



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial  
sac - Puente Piedra – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Perez Ramirez, Jerry Bryan (ORCID: 0000-0002-9697-5712)

**ASESOR:**

Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano (ORCID: 0000-0003-4627-6339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dedicamos este trabajo a nuestros padres, por toda su comprensión, su esfuerzo, apoyo y amor incondicional, lo cual nos ha ayudado a salir adelante. A nuestro profesor, Edgar Lino Darle gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que nos transmitió y por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo

## **Agradecimiento**

Primero, dar gracias a Dios, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestra mente. Agradecer a nuestras familias por el esfuerzo realizado, el apoyo en nuestros estudios y la fortaleza necesaria

## Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Índice de contenido.....	iii
Índice de tabla .....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METOLOGIA.....	9
3.1 Tipo y Diseño de Investigación .....	9
3.2 Variables y Operacionalización .....	10
3.3 Población, muestra y muestreo.....	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5 Procedimiento.....	12
3.6 Método de Análisis de Datos .....	12
3.7 Aspectos Éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	32

## Índice de tablas

Tabla 1 confiabilidad de la variable 1 .....	11
Tabla 2 confiabilidad de la variable 2.....	11
Tabla 3 Tabla de frecuencia y porcentajes productividad.....	13
Tabla 4 Tabla de frecuencia y porcentajes eficiencia física.....	14
Tabla 5 Tabla de frecuencia y porcentajes técnica.....	15
Tabla 6 Tabla de frecuencia y porcentajes tecnología.....	16
Tabla 7 Tabla de frecuencia y porcentajes calidad de servicio.....	17
Tabla 8 Tabla de frecuencia y porcentajes calidad de la interacción.....	18
Tabla 9 Tabla de frecuencia y porcentajes la calidad del entorno del servicio.....	19
Tabla 10 Tabla de frecuencia y porcentajes la calidad del resultado.....	20
Tabla 11 Tabla de normalidad.....	21
Tabla 12 Correlación entre productividad y calidad de servicio.....	22
Tabla 13 Correlación entre eficiencia física y calidad de servicio.....	22
Tabla 14 Correlación entre técnica y calidad de servicio.....	23
Tabla 15 Correlación entre tecnología y calidad de servicio.....	24

## Índice de figuras

Figura 1 distribución porcentual de la productividad .....	13
Figura 2 distribución porcentual de la eficiencia física .....	14
Figura 3 distribución porcentual de la técnica .....	15
Figura 4 distribución porcentual de la tecnología .....	16
Figura 5 distribución porcentual de la calidad de servicio.....	17
Figura 6 distribución porcentual de la calidad de la interacción .....	18
Figura 7 distribución porcentual de la calidad del entorno del servicio .....	19
Figura 8 distribución porcentual de la calidad del resultado .....	20

## Resumen

La presente tesis de investigación titulada: Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac - Puente Piedra – 2021, tiene como objetivo general fue Determinar cómo se relaciona la Productividad y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021, teniendo como población a los trabajadores en general de la empresa Repsol comercial sac el cual se encuentra conformado por personal administrativo y vendedores de playa.

El cual tiene un enfoque cuantitativo ya que se recopiló información para luego procesarlo a través del programa estadístico (SPSS), La metodología que se aplicó es Básica – Descriptiva y correlacional con un diseño no experimental – transversal, ya que indagamos conocimientos teóricos sin el hecho que se apliquen.

Para ello, se obtuvo como resultados del cruce de información y el spss que las deficiencias en la calidad en la calidad deservicio afectaban directamente a la productividad disminuyendo las ganancias.

Se concluye, que el entorno, la interacción y la tecnología están directamente relacionados con una mejora en la calidad del servicio, asimismo se visualiza que los colaboradores ven con un enfoque medio de 6.67% a la calidad del resultado el cual es el proceso final de cómo se sintió el cliente con la atención.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, tecnología, productividad.

## **Abstract**

The present research thesis entitled: Productivity and quality of service of the company Repsol Comercial sac - Puente Piedra - 2021, its general objective was to determine how Productivity and the quality of service of the company Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021 are related , having as population the workers in general of the company Repsol comercial sac which is made up of administrative personnel and beach vendors.

Which has a quantitative approach since information was collected and then processed through the statistical program (SPSS), The methodology that was applied is Basic - Descriptive and correlational with a non-experimental - cross-sectional design, since we investigate theoretical knowledge without the fact that apply.

For this, it was obtained as results of the crossing of information and the spss that the deficiencies in quality in the quality of service directly affected productivity, reducing profits.

It is concluded that the environment, interaction and technology are directly related to an improvement in the quality of the service, it is also seen that the collaborators see the quality of the result with an average approach of 6.67%, which is the final process of how the customer felt about the service.

Keywords: Quality of service, technology, productivity.



## I. INTRODUCCIÓN

El problema de investigación surge cuando la productividad se ve afectada con la calidad de servicio brindada hacia los compradores potenciales y clientes recurrentes, los cuales al no cubrir sus necesidades en relación a la forma en que son tratados, suelen a ya no concurrir de manera frecuente a la estación de servicio Repsol comercial sac. Herrera (2013) la eficiencia productiva es prácticamente un método que se usa para hacer cualquier labor o actividad sin desperdiciar recursos y lo más rápido posible. En consiguiente es un elemento fundamental para asegurar la productividad de la empresa en relación a su eficiencia en las funciones realizadas. En el contexto internacional con el artículo La productividad y sus factores Incidencia en el mejoramiento organizacional (2018). Examinar el significado y los mecanismos de la producción, identificar los elementos externamente e intrínsecos que establecen el nivel de rendimiento de una organización, y enfatizar el objetivo de los individuos en el resultado de las metas y objetivos establecidos. Junto a otros aspectos importantes del negocio, como el nivel comercial y sus relaciones, el control de costos y la calidad.

En el nivel internacional se genera un análisis en relación a los componentes tales como: la productividad, lo cual sirve para estar al corriente de los factores externos e internos de las empresas en general. En el contexto nacional con la revista CEPAL (2017). Una muestra de empresas de servicios peruanas Analizar la relación entre las decisiones de inversión, la solidez de la inversión, los resultados de la inversión y la productividad laboral. 2004. En conclusión, a los análisis en el artículo se verifica que al incrementar la inversión se mejora la productividad de las empresas peruanas. En el contexto local gestión (2018) Según JL Consultores, el 71% tiende a no volver aquí por una mala práctica de servicio. El 36% utilizó las redes sociales para publicar malas experiencias. El conocimiento del producto, la conveniencia y la velocidad son factores calificados para un servicio sobresaliente. Para que los clientes continúen consumiendo e introduciendo los productos y servicios de su marca, es importante enfocarse en brindar un servicio excelente, con un impacto insignificante en las decisiones de compra y la calidad del servicio.

La justificación teórica, El aporte de la investigación permite brindar material, con la finalidad de ver cómo se genera un impacto entre la productividad y calidad de servicio, para la observación de la influencia ya sea positiva o negativa en las organizaciones. La justificación práctica, para solucionar el problema de la relación entre la productividad y calidad de servicio, evidenciaremos las propuestas de estrategias a elaborar. Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de examinar la relación entre las variables en la empresa, como herramienta de mejora para poder generar un mejor lugar de trabajo. Justificación metodológica, El presente estudio puede ser investigado por la ciencia, una vez que estos sean validados y confiables para ser utilizados como antecedentes en otros trabajos de investigación. La productividad y calidad de servicio son dos elementos fundamentales en las empresas y su relación a generado mucha relevancia en función a cómo afecta la calidad de servicio en relación a la productividad, Por ello se planteó el siguiente problema general.

¿Cómo se relaciona la Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac, Puente Piedra 2021?; los problemas específicos fueron: ¿cómo se relaciona la eficiencia física y la calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac, Puente Piedra 2021?; ¿Cómo se relaciona la técnica y la calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac, Puente Piedra 2021?; ¿Cómo se relaciona la tecnología y la calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac, Puente Piedra 2021?. La productividad y la calidad de servicio en las empresas tienen una relación directa porque si no se genera una buena atención, o no se tiene una buena calidad de personal, la productividad se verá directamente afectada en relación a menos servicio o productos vendidos por una mala calidad de servicio. Por ello se planteó el siguiente objetivo general fue: Determinar la relación entre la Productividad y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021; los objetivos específicos fueron los siguientes:

Determinar la relación entre la eficiencia física y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021; Determinar la relación entre la técnica y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra

2021; Determinar la relación entre la tecnología y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021. Por ello se planteó la siguiente hipótesis general ; existe relación entre la Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021; las hipótesis específicas fueron las siguientes: Existe relación entre la eficiencia física y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021; Existe relación entre la técnica y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021; Existe relación entre la tecnología y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

se tomó trabajos como referencia de indagación a nivel nacional e universal, de esta forma podrá discutir el contexto de la problemática del actual estudio en las cuales las variables son la de productividad y calidad de servicio, teniendo en cuenta que se debe tomar otras tesis que posean iguales variables que planteamos para poder cotejar entre las investigaciones. Noblecilla y Esperanza (2020). Realiza una tesis. El cual tuvo como motivo principal de este trabajo fue esclarecer la dependencia entre la gestión administrativa de los municipios de Lima y la calidad de los servicios, el método de estudio tuvo un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo formada por 375 ciudadanos, creada en una población finita y propuesta en 2019, es descriptiva, correlacional de diseño no experimental. Se utilizó una encuesta, y también se utilizó un cuestionario, que percibieron 37 preguntas entre las dos variables.

