



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

**ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**CALIDAD DE SERVICIO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN
LA EMPRESA 3A INFRAESTRUCTURA S.A.C., LOS OLIVOS – 2016**

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

AUTORA:

Kerlly Lorens, Murillo Aparicio

ASESOR:

Mg. Cesar Gamarra Cabello

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y Planeamiento

LIMA – PERÚ

Año 2016

Página del Jurado

Dr.

PRESIDENTE

Dr.

SECRETARIO

Dr.

VOCAL

DEDICATORIA

A mi madre y mi abuela, por el apoyo incondicional que siempre me han brindado a lo largo de esta nueva etapa de mi vida, a ustedes mi corazón y agradecimiento

AGRADECIMIENTO

Por sobre todo a Dios, por darme la fortaleza para avanzar, esforzarme y salir adelante a pesar de las dificultades.

A mi madre Janeth, por su sacrificio para ponerme en carrera y apoyarme para convertirme en un profesional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Kerlly Lorens Murillo Aparicio, con DNI: 47317545 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 académica profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Calidad de servicio para mejorar la productividad en la empresa 3A Infraestructura S.A.C., Los Olivos 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de diciembre del 2016

.....
Kerlly Lorens Murillo Aparicio

DNI: 47317545

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Calidad de servicio para mejorar la productividad en la empresa 3A Infraestructura S.A.C., Los Olivos 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 Empresarial.

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.

.....
Kerly Lorens Murillo Aparicio

DNI: 47317545

ÍNDICE

Página Del Jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaración de autenticidad	IV
Presentación	V
I. INTRODUCCIÓN	01
1.1 Realidad Problemática	01
1.2 Trabajos Previos	04
1.3 Teorías relacionadas al tema	08
1.4 Formulación del problema	16
1.5 Justificación de estudio	17
1.6 Hipótesis	18
1.7 Objetivo	18
1.8 Presentación de la empresa	19
II. METODOLOGÍA	23
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Variables, operacionalización	23
2.3 Población y muestra	26
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	30
III. RESULTADOS	31
3.1 Análisis Descriptivo	31
3.2 Análisis Inferencial	43

3.3 DISCUSIÓN	55
3.4 CONCLUSIÓN	56
3.5 RECOMENDACIONES	57
3.6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58

ANEXOS

- ✓ Matriz de Consistencia
- ✓ Validación de los Instrumentos
- ✓ Fichas – Elaboración propia

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio para mejorar la Productividad en la empresa 3A Infraestructura S.A.C., Los Olivos 2016”, tiene un enfoque cuantitativo, con tipo de estudio aplicada y diseño cuasi experimental. El objetivo general de esta investigación fue determinar de qué manera la calidad de servicio mejorará la productividad en la empresa 3A Infraestructura S.A.C., Los Olivos, 2016. La población está conformada por los servicios realizados durante 6 meses; se tomará como muestra la misma población de la empresa. El instrumento utilizado fueron los datos obtenidos de los reportes mensuales de la empresa; se aplicó la prueba de Shapiro –Wilk como instrumento de confiabilidad, cuyo análisis se realizó con el programa estadístico SPSS. 22. Finalmente, los resultados estadísticos que se realizaron con los datos de las muestras evaluadas en 12 meses ratificaron la aceptación de la hipótesis alternativa, demostrando así que existe una correlación alta entre las variables independiente y dependiente. Por lo tanto se aprueba la hipótesis general: La calidad de servicio mejora la productividad en en la empresa 3A Infraestructura S.A.C., Los Olivos 2016.

Palabras clave: Calidad de servicio, productividad, atención de reclamos, atención de servicios, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The present research work titled "Quality of service to improve Productivity in the company 3A Infrastructure S.A.C., Los Olivos 2016", has a quantitative approach, with type of study Applied and experimental design. The overall objective was to determine how the quality of service will improve productivity in the company 3A Infrastructure S.A.C., Los Olivos, 2016. The population is made up of services performed during 6 months; Will be taken as sample the same population of the company. The instrument used was the data obtained from the company's monthly reports; The Shapiro-Wilk test was applied as an instrument of reliability, which was analyzed using the SPSS statistical program. 22. Finally, the statistical results that were performed with the data of the samples evaluated in 12 months confirmed the acceptance of the alternative hypothesis, thus demonstrating that there is a high correlation between the independent and dependent variables. Therefore, the general hypothesis is approved: Quality of service improves productivity in the company 3A Infrastructure S.A.C., Los Olivos 2016.

Key word: Quality of service, productivity, service of complaints, attention of services, efficiency, efficiency.