



FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

Calidad del servicio para mejorar la Productividad del área de operaciones en la empresa
Kobranzas S.A.C., Independencia, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE INGENIERA EMPRESARIAL**

AUTORA:

Jara Calle, Jhannic Fiorella

ASESOR:

Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson

Mg. Gamarra Cabello, César

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y planeamiento

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Bravo Rojas, Leonidas Manuel

PRESIDENTE

Dr. Malpartida Gutiérrez, Jorge Nelson

SECRETARIO

Dr. Suca Apaza, Guido Rene

VOCAL

DEDICATORIA

A dios por haberme acompañado a los largo de todos mis años de estudio, a mis padres y hermano por su inmenso amor, comprensión y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su constante apoyo a lo largo de mi carrera profesional y a los docentes de la escuela de Ingeniería Empresarial por su valiosa enseñanza y conocimientos compartidos los cuales marcaron cada etapa de mi camino universitario.

A mis asesores de proyecto y desarrollo de tesis Mg. César Gamarra Cabello y Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutiérrez, por su asesoría, generosidad y brindarme desinteresadamente su apoyo intelectual y moral.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jhannic Fiorella Jara Calle, con DNI N° 76529771, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Calidad del servicio para mejorar la Productividad del área de operaciones en la empresa Kobranzas S.A.C., Independencia, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi auditoría y que la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 10 de Enero del 2017.

.....
Jhannic Fiorella Jara Calle

DNI: 76529771

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Calidad del servicio para mejorar la Productividad del área de operaciones en la empresa Kobranzas S.A.C., Independencia, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Método, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

JHANNIC FIORELLA JARA CALLE

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Antecedentes	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema.....	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
II. MÉTODO.....	33
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables - operacionalización	35
2.3 Población y muestra.....	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez.....	38
2.5 Método de análisis de datos	38
2.6 Desarrollo de propuesta de mejora	39
2.7 Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	52
3.1 Análisis Descriptivo	53
3.2 Análisis Inferencial	59
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones y contenidos del modelo SERVQUAL.....	20
Tabla 2: Factores de medición de productividad.....	27
Tabla 3: Matriz de operacionalización de la variable Calidad del servicio.....	36
Tabla 4: Matriz de operacionalización de la variable Productividad.....	37
Tabla 5: Productividad (semana 1 a semana 6).....	41
Tabla 6: Datos recolectados del diagrama Ishikawa.....	43
Tabla 7: Cronograma de mantenimiento.....	46
Tabla 8: Cronograma de capacitación.....	48
Tabla 9: Lista de asesores telefónicos.....	49
Tabla 10: Costo de implementación.....	50
Tabla 11: Beneficio.....	50
Tabla 15: Formato de inspección (check list).....	51
Tabla 16: Productividad (julio, 2016 a octubre, 2016).....	53
Tabla 17: Estadísticos descriptivos de la variable Productividad.....	54
Tabla 18: Eficiencia (julio, 2016 a octubre, 2016).....	55
Tabla 19: Estadísticos descriptivos de la dimensión Eficiencia.....	56
Tabla 20: Eficacia (julio, 2016 a octubre, 2016).....	57
Tabla 21: Estadísticos descriptivos de la dimensión Eficacia.....	58
Tabla 22: Prueba de normalidad de productividad.....	59
Tabla 23: Prueba de normalidad de eficiencia.....	61
Tabla 24: Prueba de normalidad de eficacia.....	63
Tabla 25: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis general.....	65
Tabla 26: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1.....	66
Tabla 27: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°2.....	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diagrama del diseño pre experimental.....	34
Figura 2: Organigrama de la empresa Kobranzas S.A.C	40
Figura 3: Diagrama de Ishikawa.....	42
Figura 4: Valoración de las causas (%).....	43
Figura 5: Diagrama DOP del proceso atención al usuario	44
Figura 6: Diagrama de Gantt.....	45
Figura 7: Productividad (julio, 2016 a octubre, 2016)	54
Figura 8: Eficiencia (julio, 2016 a octubre, 2016)	56
Figura 9: Eficacia (julio, 2016 a octubre, 2016)	58
Figura 10: Histograma de la variable Productividad (pre test).....	60
Figura 11: Histograma de la variable Productividad (pos test)	61
Figura 12: Histograma de la variable Eficiencia (pre test)	62
Figura 13: Histograma de la variable Eficiencia (pos test)	63
Figura 14: Histograma de la variable Eficacia (pre test)	64
Figura 15: Histograma de la variable Eficacia (pos test)	65

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	86
Anexo 2: Formato de recolección de datos – Usuarios atendidos.....	87
Anexo 3: Formato de recolección de datos – Llamadas realizadas	88
Anexo 4: Formato de recolección de datos – Propuestas presentadas	89
Anexo 5: Software de llamada “EyeBeam”.....	90
Anexo 6: Plataforma base de datos “Sistema Gestión 2.0”	91
Anexo 7: Capacitación al personal y reconocimiento a mejores asesores.....	93
Anexo 8: Evaluación al personal (capacitación)	94
Anexo 9: Resultados de evaluación	96
Anexo 10: Cuestionario	97
Anexo 11: Base de datos en SPSS versión 20 (pre test y pos test).....	99
Anexo 12: Constancia de levantamiento de datos	100
Anexo 13: Validaciones de expertos	101

RESUMEN

En el estudio “Calidad del servicio para mejorar la Productividad del área de operaciones en la empresa Kobranzas S.A.C., Independencia, 2016”, el objetivo general fue Determinar de qué manera la Calidad del servicio mejora la productividad del área de operaciones en la empresa Kobranzas S.A.C., Independencia, 2016. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño cuasi-experimental. La población estuvo conformada por la producción de 6 semanas del área de operaciones. La muestra determinada fue la producción de 6 semanas, comprendido en un periodo de julio a octubre del año 2016, del área de operaciones. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue el formato de recolección de datos. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis de los datos numéricos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 20. Como conclusión se aceptó la hipótesis general del proyecto de investigación, por lo tanto la Calidad del servicio mejora la Productividad del área de Operaciones en la empresa Kobranzas S.A.C., Independencia, 2016.

Palabras clave: Calidad del servicio/ Productividad/ Eficiencia / Eficacia

ABSTRACT

In the study "Quality of service to improve Productivity of the area of operations in the company Kobranzas S.A.C, Independencia, 2016", the overall objective was to determine how the Quality of the service improves the productivity of the area of operations in the company Kobranzas S.A.C , Independencia, 2016. The study methodology was kind of applied research, cuasi-experimental design. The population was conformed by the production of 6 weeks of the area of operations. The determined sample was the production of 6 weeks, comprised in a period from July to October of the year 2016, of the area of operations. The technique used was the observation and the instrument was the format of data collection. Validation of the instruments was performed by expert judgment judges. To perform the analysis of the numerical data was used the statistical program SPSS Version 20. In conclusion, the general hypothesis of the research project was accepted, therefore the Quality of the service improves the Productivity of the Operations area in the company Kobranzas S.A.C, Independencia, 2016.

Keywords: Quality of service/ Productivity/ Efficiency/ Efficiency