La validez se determina mediante la evaluación de tres expertos calificados del instrumento que se está aplicando, los cuales lo tomaron como aplicable y la confiabilidad se obtuvo utilizando coeficiente alfa de Cronbach el resultado fue de 0.994 y 0,997 correspondientemente. Se puede concluir que consta una correspondencia efectiva y muy importante. De la anterior indagación se deduce que las variables GA y CS obtienen una relación directa y semejante, con lo cual, se sabe que el proceso de actividades dirigidas a una organización y la calidad de servicio tienen una relación positiva, y es de mucha importancia para el logro de las mismas

Rivera (2019). Cuya indagación tiene como Objetivo: Evaluar las variables de estudio en relación de los clientes de las empresas de Greenandes Ecuador en Guayaquil y, al mismo tiempo, realizar una investigación científica sobre el modelo SERVQUAL para conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto a los servicios brindados por la empresa. La metodología de la investigación es la siguiente; es de tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo y no experimental. En este estudio. Por población y muestra, hay 180 clientes de exportación. Para obtener los resultados se utilizó el software SPSS, se usó la encuesta, en relación al instrumento manejado fue el cuestionario. Con un valor de p

(sig = .000), se puede concluir que la hipótesis propuesta en este estudio es inferior que el nivel de significancia aceptado de 0.05, es decir, la variable uno afectará a la variable dos de la investigación. Según la prueba de hipótesis de Greenandes Ecuador sobre el coeficiente es 0.0457, es positiva e intermedia entre las dos variables.

En relación a la investigación que empleo su estudio, se deduce que las percepciones y expectativas del cliente se logran satisfacer con una buena calidad de servicio con lo cual en el estudio se encuentra la aprobación de la hipótesis en la cual menciona que la calidad de servicio influye en la satisfacción de los clientes, y con esto se deduce que una mala calidad de servicio tendría un resultado negativo en función a la satisfacción de los clientes.

. Román y Astucuri (2018). Tiene como propósito esclarecer la dependencia entre la variable uno y la variable dos. Su aporte es notificar a los organismos arriba mencionados. Debido a que el fracaso o el éxito de su organización depende de ello, puede tomar una decisión porque la calidad del servicio es un tema extremadamente significativo para cualquier empresa en la actualidad. Se trata de un estudio descriptivo con correlación, no experimental y con un corte transversal. La muestra fue seleccionada por muestreo probabilístico de voluntarios seleccionados al azar por los investigadores, clientes incluyendo 276 personas a investigar, se usó el coeficiente de correlación de Pearson se concluye que la calidad de servicio en el ámbito de la gestión tiene una relación directa y significativa con la satisfacción de los clientes externos de la Universidad peruana Unión, Perú, Lima, 2018. De acuerdo al antecedente nacional menciona que la relación positiva de la calidad de servicio depende directamente del éxito de las organizaciones por que con eso se logrará la satisfacción del cliente, y una mala calidad del servicio tendrá por consecuencia, el fracaso de la organización, mediante su prueba estadística se pudo apreciar que si era una relación directa y significativa. Con lo cual es de suma importancia una buena calidad de servicio para lograr el éxito de las organizaciones.

Lacu (2017). Cuya búsqueda tiene como finalidad: Entender la dependencia entre el conocimiento y la variable uno a través del proceso de GC en las PYMES,

empresas españolas en Brasil. El método de estudio es el siguiente; El diseño del estudio es descriptivo, Esta se considera una investigación no experimental. Las variables utilizadas asumen que se ha observado la situación. Existe y no cambia. son transversales porque la recopilación de datos se realiza en un solo punto en el tiempo (dimensión temporal). Para la población y las muestras, se utilizó una muestra de 50 pymes privadas brasileñas. Los dispositivos utilizados fue el cuestionario sobre alrededor de 30 preguntas de expertos que trabajan en estas empresas para lograr sus objetivos y obtener datos específicos. Se usó spss para las encuestas y así obtener un resultado. Se puede concluir que el proceso de transferencia de conocimiento tuvo un impacto positivo y significativo en el PO de las Pymes encuestadas. En particular, la transferencia de conocimiento fue la variable independiente más determinante a nivel explicativo en términos de resultados, especialmente en términos de calidad ( $b = 0.593$ ,  $p < 0.01$ ). De los resultados se concluye que ponen más énfasis en factores relacionados con los clientes y accionistas con el fin de incrementar la productividad de las pymes y grandes empresas.

En el antecedente internacional, se deduce que el incremento de la productividad a través del uso de la gestión del conocimiento brinda una relación que tiene el conocimiento y la productividad se concluyó que, si influye la gestión de conocimientos en la productividad mediante la transferencia de conocimientos, con lo cual la relación con clientes y accionistas es importante para el incremento de la productividad.

Sánchez (2017). Realiza una tesis, Cuya investigación tiene como fin: Una evaluación de la atención en Guaran en 2017. La metodología de este estudio es la siguiente. En un enfoque cuantitativo y descriptivo en ausencia de un plan experimental, se utilizan 70 clientes sistemáticamente en un caso de población y se utiliza un cliente aleatorio al ingresar al menú. Las encuestas se utilizan los 7 días de la semana, al final, ¿qué logró? Según lo obtenido en la investigación se tiene que, la calidad de servicio ICS del restaurante fue de 0,18, lo que muestra casi nada de satisfacción con el servicio recibido por los compradores. Se determinó un 0,17. La dimensión o variable con mayor grado de insatisfacción es el factor específico (0,22),

seguido de la capacidad de respuesta (0,21), la empatía (0,16), la fiabilidad (0,1) y la fiabilidad (0,13). Como conclusión se verifica que este valor indica que no sobresalen de las perspectivas del cliente. Del antecedente anterior se puede concluir que la insatisfacción en los clientes por el servicio brindado es sumamente elevada con lo cual, se está visualizando que la calidad de servicio brindada es de pésima calidad, por lo tanto, la perspectiva de los clientes es negativa.

Bermundez y Owenceslao (2016). Cuya exploración tiene por finalidad: cotejar la reciprocidad que existe entre la variable uno y la variable dos, la metodología de esta indagación es la siguiente; cuantitativa, descriptiva, correlacional y no experimental. El instrumento utilizado fue a base de una encuesta de 17 preguntas, La población a investigar es la siguiente: a una muestra de 41 teleoperadores. Como conclusión principal se tiene que, Cuanto más productivo sea, más rentable será lo cual generaría un éxito en la empresa BPO y en las demás empresas de cono norte. La anterior investigación de nivel nacional deduce que a mayor productividad se daría una mayor rentabilidad, no obstante, la calidad de servicio seria de suma importancia para que eso suceda porque al brindar una buena calidad del servicio se obtendría mejores ventas y una satisfacción de los clientes, con esto la productividad tendría una línea ascendente.

El estudio de la productividad y calidad de servicio se a tratado de comprender a partir de muchas teorías diferentes, pero para comprender cada una de ellas es importante definir primero algunos conceptos de las teorías, y así también de las dimensiones. Variable productividad, Definición conceptual: según Nemur (2016). Menciona que es la capacidad de generar bienes o servicios en función a la mejora de la producción. Dimensiones Eficiencia física, Es la optimización del uso de la energía en todas las formas de creación, el primer eslabón de la cadena de eficiencia monetaria, muy ligado a la creación de recursos, saber qué recursos utilizar. López (2012). Técnica, Son los conocimientos llevados a la práctica, es una inversión mental para que el conocimiento se convierta en acción, para ello es fundamental saber que se puede realizar cualquier actividad de forma eficiente, no importa si es un proceso manual o automático. López (2012).

Tecnología, Son el conjunto de técnicas organizadas metodológicamente, para la realización de bienes y servicios en general; hasta ahora la tecnología es el mejor procedimiento para satisfacer las necesidades de crecimiento en relación a la demanda. López (2012). Variable calidad de servicio: Definición conceptual: según Anónimo (2008). Menciona que es un conjunto de aspectos y características que se relacionan con la capacidad de generar el cumplimiento de la satisfacción en función a las necesidades. Dimensiones, Calidad de la interacción, Se dice que, durante la entrega del servicio, la interacción que se tiene entre la persona de contacto y cliente, se obtiene que lo mencionado tiene una interacción fuerte en las percepciones de calidad, ello es debido a la naturaleza intangible de los servicios. Seto (2004).

La calidad del entorno del servicio, Se dice que la influencia que el entorno físico tiene es de suma importancia para la percepción de la calidad de servicio, desde el momento que los servicios son intangibles, el cliente siente la necesidad de encontrar un entorno adecuado. Seto (2004). La calidad del resultado, Se considera el resultado técnico como un principio de suma importancia hacia el logro de una buena calidad de servicio, es la finalización del ciclo de servicio o producto brindado, se dice que es la característica más importante que el cliente evalúa en la prestación del servicio brindado. Seto (2004).



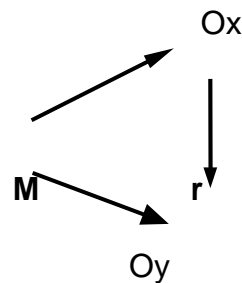
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Tuvo un enfoque cuantitativo según Mendoza y Ramírez (2020). Dice que Tengamos en cuenta que la investigación cuantitativa es una secuencia dinámica que pasa por diferentes períodos de tiempo y se puede mejorar o revertir según las necesidades y el desarrollo requerido para la investigación. y es de tipo básica con la finalidad de incrementar los conocimientos.

Fue de diseño no experimental porque no se manipularán las variables, descriptiva, de corte transversal porque se usará en un tiempo determinado y correlacional porque se verá el grado de interacción entre las dos variables con el uso de la estadística para describir los datos y las características de la población a investigar. La investigación descriptiva según Mendoza y Ramírez (2020). Se encarga de Describir fenómenos sociales o clínicos en una época y situación geográfica particular.

|



**M** = Muestra

**Ox** = Observación de la  $V_1$  (Productividad)

**Oy** = Observación de la  $V_2$  (Calidad de servicio)

**r** = Correlación entre dichas variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Para la elaboración del desarrollo de la tesis titulado. Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac, Puente Piedra 2021.determinadas las variables y objeto de estudio. es imprescindible conceptualizarlas, por lo tanto, se debe precisar y evaluar dicha variable y operacionalizarla, traducir la variable a dimensiones e indicadores. Ver cuadro de operacionalizacion (anexo 1).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** según López (2004).es el grupo de personas o cosas de los que se desea conocer algo en lo que se está generando un análisis. La población del presente proyecto de investigación está compuesta de 30 personales de la compañía Repsol comercial s.a.c. del distrito de puente piedra.

