipos

retirados y demás materiales de ferretería. Con6 ello evitamos el reúso de cable en las instalaciones lo que a la alarga generara quejas por parte del cliente (garantías).

VII. REFERENCIAS

Aceves López, J. N., & Solórzano Barrera, G. (setiembre, 2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 82(1), 4-13.

Álvarez, M. (2003). Competencias centrales y ventaja competitiva: el concepto, su evolución y su aplicabilidad. *Contaduría y Administración*, () 5-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39520902>

Ariza, A. (2001). *Encaminamiento en redes con calidad de servicios*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Málaga: Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación, Málaga, España.

Castinaldo, B. (2013). *Productividad laboral y protección social de las Mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Trujillo, Perú.

Castro, B. (2007). *La calidad del servicio tercer izado en la banda ancha de telefónica del Perú S.A.A.* (Tesis de Magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15() 64-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

El comercio (18 de marzo de 2016). Conoce qué operadora brinda el internet más rápido en el Perú. *El Comercio*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/tecnologia/actualidad/conoce-que-operadora-brinda-internet-mas-rapido-peru-noticia-1887245>

Espinoza, L. (2008). *Diseño de un modelo de producción con enfoque integral para incrementar la productividad en soyamex. (Tesis de Licenciatura)*. Instituto Politécnico Nacional, México.

Espinoza, N. (2014). *Gestión de la retribución y la calidad del servicio al cliente en la empresa Rodríguez servicios generales s.a.c. (Tesis de Licenciada)*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Fernández, M. (2015). *Productividad y crecimiento económico. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad de Valladolid, Valladolid, España.

Sánchez, J y Enríquez, A. (2002). Los costos y procesos de producción, opción estratégica de productividad y competitividad en la industria de confecciones infantiles de Bucaramanga. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, () 167-180. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20620709014>

Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de Gestión Empresarial Enfoque Basado en Competencias. (2da ed.)*. México; Mc Graw –Hill.

León, Y. (2010). *Calidad en el servicio: el arte de la satisfacción al cliente. (Tesis de Licenciatura)*. Escuela superior de comercio y administración Santo Tomas, Ciudad de México, México.

Morillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y Reducción de Costos. **Actualidad Contable Faces**, 4() 35-48. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700404>

Miranda, F. Chamorro, A. y Rubio, S. (2007) *Marketing competitivo: un enfoque estratégico. (2da ed.)*. España: Ediciones Díaz de Santos.

Pérez, C. (2014). *La calidad de servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre sac-Chiclayo*

periodo enero a septiembre 2011 y 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo., Chiclayo, Perú.

Porter, P. (2004). *Estrategia competitiva.* (7da ed.). México: Compañía editorial Continental.

Rincón de Parra, H; (2001). Calidad, Productividad y Costos: Análisis de Relaciones entre estos Tres Conceptos. *Actualidad Contable Faces*, 4(4) 49-61. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700405>

Tamayo, J. & Parrales, V. (2012). *Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y la calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados, GUAYAQUIL.* (Tesis de Magister). Instituto de ciencias matemáticas, Guayaquil, Ecuador.

Valenzuela, A., Hernández, F., Pérez, E., & Luján, E. (2013). Productividad: determinación de factores que la incrementan en pymes proveedoras de la industria maquiladora de exportación. *Global Conference on Business & Finance Proceedings*, 8(1) 1003-1010. Recuperado de: <http://search.proquest.com/docview/1353354057?accountid=37408>

Vela, R. & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014.* (Tesis de título). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Vera M. & Trujillo L. (2009). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. *Panorama Socioeconómico*, 27() 16-30. Recuperado de <http://oai.redalyc.org/articulo.oa?id=39912023003>

Zambrano, M. (2007). El aumento de la productividad y la mejora del nivel de vida. *Cuaderno de la facultad*, (2), pp. 85-86.

ANEXO 1

Cuestionario de la Variable Independiente

Calidad de servicio al cliente

Señor sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = ni de acuerdo ni en desacuerdo,
4= De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Estoy conforme de que los técnicos tienen todos sus materiales y herramientas completas					
2	Estoy conforme con la presentación personal del técnico (uniforme).					
3	Estoy conforme con la estética de la instalación realizadas por los técnicos.					
4	Percibo interés por parte del personal técnico en realizar bien su trabajo.					
5	Los técnicos me brindan confianza de poder consultarle cualquier duda.					
6	Me brinda seguridad el trabajo realizado por los técnicos instaladores..					
7	Me siento conforme con la actitud que muestra el personal técnico.					
8	Me brindaron una solución pronta ante mi reclamo.					
9	Los técnicos cumplieron con la programación de instalación dada por mí.					
10	Siento que la empresa Claro realiza un constante seguimiento hasta cumplirse con la instalación de mi servicio.					

