



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

“La Calidad de servicio y su relación con la productividad
en la empresa BPO Consulting S.A.C. Independencia
2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

OSCAR OWENCESLAO MENDIZABAL BERMUDEZ

ASESORA:

MG. MARIBEL RODRIGUEZ RODRIGEZ.

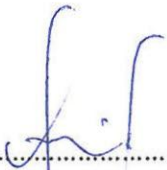
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA - PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO




.....

PRESIDENTE



.....

SECRETARIO



.....

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres quienes me apoyaron desde un inicio en mi etapa académica y quienes siempre me dieron el aliento que necesitaba para seguir cumpliendo mis metas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, por brindarme salud y por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños. Agradezco también a la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado en esta hermosa etapa y las enseñanzas que dejó en mí en cada una de sus aulas. Agradezco también a mi asesora de tesis la Dra. Maribel Rodríguez por transmitirme sus conocimientos y por su paciencia para guiarme en todo el desarrollo de la tesis. Así mismo agradezco a mis padres por todo su amor, a mi pareja por su apoyo y a todas las personas que confiaron en mí y me apoyaron en esta etapa de aprendizaje en mi vida.

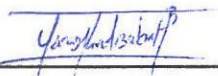
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Oscar Owenceslao Mendizabal Bermudez identificado con DNI N° 74349964, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda 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 ese sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante alguna 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



Oscar Owenceslao Mendizabal Bermudez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Calidad de servicio y su relación con la productividad en la empresa BPO Consulting S.A.C. Independencia 2016”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Oscar Owenceslao Mendizabal Bermudez

ÍNDICE

Página del jurado	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Declaración de la autenticidad	IV
Presentación	V
Índice	VI
Resumen	VII
Abstrac	VIII
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	13 - 19
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	20 - 21
1.6 Hipótesis	21
1.7 Objetivos	22
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	23
2.2 Variables, Operacionalización	23 - 27
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28 - 30
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	31- 47
IV. DISCUSIÓN	48 - 51
V. CONCLUSIÓN	52
VI. RECOMENDACIONES	53 - 54
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	
✓ Instrumentos	
✓ Validación de los instrumentos	

RESUMEN

En la actualidad de nuestro país se ha identificado que lo más importante para los empresarios es alcanzar la productividad en sus empresas, pero para ello es importante que tomen en cuenta algunas herramientas de gestión o algunos factores importantes como la calidad de servicio, dado que este tiene influencia positiva en la productividad y de esta manera pueda mejorar dicha empresa. La presente investigación, busca identificar la relación que hay entre un servicio de calidad y la productividad en la empresa BPO Consulting S.A.C. Independencia 2016. Para ello se realiza una encuesta de 17 preguntas que midan las variables: Calidad de servicio (variable independiente) y Productividad (variable dependiente) a una muestra de 41 teleoperadores. Teniendo como antecedentes a muy buenos autores especialistas en el tema; dejando en claro que es importante la relación entre la calidad de servicio y la productividad ya que si brindamos una buena calidad de atención a nuestros clientes, orientándolos con un trato amable y tomando en cuenta sus opiniones generaremos de forma eficaz y eficiente una mayor productividad y a mayor productividad, mayor rentabilidad la cual haría más exitosa a la empresa de call center BPO Consulting S.A.C .de Independencia y a otras empresas del cono norte.

Palabras Claves: Rapidez, productividad, calidad, servicio, efectividad.

ABSTRACT

Today our country has been identified as the most important for entrepreneurs is to achieve productivity in their companies, but it is important to take into account some management tools or some important factors such as quality of service, since this has positive influence on productivity and thus can improve this business. In this research aims to identify the influence of service quality on business productivity BPO Consulting SAC Independencia 2016. Quality of service (independent variable) and productivity (dependent variable) to a sample of 41 telemarketers: To do a survey of 17 questions that measure variables is performed. Against the background of very good specialists authors on the subject, making it clear that it is important the influence of service quality on productivity because if we provide a good quality service to our clients , guiding them with a friendly approach and taking into account their views effectively and generate higher productivity and efficiency increased productivity, greater profitability which would make the company more successful call center BPO Consulting SAC of Independencia and other companies in the northern cone .

Keywords: Speed, productivity , quality, service , effectiveness