**Criterios de inclusión:** es esencial señalar que se empleara a todos los colaboradores en general para emplear la viabilidad de la empresa, se usó a personal administrativo y personal de la atención al cliente.

**Criterios de exclusión:** Al ser una empresa de muy pocos colaboradores la empresa, no se generó ningún tipo de exclusión para así poder concretar de manera más efectiva la información para así poder ver la correlación de la productividad y la calidad de servicio en la compañía.

**Muestra:** Según López (2004). es un subgrupo. Existen procedimientos los cuales son formulas lógicas. Para elegir la muestra, primero deben delimitarse las peculiaridades de la población. consiguiendo que la muestra del presente proyecto de investigación cuenta con una población muy reducida será de tipo censal usando toda la población.

**Muestreo:** el desarrollo de la tesis se orientará en un muestreo de tipo intencional no probabilístico. En ese razonar nuestra muestra es de 30 trabajadores de la empresa Repsol comercial sac, los cuales fueron elegidos de manera general a criterio del investigador.

### 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

la técnica que se usó en la investigación es la de encuestas, con eso se busca obtener datos de la población de interés, Según Casas, Repullo y Donado (2003). La técnica de recopilación de datos se maneja ampliamente como método de indagación, ya que accede a compilar y resolver los datos de forma rápida y eficiente. Con respecto al instrumento que se utilizará para comprobar la confiabilidad es un cuestionario, para comprobar la calidad de la información y la Escala valorativa de Likert.

#### Validez

Según Hernández y Mendoza (2018). Desde un punto de vista global, La validez se obtiene a través de la opinión de expertos y se asegura que las dimensiones medidas por el instrumento del cuestionario sean representativas del dominio dimensional de la variable.

#### Confiabilidad

Según Hernández y Mendoza (2018). la confiabilidad es calculada por diferentes procedimientos los cuales pueden, sumarse, promediarse o correlacionarse

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	30

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,891	30

### **3.5 Procedimiento**

Para la elaboración de esta investigación se aplicará el instrumento del cuestionario el cual contará con 30 preguntas para la variable 1 y con 30 preguntas para la variable 2, para lo cual se usará el google forms y se generará una petición al jefe de estación para proceder a aplicar el cuestionario en Repsol comercial sac.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el proceso de análisis, se considera primero el análisis descriptivo de los datos generales, seguido del análisis de razonamiento y el procesamiento estadístico mediante el programa informático SPSS.

### **3.7 Aspectos éticos**

El desarrollo de la tesis, se apoya en teorías, fundamentos, revisiones bibliográficas, precisando que esta investigación será de suma importancia para nuestro desarrollo profesional con el cual la veracidad de la investigación pasara por el programa de turnitin de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de comparar la similitud del contenido con otras investigaciones, básicamente evitar cualquier tipo de copia con lo cual nos engañaríamos a nosotros mismos, respeto, responsabilidad y veracidad son fundamentales para lograr el objetivo final el cual será obtener un trabajo autentico

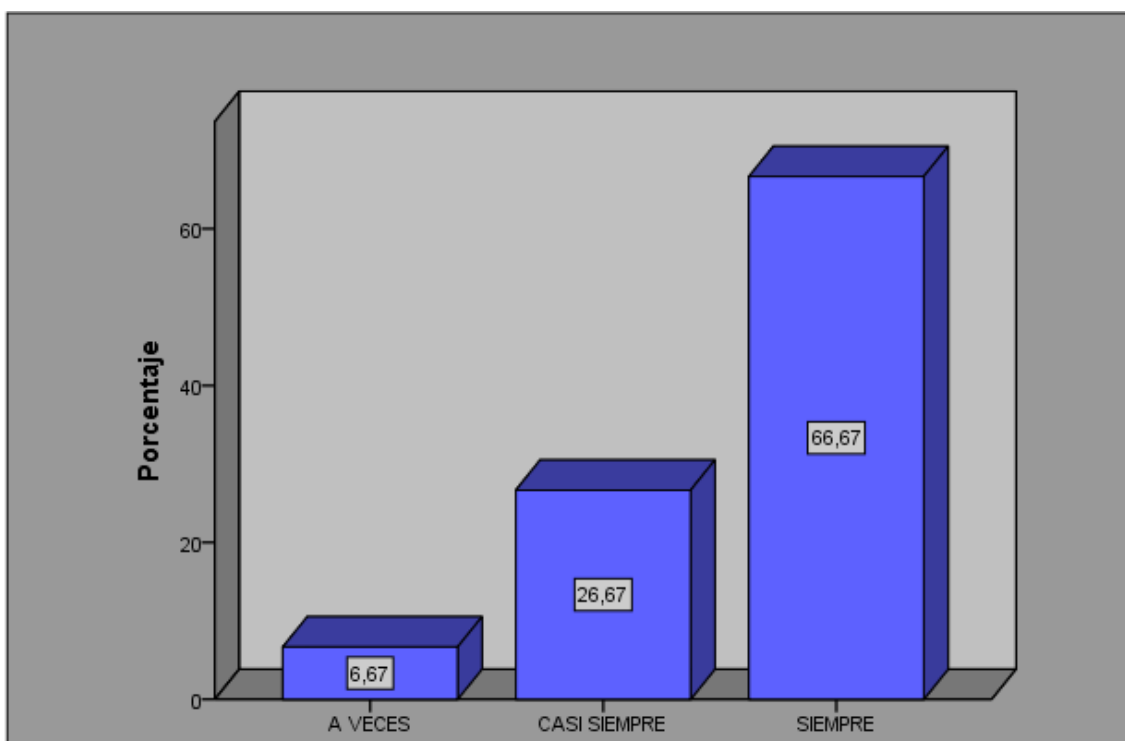
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3: *Productividad.*

		Fre.	%	% vál.	% acum.
Váli.	A VEC	2	6,7	6,7	6,7
	CASSIEMP	8	26,7	26,7	33,3
	SIEM	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 1: *Productividad.*

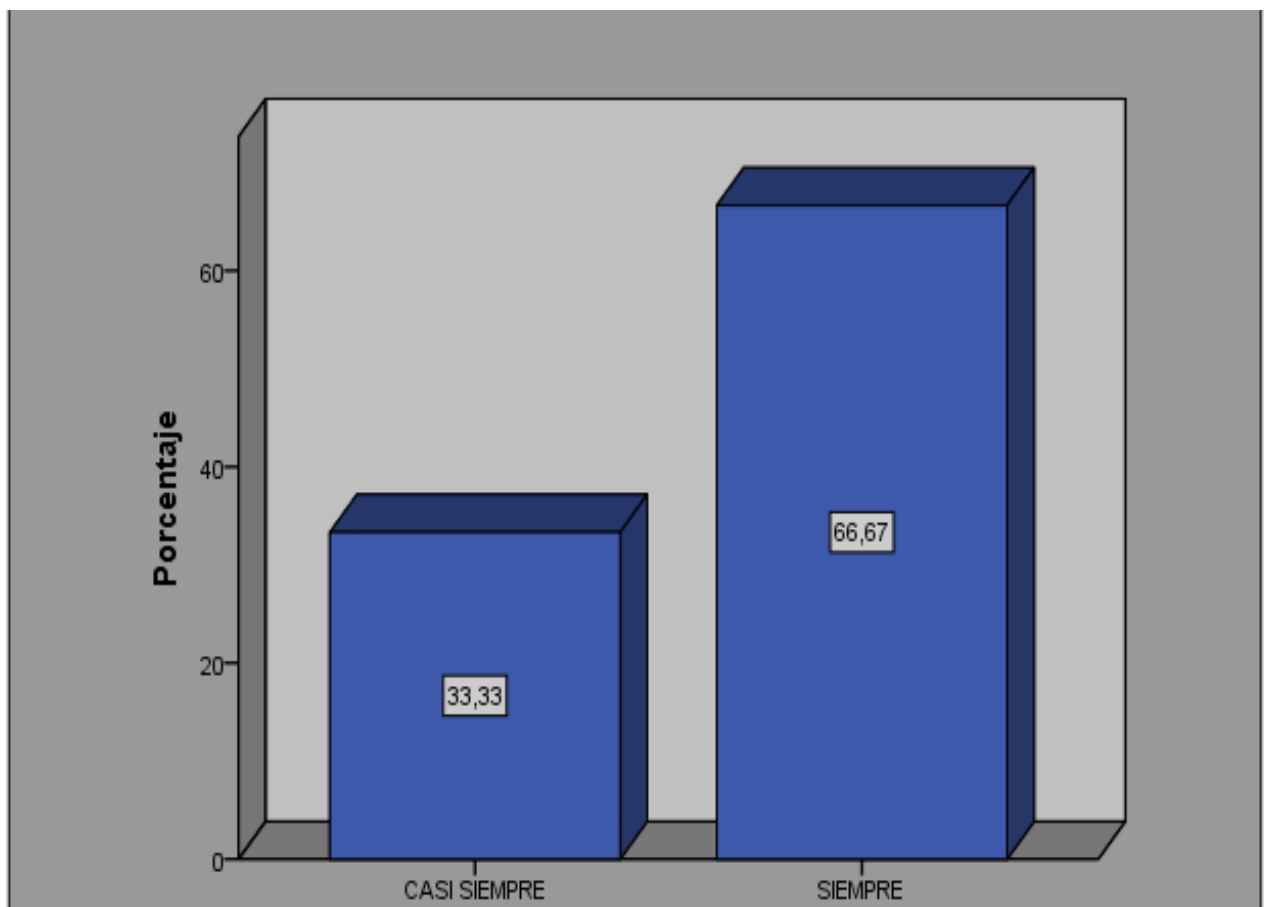


En la variable se visualiza que, en relación a la productividad el 6,67% tiene un apego bajo hacia la productividad, un 26,67% tiene un nivel moderado y un 66,67% presenta un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.