Muchas gracias

ANEXO 2

Cuestionario de la Variable dependiente

Productividad

Señor Trabajador sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima

Marcando su respuesta, con 1 = Muy en desacuerdo, 2 = En desacuerdo,

3 =ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo, 5 = Muy de Acuerdo

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	La producción ha aumentado significativamente en los últimos meses.					
2	Los recursos utilizados han aumentado los últimos meses					
3	Los insumos que se utilizan van de la mano con la cantidad de trabajos que realizan.					
4	Se lleva un adecuado control de todo el proceso de producción.					
5	Optimizar los recursos reducirá sus costos.					
6	El tiempo de atención de cada instalación se ha prolongado.					
7	El tiempo de atención en cada mantenimiento se ha prolongado.					
8	Cumplimos con los estándares de calidad impuestos por claro.					
9	Cumplimos con los nuevos procesos que implementa Claro.					
10	Participamos en las capacitaciones programadas por claro para la mejora de los procesos.					

Muchas Gracias

ANEXO 3

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Dr. EDWIN RICE ALVAREZ**
DNI: **22.833.2825**.....

Especialidad del validador: **Dr. INVESTIGACIÓN**.....

.....de.....del 20.....


Dr. Edwin Arce Alvarez

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Ciudad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

ANEXO 4

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Edwin Ace Alvarez**
DNI: **8.330.232**

Especialidad del validador: **Dr. Investigación**

.....de.....del 20.....

.....
Dr. Edwin Ace Alvarez
.....
Firma del Experto Informante.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 5

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR. CASERIO PESQUERA

DNI: 89.925.834

Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN

03 de 06 del 2016

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Cantidad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 6

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXPRE SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: COSMILO CASILLO RENDON
DNI: 019223234

Especialidad del validador: DA EN ADMINISTRACION

03 de 06 del 2016

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.



ANEXO 7

ANEXO 8

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos, y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ed. H. G. Morales Ramírez

DNI: 25703679

Especialidad del validador: RAMANZAR

03 de 06 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 8

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY INFIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: S
DNI: 25703679

Especialidad del validador: R. N A N Z B S

03 de 06 del 2016

- 1)Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- 2)Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- 3)Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA WORK NET ITEL, CHORRILLOS, 2016".**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

ORTIZ CALLATA JENNIFER EDITH

ASESOR:

Mg. RODRIGUEZ RODRIGUEZ MARIBEL



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERÚ

2016



**ACTA DE APROBACION DE
ORIGINALIDAD DE TESIS**

Código : F06-PF-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 19-12-2016
Página : 1 de 1

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Maribel RODRIGUEZ RODRIGUEZ**, Docente de la EAP de Administración y Asesor de la Tesis del estudiante: Jennifer Edith Ortiz Callata, titulada: **"Influencia de la calidad de servicio al cliente en la productividad de la empresa Work Net Itel, Chorrillos, 2016"** constato que el índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

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



Lima, 19 de diciembre del 2016

Dr. Maribel Rodríguez Rodríguez

Docente Asesor de Inv. EP de Administración

Baborá	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	--	--------	-----------



FORMATO DE SOLICITUD

Solicita: VISTO BUENO PARA
REALIZACIÓN DE TESIS

Yo, JENNIFER EDITH ORTIZ CALLATA
(Nombre y apellidos del solicitante)
..... con DNI N.º 97358194 Y
domicilio en Mz G 59 Lote 1 BOCANEGRA CAJAO
.....
en mi condición de..... del alumno(a).....
(Padre/madre/apoderado/tutor)
..... con código de alumno o código de matrícula N.º 6700248302
..... de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN recorro a
su honorable despacho para solicitar lo siguiente:

SIENDO DESGABA MI TESIS POR MI ASESORA Mg. MARIBEL RODRIGUEZ
RODRIGUEZ, DNI: 16721264 QUIEN CONSTA CON EL PROGRAMA TURNITIN
(Explica con claridad el asunto)
LA ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN, LA MISMA QUE TIENE UN ÍNDICE DE
SIMILITUD DE 25%.
COMO TAL SOLICITO EL VISTO BUENO PARA SU PUBLICACIÓN.



Por lo expuesto, agradeceré se atienda mi petición.

Lima, 11 DE JUNIO de 2018

- Anexos:
A. CEL: 941 520 522
B. JEDITHZI@HOTMAIL.COM
C.
D.

Jennifer Ortiz Callata
.....
Firma del solicitante