Tabla 4: *Eficiencia física.*

		Fre.	%	% vál.	% acum.
Vál.	CASSIEM.	10	33,3	33,3	33,3
	SIEMP.	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 2: *Eficiencia física.*

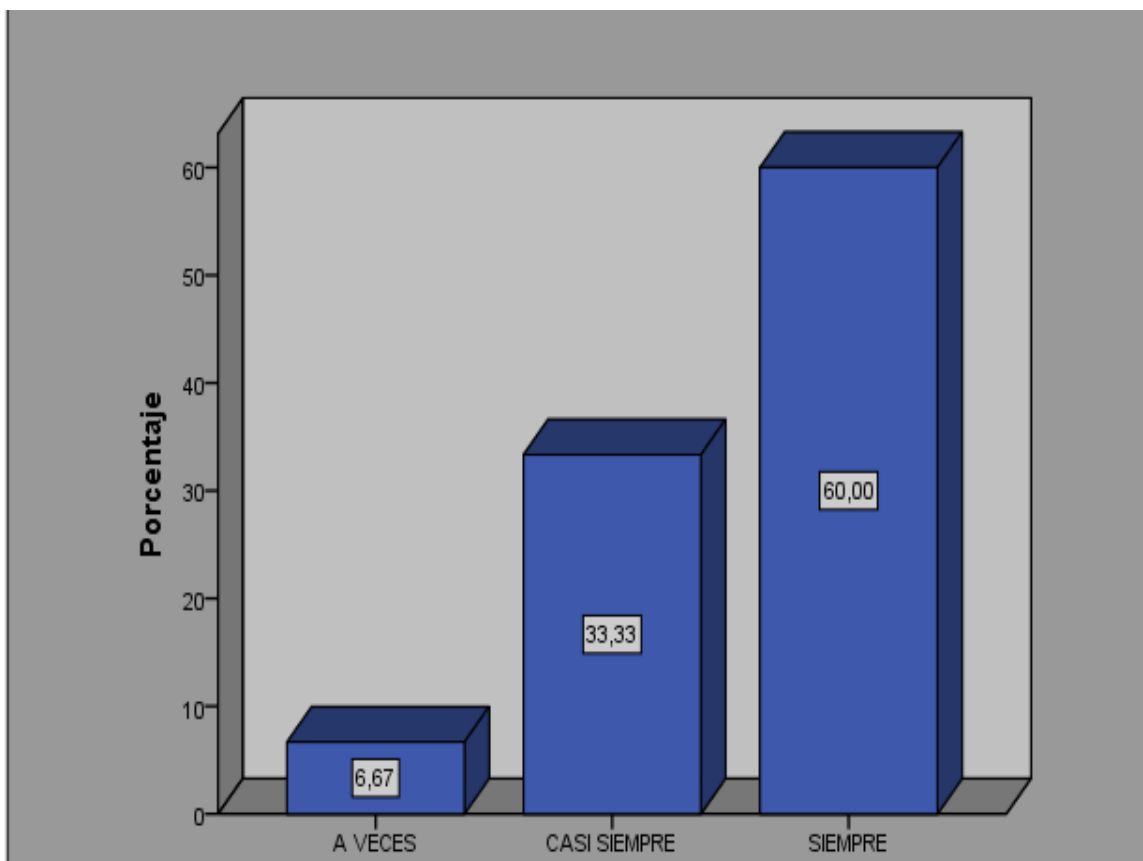


En la dimensión eficiencia física, el 33.33% tiene un apego bajo hacia la eficiencia física , un 66.67% tiene un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.

Tabla 5: *Técnica.*

		Fre.	%	% vál.	% acum.
Váli.	A VEC	2	6,7	6,7	6,7
	CASSIEMP	10	33,3	33,3	40,0
	SIEM	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 3: *Técnica.*

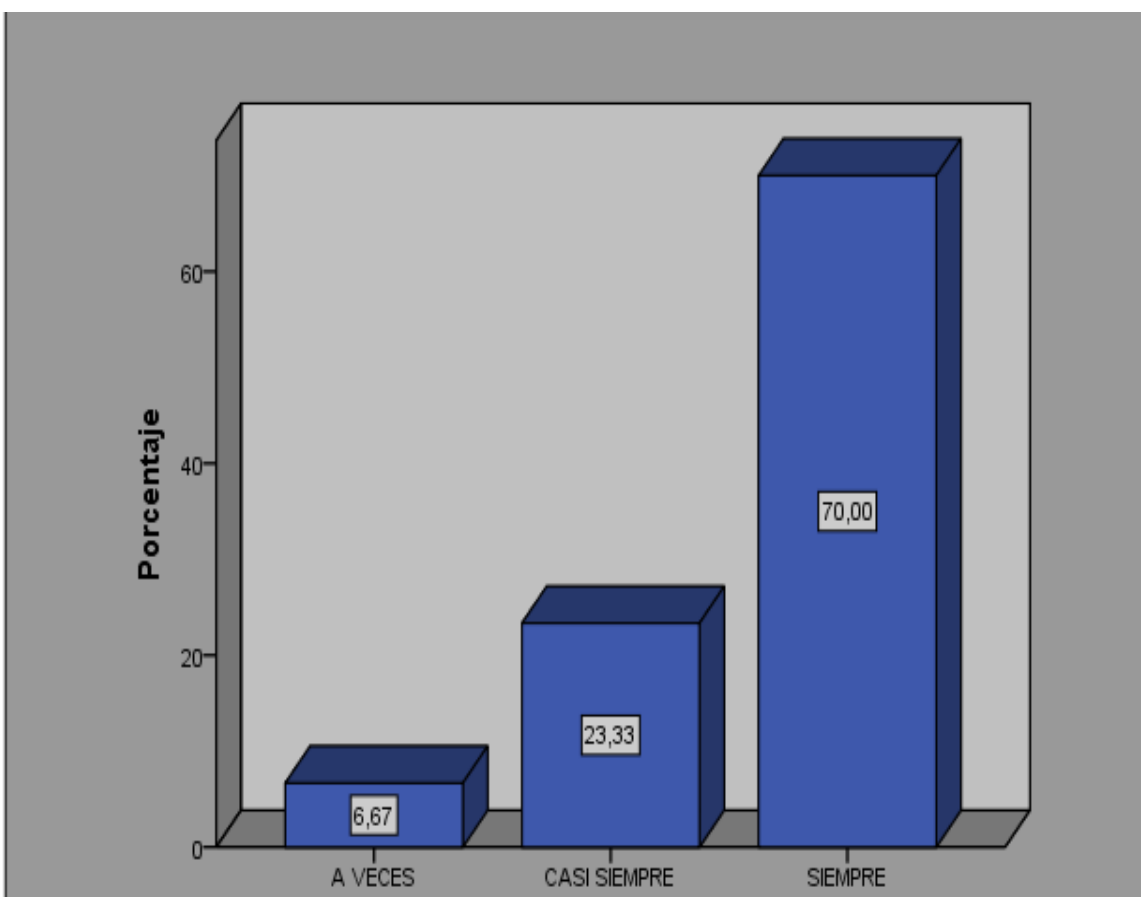


En la dimensión técnica, el 6.67% tiene un apego bajo hacia la técnica, un 33.33% tiene un nivel moderado y un 60% presenta un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.

Tabla 6: *Tecnología.*

		Fre.	%	% vál.	% acum.
Váli.	A VEC	2	6,7	6,7	6,7
	CASSIEMP	7	23,3	23,3	30,0
	SIEM	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 4: *Tecnología.*



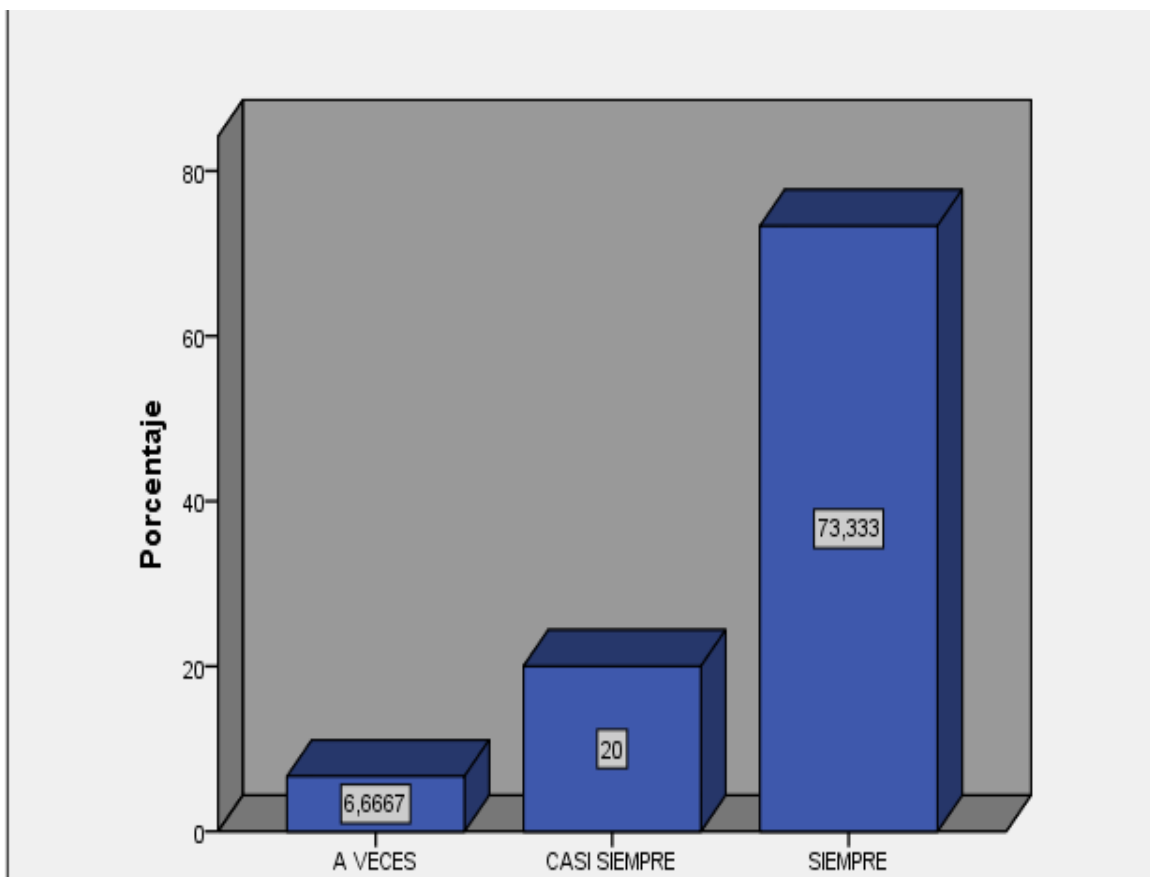
En la dimensión tecnología, el 6.67% tiene un apego bajo, un 23.33% tiene un nivel moderado y un 70% tiene un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.



Tabla 7: *Calidad de servicio.*

		Fre.	%	% vál.	% acum.
Váli.	A VEC	2	6,7	6,7	6,7
	CASSIEMP	6	20,0	20,0	26,7
	SIEM	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 5: *Calidad de servicio.*

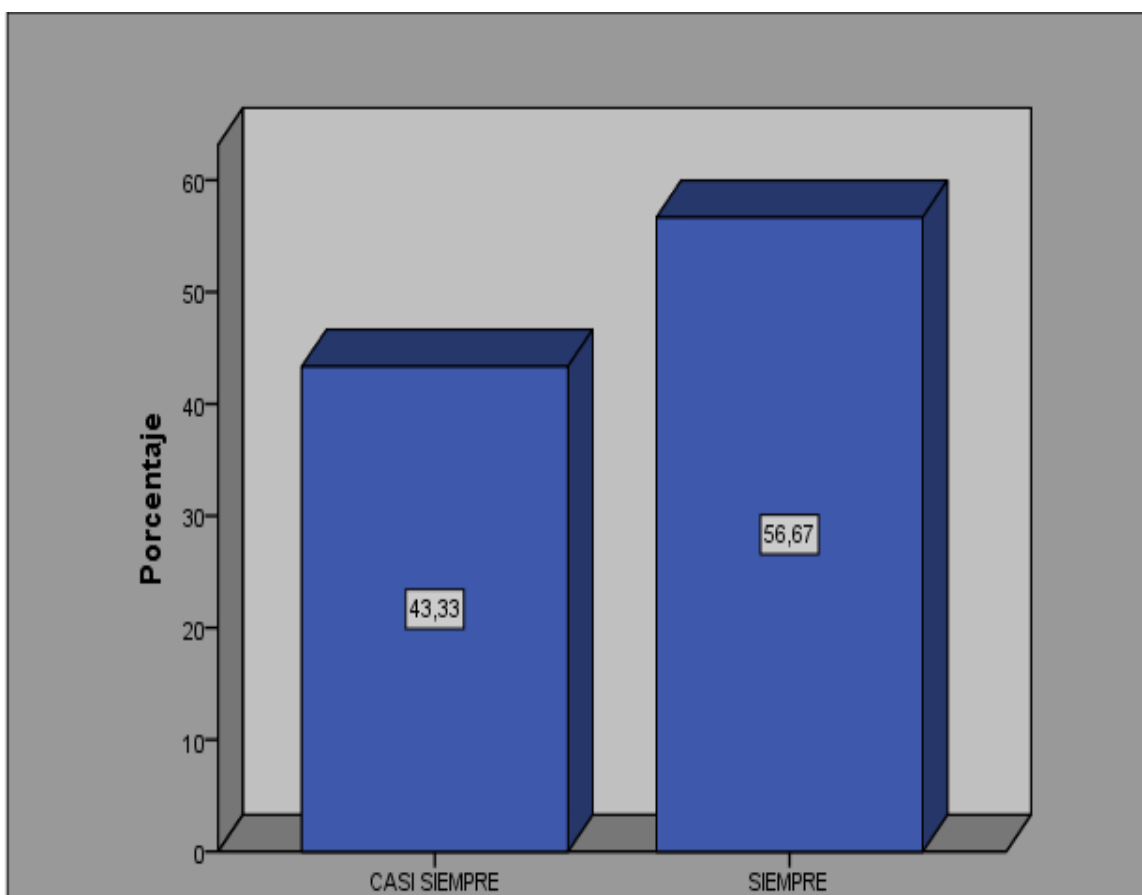


En la variable se visualiza que, el 6,6667% presenta un apego bajo hacia la calidad del servicio, un 20% tiene un nivel moderado y un 73.333% tiene un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.

Tabla 8: *Calidad de la interacción.*

		Fre.	%	% vál.	% acum.
Váli.	CASSIEM	13	43,3	43,3	43,3
	SIEMP	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 6: *Calidad de la interacción.*

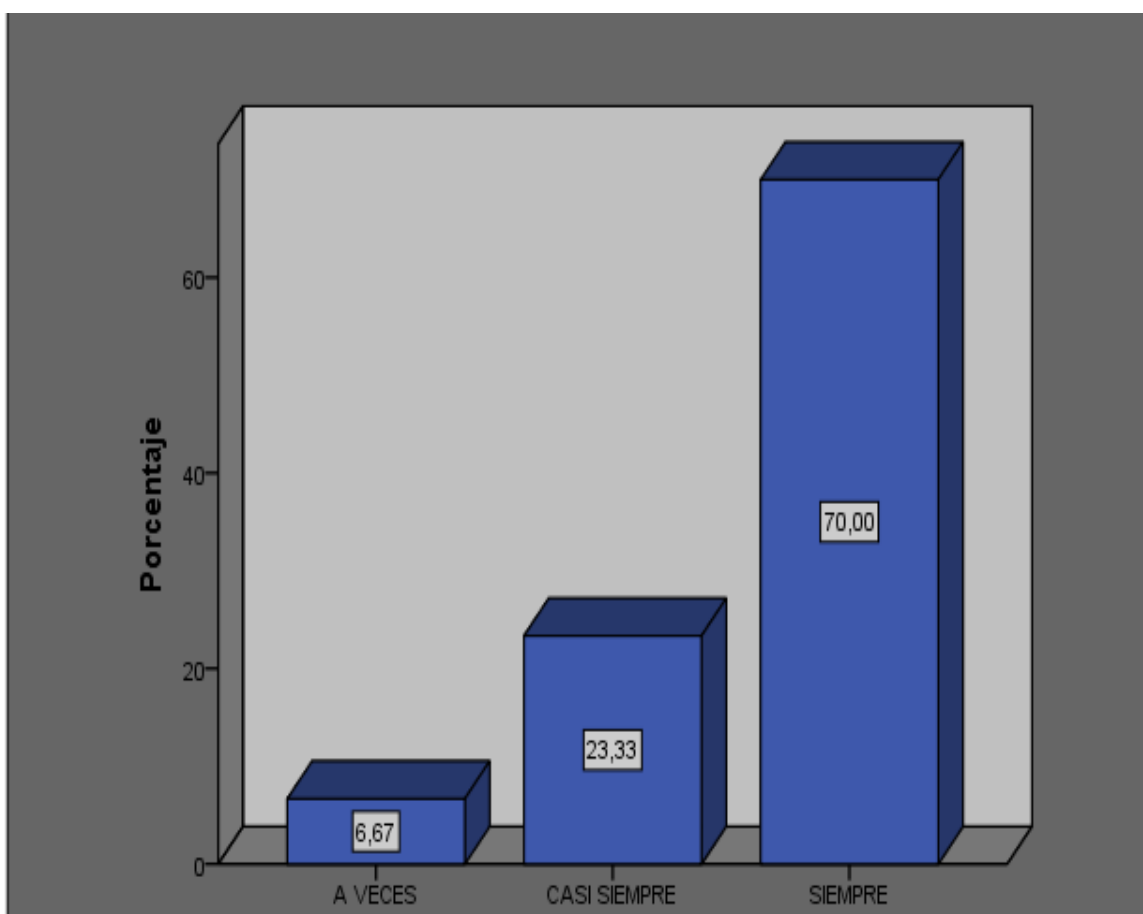


En la dimensión calidad de la interacción, el 43.33% presenta un apego moderado hacia la tecnología, un 56.67% presenta un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.

Tabla 9: *La calidad del entorno del servicio.*

	Fre.	%	% vál.	% acum.
Váli. A VEC	2	6,7	6,7	6,7
CASSIEMP	7	23,3	23,3	30,0
SIEM	21	70,0	70,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Figura 7: *La calidad de la interacción.*

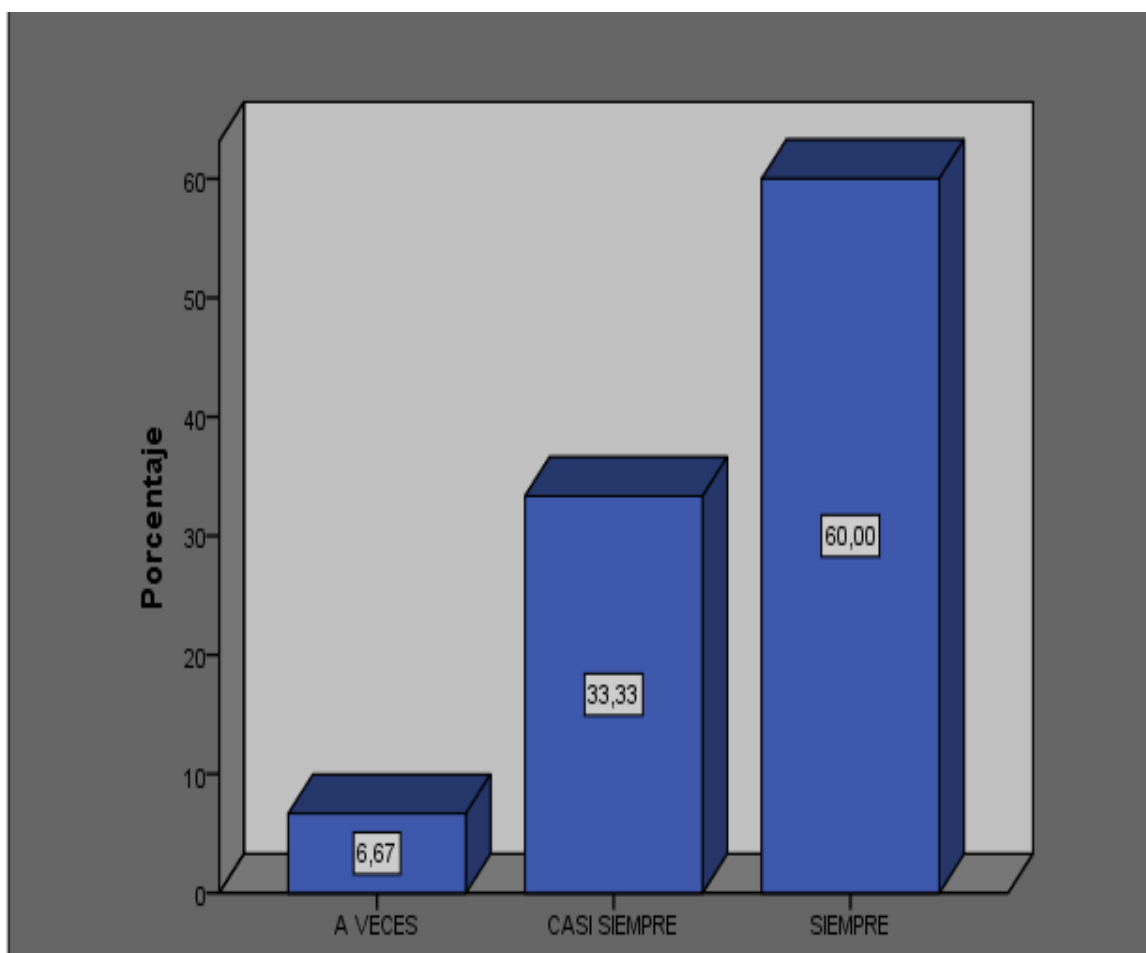


En la dimensión la calidad del entorno del servicio, el 6.67% presenta un apego bajo hacia la calidad del entorno del servicio, un 23.33% tiene un nivel moderado y un 70% presenta un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.

Tabla 10: *La calidad del resultado.*

		Fre.	%	% vál.	% acum.
Váli.	A VEC	2	6,7	6,7	6,7
	CASSIEMP	10	33,3	33,3	40,0
	SIEM	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Figura 8: *La calidad del resultado.*



En la dimensión la calidad del resultado, el 6.67% tiene un apego bajo, un 33.33% tiene un nivel moderado y un 60% tiene un nivel alto en la empresa Repsol comercial sac.

## 4.2. Prueba Inferencial

### Prueba de Normalidad

Tabla 11: Prueba de normalidad

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Productividad	Calidad de servicio
N		30	30
Parámetros normales a,b	Media	79,7500	79,3611
	Desviación típica	12,13381	12,69990
Diferencias más extremas	Absoluta	,142	,162
	Positiva	,104	,097
	Negativa	-,142	-,162
Z de Kolmogorov-Smirnov		,775	,885
Sig. asintót. (bilateral)		,585	,414

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Programa IBM, (SPSS-26)

La prueba de normalidad muestra que  $p = 0,585$  y  $0,414$ . De acuerdo con los resultados obtenidos, se explica que el cumplimiento del supuesto de normalidad confirma que los datos provienen de una distribución normal. A continuación, se refiere a la prueba si paramétrica del estadístico Rho de Spearman.

### Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre la Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

Ha: existe relación entre la Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

### Paramétricos estadísticos

$\alpha = 0.05$ , nivel significativo

Regla decisiva:

Si  $p\text{-valor} < \alpha$ , se rechaza H0.

Si  $p\text{-valor} > \alpha$ , se acepta Ha.

Tabla 12: Correlación entre productividad y Calidad de servicio.

Correlaciones			Productividad	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,980 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,980 <sup>***</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, se obtiene el 0,980 entre la productividad y calidad de servicio de esta manera se confirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 01:

H0: No existe relación entre la eficiencia física y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

Ha: Existe relación entre la eficiencia física y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

Tabla 13: Correlación entre Eficiencia física y calidad de servicio.

Correlaciones			Calidad de servicio	EFICIENCIAHI
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,705 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	EFICIENCIAHI	Coefficiente de correlación	,705 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13, se obtiene el 0,705 entre la Eficiencia física y calidad de servicio de esta manera se confirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 02:

H0: No existe relación entre la técnica y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

Ha: Existe relación entre la técnica y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

Tabla 14: Correlación entre Técnica y calidad de servicio.

Correlaciones			Calidad de servicio	TECNICA
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,915 <sup>***</sup>
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	TECNICA	Coefficiente de correlación	,915 <sup>***</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14, se obtiene el 0,915 entre la técnica y calidad de servicio de esta forma se confirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 03:

H0: No existe relación entre la tecnología y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

Ha: Existe relación entre la tecnología y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.

Tabla 15: Correlación entre Tecnología y calidad de servicio.

**correlaciones**

			Calidad de servicio	TECNOLOGIA H
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,969 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	TECNOLOGIAH	Coeficiente de correlación	,969 <sup>*</sup>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

- .La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 15, se obtiene el 0,969 entre la tecnología y calidad de servicio de esta forma se confirma que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.



## V. DISCUSIÓN

Rivera (2019). en su tema de estudio, nos da a entender que. El plan de esta indagación fue verificar la dependencia que hay entre las variables.se concluye, de acuerdo a lo obtenido en la prueba de Rho de sperman de que la calidad de servicio tiene una correlación positiva moderada con la satisfacción de los clientes, con un valor de 0.0457. Se encontró una correlación altamente positiva con una puntuación de 0,980.entre la productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac - Puente Piedra – 2021. De esta forma se confirma que existe muchas maneras de poder lograr una muy buena calidad en el servicio brindado, pero esto dependerá de los colaboradores y las necesidades de los clientes en función a sus expectativas.

Esperanza (2020). En su tema de estudio, nos da a entender que. El plan de esta indagación fue verificar la dependencia que hay entre las variables.se concluye, de acuerdo a los resultados que se tiene una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la prueba de Rho de sperman 0.997. Se encontró una correlación altamente positiva con una puntuación de 0.705 entre la eficiencia física y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.de esta forma se confirma que la eficiencia física o la gestión administrativa influyen de manera directa en la calidad del servicio brindado hacia los clientes.

Román y Astucuri (2018). En su tema de estudio. El propósito de esta indagación fue verificar la dependencia que hay entre las variables.se concluye, de acuerdo a los resultados de la prueba de Rho de sperman de que la calidad de servicio tiene una correlación positiva alta con la satisfacción de los clientes, con un valor de 0.829. Se encontró una correlación altamente positiva con una puntuación de 0.915 entre la técnica y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021.de esta forma se confirma que la técnica que está relacionado a la experiencia en el trabajo y que la satisfacción del cliente influye de manera directa en una buena calidad en el servicio.

Bermundez y Owenceslao (2016). En su tema de estudio. La finalidad de esta indagación fue comprobar la dependencia que hay entre las variables. se concluye, de acuerdo a los resultados de la prueba de Rho de sperman de que la calidad de servicio tiene una correlación positiva alta con la productividad, con un valor de 0.925. Se encontró una correlación altamente positiva con una puntuación de 0.969 entre la tecnología y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021. de esta forma se confirma que la tecnología y que la productividad influye de manera directa en función a la rapidez de la atención, la calidad de la atención y en cumplir con el objetivo de satisfacer la demanda del cliente en relación a sus necesidades.

## **VI. CONCLUSIONES**

Primero: Afirmación de una correlación altamente positiva entre la Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021. Con un valor de 0.980. y de 0.000.

Segundo: Afirmación de una correlación altamente positiva entre eficiencia física y calidad de servicio Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021. Con un valor de 0.705. y 0.000.

Tercero: Afirmación de una correlación altamente positiva entre la técnica y la calidad de servicio de la empresa Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021. con un valor de 0.915. con y de 0.000.

Cuarto: Se confirma la afirmación de una correlación altamente positiva entre tecnología y calidad de servicio Repsol Comercial sac, Puente Piedra 2021. Con un valor de 0,969. y 0.000.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primero: Se propone que la compañía Repsol comercial s.a.c. tenga en cuenta la reciprocidad que existe entre la Productividad y calidad de servicio, con el proposito de que se mejore los procesos de atención, en función a las deficiencias.

Segundo: Se sugiere en función a los resultados obtenidos a nivel de la correlación entre la eficiencia física y la calidad de servicio, mejorar los tiempos de espera, por falta de conocimientos en relación al sistema que maneja la estación de servicio.

Tercero: Se recomienda que de acuerdo a la correlación que existe entre la técnica y la calidad de servicio, que la experiencia que tienen algunos colaboradores, que está relacionado a la técnica influyan en los nuevos para mejorarles sus conocimientos.

Cuarto: Se sugiere que de acuerdo a los resultados de la correlación entre la tecnología y la calidad de servicio, se genere un reporte continuo en relación a los errores sucedidos de manera habitual, para así mejorar los tiempos de espera ocasionados por fallas en el sistema.

## REFERENCIAS

- Casas, A., Repullo, L. & Donado, C. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Recuperado de <https://doi.org/10.1157/13047738>
- Gestión. (2019, septiembre). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*. Gestión; Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/LIBRO%20DE%20METODOLOGIA.pdf>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Recuperado de <file:///C:/Users/user/Downloads/LIBRO%20DE%20METODOLOGIA.pdf>
- Herrera, J. (2013). *+Productividad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herrera+2012&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herrera+2012&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Herrera, J.(2012).*Productividad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Herrera, J.(2012).*Productividad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Herrera, J.(2012).*Productividad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=K7DDWeLQ7QUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Herrera, T & Gómez, J. (2018). *La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimensión Empresarial*, Recuperado de <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6233008.pdf>
- La calidad en el servicio al cliente.* (2008). En A. Editorial Vértice(ed.) Recupero de [https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=M5yGtQ5m4yAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Lacu, M. (2017). El incremento de la productividad organizacional a través del uso de la gestión del conocimiento: estudio empírico de las PYME españolas en Brasil. *Comillas.edu*. Recuperado de <https://doi.org/http://hdl.handle.net/11531/23598>
- López, Luis. (2004). *población muestra y muestreo. Punto Cero. Recuperado de* [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- López, Luis. (2004). *población muestra y muestreo. Punto Cero. Recuperado de* [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Mendizábal Bermúdez, O. O. (2016). *La calidad de servicio y su relación con la productividad en la empresa BPO Consulting S.A.C. Independencia 2016.*
- Mendoza, A., y Ramirez, j., (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación.* Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Mendoza, A., y Ramírez, j., (2020). *Aprendiendo metodología de la investigación.* Recuperado de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y Atajos de Productividad para Personas Ocupadas.* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=sh0aDAAAQBAJ&printsec=frontcover>

&dq=productividad&hl=es&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=productividad&f=false

Noblecilla, A . (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Metropolitana de Lima.*

Rivera, R. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.*

Román, O. & Astucuri, U. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.*

Sánchez. (2017). Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger diner de gualan, Zacapa. Recuperado de.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Recupero de  
[https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Recupero de  
[https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Seto, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Recupero de  
[https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMj0BcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Tello, M. (2017). *Revista cepal.* Recuperado de  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ATHLDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=%22productividad%22%2B%22peru%22&ots=UMM2xnXyMY&sig=iKuJ6MY5E1alfuhH2czEVqjSYPw#v=onepage&q=%22productividad%22%2B%22peru%22&f=false>

Anexo 1

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la productividad**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia física</b>													
1	¿ Usted cree que cumple de manera eficiente sus labores en la empresa?				X				X				X	
2	¿ Cree usted que tiene las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos?				X				X				X	
3	¿ usted influencia de manera eficiente a sus compañeros?				X				X				X	
4	¿Consideras tener mucho compromiso en tus funciones?				X				X				X	
5	¿Consideras que los recursos brindados por la empresa son suficientes para un buen desempeño?				X				X				X	
6	¿Usted ha tenido algún inconveniente con los recursos usados en el proceso de atención?				X				X				X	
7	¿Crees que el tiempo de atención es crucial para satisfacer las necesidades del cliente?				X				X				X	
8	¿Usted cumple con un proceso rápido y directo de atención?				X				X				X	
9	¿Usted tubo inconvenientes por una demora en la atención al cliente?				X				X				X	
10	¿El sistema de la empresa le facilita una rápida atención?				X				X				X	



<b>DIMENSION 2: Técnica</b>														
11	¿Usted cree que ha adquirido destrezas nuevas en la empresa?			X				X					X	
12	¿Considera que sus destrezas son fundamentales en la empresa?			X				X					X	
13	¿Cree que es una persona que desarrolla rápido sus destrezas laborales?			X				X					X	
14	¿Considera que tiene buenas habilidades relacionadas a su desempeño?			X				X					X	
15	¿Sus habilidades le ayudaron a lograr reconocimiento en la empresa?			X				X					X	
16	¿Se considera usted una persona con habilidades únicas?			X				X					X	
17	¿Usted considera que el tiempo en la empresa puede desarrollar algún tipo de habilidad?			X				X					X	
18	¿Usted cree que su experiencia en la empresa le puede brindar nuevas oportunidades laborales?			X				X					X	
19	¿Considera que reconocen su experiencia en relación al tiempo en la empresa?			X				x					x	
20	¿Usted cree que la experiencia es crucial para el logro de su desarrollo personal?			X				x					x	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>													
	<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología</b>													X
21	¿Usted cree en su capacidad de adaptación hacia una nueva tecnología?			X				X					X	
22	¿Considera que su capacidad de respuesta en relación a la tecnología es la idónea?			X				X					X	
23	¿Cree que estamos en una era donde la tecnología es esencial para el desarrollo de capacidades nuevas?			X				X					X	
24	¿Usted cree que la calidad de servicio se mejora con la tecnología?			X				X					X	

25	¿Considera usted que los servicios o productos en general mejoran con el uso de nuevas tecnologías ?					X					X					X	
26	¿Usted cree que vivimos en una era donde la calidad de servicio está siendo mejorada con el uso de la tecnología?					X					X					X	
27	¿Cree usted que la calidad de servicio reduce sus tiempos de atención con el uso de tecnologías nuevas?					X					X					X	
28	¿Considera que la innovación es fundamental para lograr la madurez en el mercado?					X					X					X	
29	¿Usted cree que la innovación ayuda a mejorar los procesos en la empresa?					X					X					X	
30	¿Usted es una persona que se adapta rápido a las innovaciones?					X					X					X	

Observaciones: \_\_\_\_\_ hay  
suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. : **Lino Gamarra, Edgar Laureano**      **DNI:32650876**

Especialidad del validador: **Administrador de empresas y Lic. En Educación –Especialidad: Matemática e informática**

Lima 23 de junio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de la interacción</b>													
1	¿ Consideras que la empatía es un rasgo importante en tu persona ?				X				X				X	
2	¿ Te llevas bien con las personas que van de manera cotidiana a la empresa?				X				X				X	
3	¿ Crees que tu estado de ánimo puede afectar la interacción con los clientes?				X				X				X	
4	¿Consideras que sabes manejar las situaciones difíciles con los clientes?				X				X				X	
5	¿Consideras que el compromiso hacia la empresa es de suma importancia?				X				X				X	
6	¿Usted ha tenido algún inconveniente por la falta de compromiso en sus funciones?				X				X				X	
7	¿Crees que el tiempo en la empresa te genero más compromiso hacia el logro de los objetivos?				X				X				X	
8	¿Usted cumple con un proceso rápido y directo de comunicación?				X				X				X	
9	¿Usted tubo inconvenientes por una mala comunicación con los clientes?				X				X				X	
10	¿Crees que tienes una interacción con el cliente de manera positiva?				X				X				X	
	<b>DIMENSIÓN 2: La calidad del entorno del servicio</b>													
11	¿Usted cree que los clientes se sienten a gusto en el entorno de la empresa?				X				X				X	
12	¿Considera que un entorno confortable ayudaría al logro de los objetivos?				X				X				X	

13	¿Cree que es una persona que ayuda a mejorar el ambiente y ponerlo en armonía?				X				x						x
14	¿Considera que tiene buenas habilidades para relacionarse y generar un buen ambiente de trabajo?				X				X						X
15	¿Sus habilidades le ayudaron a lograr un mejor ambiente para los clientes?				X				X						X
16	¿Se considera alguien que ayuda a la empresa a mejorar sus procesos de atención?				X				x						X
17	¿Usted considera que sus habilidades son de suma importancia como recurso de mejora?				X				x						x
18	¿Usted cree que sus valores aprendidos ayudan a tener un buen entorno en relación al servicio brindado?				X										
19	¿Considera que el recurso humano es parte primordial de la empresa?				X				x						x
20	¿Usted cree que el recurso humano es el factor clave de un buen entorno en la empresa?				X				x						x
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems</b>														
	<b>DIMENSIÓN 3: La calidad del resultado</b>														
21	¿Usted cree que con un buen servicio se logra la satisfacción del cliente?				X				x						X
22	¿Usted considera que es de suma importancia satisfacer las necesidades de los clientes?				X				X						x
23	¿Considera que una buena calidad en el servicio o producto generaría la satisfacción?				X				X						X
24	¿Usted cree que un cliente satisfecho recomendaría nuestros productos?				X				X						X
25	¿Considera que la fidelización se logra con una muy buena atención?				X				X						X

26	¿Usted cree que lograr la fidelización en los clientes es muy importante?				X				x			X
27	¿Cree usted que su desempeño en la empresa ha logrado la fidelización de algunos clientes?				X				X			x
28	¿Consideras que la calidad de nuestros productos han generado confianza en los clientes?				X				X			X
29	¿Usted cree que la confianza se logra con un buen servicio?				X				X			X
30	¿Usted es una persona que genera confianza con los clientes?				X				X			X

**Observaciones: hay  
suficiencia**

---

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


**Apellidos y nombres del juez validador Dr.:** Lino Gamarra, Edgar Laureano      **DNI:**32650876

**Especialidad del validador:** Administrador de empresas y Lic. En Educación –Especialidad: Matemática e informática

**Lima 23 de junio del 2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.**





21	¿Usted cree en su capacidad de adaptación hacia una nueva tecnología?					✓					✓					✓
22	¿Considera que su capacidad de respuesta en relación a la tecnología es la idónea?					✓					✓					✓
23	¿Cree que estamos en una era donde la tecnología es esencial para el desarrollo de capacidades nuevas?					✓					✓					✓
24	¿Usted cree que la calidad de servicio se mejora con la tecnología?					✓					✓					✓
25	¿Considera usted que los servicios o productos en general mejoran con el uso de nuevas tecnologías ?					✓					✓					✓
26	¿Usted cree que vivimos en una era donde la calidad de servicio está siendo mejorada con el uso de la tecnología?					✓					✓					✓
27	¿Cree usted que la calidad de servicio reduce sus tiempos de atención con el uso de tecnologías nuevas?					✓					✓					✓
28	¿Considera que la innovación es fundamental para lograr la madurez en el mercado?					✓					✓					✓
29	¿Usted cree que la innovación ayuda a mejorar los procesos en la empresa?					✓					✓					✓
30	¿Usted es una persona que se adapta rápido a las innovaciones?					✓					✓					✓

Observaciones: \_\_\_\_\_ hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham            DNI: 07424958

Especialidad del validador: Administrador

Lima 7 de julio del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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.



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la productividad**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
<b>DIMENSIÓN 1: Eficiencia física</b>														
1	¿ Usted cree que cumple de manera eficiente sus labores en la empresa?				✓				✓				✓	
2	¿ Cree usted que tiene las capacidades necesarias para cumplir con los objetivos?				✓				✓				✓	
3	¿ usted influencia de manera eficiente a sus compañeros?				✓				✓				✓	
4	¿Consideras tener mucho compromiso en tus funciones?				✓				✓				✓	
5	¿Consideras que los recursos brindados por la empresa son suficientes para un buen desempeño?				✓				✓				✓	
6	¿Usted ha tenido algún inconveniente con los recursos usados en el proceso de atención?				✓				✓				✓	
7	¿Crees que el tiempo de atención es crucial para satisfacer las necesidades del cliente?				✓				✓				✓	
8	¿Usted cumple con un proceso rápido y directo de atención?				✓				✓				✓	
9	¿Usted tubo inconvenientes por una demora en la atención al cliente?				✓				✓				✓	
10	¿El sistema de la empresa le facilita una rápida atención?				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN 2: Técnica</b>														
11	¿Usted cree que ha adquirido destrezas nuevas en la empresa?				✓				✓				✓	
12	¿Considera que sus destrezas son fundamentales en la empresa?				✓				✓				✓	
13	¿Cree que es una persona que desarrolla rápido sus destrezas laborales?				✓				✓				✓	
14	¿Considera que tiene buenas habilidades relacionadas a su desempeño?				✓				✓				✓	
15	¿Sus habilidades le ayudaron a lograr reconocimiento en la empresa?				✓				✓				✓	
16	¿Se considera usted una persona con habilidades únicas?				✓				✓				✓	
17	¿Usted considera que el tiempo en la empresa puede desarrollar algún tipo de habilidad?				✓				✓				✓	
18	¿Usted cree que su experiencia en la empresa le puede brindar nuevas oportunidades laborales?				✓				✓				✓	
19	¿Considera que reconocen su experiencia en relación al tiempo en la empresa?				✓				✓				✓	
20	¿Usted cree que la experiencia es crucial para el logro de su desarrollo personal?				✓				✓				✓	
N°	<b>DIMENSIONES / ítems</b>				✓				✓				✓	
<b>DIMENSIÓN 3: Tecnología</b>														





DIMENSIÓN 3: La calidad del resultado																				
21	¿Usted cree que con un buen servicio se logra la satisfacción del cliente?				/				/				/							
22	¿Usted considera que es de suma importancia satisfacer las necesidades de los clientes?				/				/				/							
23	¿Considera que una buena calidad en el servicio o producto generaría la satisfacción?				/				/				/							
24	¿Usted cree que un cliente satisfecho recomendaría nuestros productos?				/				/				/							
25	¿Considera que la fidelización se logra con una muy buena atención?				/				/				/							
26	¿Usted cree que lograr la fidelización en los clientes es muy importante?				/				/				/							
27	¿Cree usted que su desempeño en la empresa ha logrado la fidelización de algunos clientes?				/				/				/							
28	¿Consideras que la calidad de nuestros productos han generado confianza en los clientes?				/				/				/							
29	¿Usted cree que la confianza se logra con un buen servicio?				/				/				/							
30	¿Usted es una persona que genera confianza con los clientes?				/				/				/							

Observaciones: hay suficiencia \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham            DNI:07424958

Especialidad del validador: Administrador

Lima 7 de julio del 2021

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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 3



### CARTA DE AUTORIZACION

**SEÑORES:**

**Universidad Cesar Vallejo**

Por medio de la presente yo Luis mantilla Castrejón encargado de la estación de servicio Repsol comercial s.a.c, con RUC: 20503840121 tengo el agrado de dirigirme a ustedes con la finalidad de comunicarles que el señor, Perez Ramirez Jerry con DNI:77917413, estudiante del 9no y 10mo ciclo de la universidad cesar vallejo cuenta con la autorización para el desarrollo de la tesis "Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac, Puente Piedra 2021".

Nose presenta ningún inconveniente en negarles la solicitud siempre que traten la información brindada con responsabilidad y respeto

**ATTE:**



---

**LUIS MANTILLA CASTREJON**  
JEFE DE ESTACION  
PROCESADO

# Anexo 4

VARIABLE PRODUCTIVIDAD.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1: P1 3,00 Visible: 79 de 79 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	f
1	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	5,00	5,00	2,00	2,00	
2	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	
3	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	3,00	
4	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
5	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
6	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	
7	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
8	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	5,00	
9	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	
10	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
11	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
12	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
14	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
15	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
16	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
17	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
18	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
19	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
20	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	
21	4,00	5,00	2,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	,00	4,00	4,00	2,00	2,00	
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
23	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Escribe aquí para buscar 18°C 14:25 21/10/2021



1: P30 2,00 Visible: 79 de 79 variables

		P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	5,00	5,00	2,00
2	00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00
3	00	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00
4	00	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00
5	00	2,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
6	00	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
7	00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
8	00	4,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00
9	00	3,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00
11	00	4,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00
12	00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
13	00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	00	3,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
16	00	5,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
18	00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
19	00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
20	00	3,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21	00	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00
22	00	4,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00
23	00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00

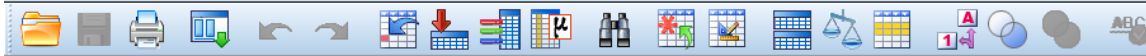
Vista de datos Vista de variables



1: P31 2,00 Visible: 79 de 79 variables

	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	f
1	2,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	5,00	5,00	2,00	
2	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	
3	3,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	
4	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00	
5	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	
6	4,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	
7	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	
8	5,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00	
9	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
10	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	
11	3,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	
12	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	
13	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
14	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
15	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	
16	5,00	1,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
17	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
18	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
19	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
20	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
21	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00	
22	3,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00	
23	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	

Vista de datos Vista de variables



1 : P60 2,00 Visible: 79 de 79 variables

	5	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	P57	P58	P59	P60
1	2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00	5,00	5,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	5,00	5,00	2,00
2	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	1,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00
3	3,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	4,00	5,00	3,00
4	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	4,00	2,00	4,00	2,00	5,00	5,00	5,00
5	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
6	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00
7	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
8	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	1,00	4,00	5,00	5,00
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00
11	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00
12	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00
13	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
15	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00
16	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
17	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
18	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
19	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
20	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00
21	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	4,00	4,00	2,00
22	3,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	1,00	4,00	1,00	4,00	4,00	3,00
23	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	2,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00

Vista de datos Vista de variables





1: Visible: 79 de 79 variables

	addelentor servicio1	LACALIDDEL RESULTADO	LACALIDDEL RESULTADO1	Productivida d	Calidadde servicio	EFICIENC AHI	TECNOL OGIAH	var	var	var	var	var	var	var	var	var
1	4	3,50	4	69,17	65,83	33,33	31,11									
2	5	3,80	4	80,83	78,33	38,89	34,44									
3	4	3,80	4	71,67	70,00	36,67	34,44									
4	5	3,80	4	81,67	80,00	35,56	35,56									
5	4	4,30	5	75,83	76,67	33,33	36,67									
6	5	4,50	5	87,50	86,67	41,11	38,89									
7	5	4,30	5	90,83	89,17	41,11	40,00									
8	5	4,10	5	83,33	79,17	42,22	38,89									
9	5	4,60	5	84,17	88,33	35,56	38,89									
10	3	2,80	3	50,00	49,17	25,56	23,33									
11	4	3,10	4	69,17	65,00	36,67	27,78									
12	5	4,30	5	90,00	87,50	43,33	40,00									
13	5	4,00	4	74,17	75,83	33,33	33,33									
14	4	3,60	4	65,83	65,83	28,89	28,89									
15	5	4,10	5	80,00	79,17	36,67	34,44									
16	5	4,50	5	81,67	85,83	31,11	38,89									
17	5	5,00	5	95,00	95,83	42,22	44,44									
18	5	4,80	5	90,83	90,83	40,00	40,00									
19	5	5,00	5	95,00	94,17	44,44	44,44									
20	5	4,60	5	84,17	88,33	35,56	38,89									
21	3	2,80	3	50,00	49,17	25,56	23,33									
22	4	3,10	4	69,17	65,00	36,67	27,78									

Vista de datos Vista de variables







Anexo 6

Señores

Escuela de administración

Universidad César Vallejo – Campus lima norte.

A través del presente, Luis mantilla Castrejón, identificado (a) con DNI N°44629762 representante de la empresa/institución Repsol comercial s.a.c con el cargo de jefe de estación me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Perez Ramirez Jerry Bryan

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada: **Productividad y calidad de servicio de la empresa Repsol comercial sac - Puente Piedra – 2021**

Si  No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si  No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



LUIS MANTILLA CASTREJON  
JEFE DE ESTACION  
PROCESADO

.....  
Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Luis mantilla castrejon

Cargo: Jefe de estacion

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA REPSOL COMERCIAL SAC - PUENTE PIEDRA – 2021", cuyo autor es PEREZ RAMIREZ JERRY BRYAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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 César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LINO GAMARRA EDGAR LAUREANO <b>DNI:</b> 32650876 <b>ORCID</b> 0000-0003-4627-6339	Firmado digitalmente por: ELINO el 06-12-2021 21:21:18

Código documento Trilce: TRI - 0205679