



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**ESTUDIO DEL TRABAJO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA  
POLLERIA VILLA CHICKEN S.A.C. CERCADO DELIMA, 2016**

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

**INGENIERO EMPRESARIAL**

**AUTOR:**

**HUAMANI GIRON EMILIO GENARO**

**ASESOR:**

**Mg. José La Rosa Zeña**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO**

**LIMA- PERÚ**

**2016**

PÁGINA DEL JURADO

---

**Dr.**

**PRESIDENTE**

---

**Dr.**

**SECRETARIO**

---

**Dr.**

**VOCAL**

## DEDICATORIA

A mi familia por haber confiado en mí, en especial a mi Madre y mi sobrina, también a mis amigos cercanos.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios por bendecirme y para todos los profesores por sus enseñanzas durante este periodo de mi carrera, y los asesores que gracias a ellos, pude terminar mi trabajo de investigación, y en esta nueva etapa de mi vida les agradezco de todo corazón.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Emilio Genaro Huamani Girón con DNI N° 48177339, 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 anuncio con mi tesis titulada “ Estudio del trabajo para mejorar la calidad de servicio en la Pollería Villa Chicken S.A.C.”

La tesis es de mi auditoria y 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 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, Diciembre del 2016.

---

Emilio Genaro Huamani Girón

DNI: 48177339

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada” Estudio del trabajo para mejorar la calidad de servicio en la pollería Villa Chicken S.A.C. Lima, 2016.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Empresarial.

La tesis realizada consta con los siguientes 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.

**Emilio Genaro Huamani Girón**

<b>Contenido</b>	
<b>PÁGINA DEL JURADO .....</b>	<b>2</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>3</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>Realidad Problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>Diagrama de Flujo: .....</b>	<b>13</b>
<b>Trabajos previos.....</b>	<b>14</b>
<b>Trabajos previos Internacionales.....</b>	<b>14</b>
<b>Trabajos previos nacionales .....</b>	<b>15</b>
<b>Teorías relacionadas .....</b>	<b>17</b>
<b>Marco teórica .....</b>	<b>17</b>
<b>Marco Conceptual .....</b>	<b>29</b>
<b>Formulación problema .....</b>	<b>31</b>
<b>Justificación del estudio.....</b>	<b>31</b>
<b>Hipótesis .....</b>	<b>33</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>33</b>
<b>II.METODOLOGÍA .....</b>	<b>34</b>
<b>Diseño de investigación .....</b>	<b>34</b>
<b>Variable y operacionalización .....</b>	<b>35</b>
<b>Matriz de operacionalización.....</b>	<b>36</b>
<b>Población y muestra .....</b>	<b>37</b>
<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..</b>	<b>37</b>
<b>Métodos de análisis de datos.....</b>	<b>38</b>
<b>Planificar.....</b>	<b>39</b>
<b>Visión.....</b>	<b>39</b>
<b>Visión:.....</b>	<b>39</b>
<b>Valores.....</b>	<b>39</b>
<b>Organigrama: .....</b>	<b>40</b>
<b>Lluvia de ideas.....</b>	<b>41</b>

<b>Diagrama de Ishikawa .....</b>	<b>42</b>
<b>Diagrama de Pareto .....</b>	<b>43</b>
<b>Diagrama Operaciones de Proceso de la pollería Villa Chicken S.A.C.....</b>	<b>465</b>
<b>Diagrama Analítico de Proceso de la empresa Villa Chicken S.A.C.....</b>	<b>46</b>
<b>Mejora del Diagrama Analítico de Proceso- de la empresa Villa Chicken S.A.C. ....</b>	<b>47</b>
<b>DIAGRAMA PHVA.....</b>	<b>48</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
<b>3.1. Análisis descriptivo .....</b>	<b>52</b>
<b>a. Calidad de servicio – Variable Dependiente.....</b>	<b>52</b>
<b>b. Fiabilidad - Dimensión N°1 de la variable dependiente.....</b>	<b>54</b>
<b>c. Capacidad de respuesta- Dimensión N°2 de la variable dependiente .....</b>	<b>56</b>
<b>a. Análisis inferencial .....</b>	<b>58</b>
<b>b. Fiabilidad – Dimensión N°1 de la variable dependiente.....</b>	<b>60</b>
<b>c. Capacidad de respuesta- Dimensión N°2 de la variable dependiente .....</b>	<b>62</b>
<b>Contrastación de Hipótesis .....</b>	<b>64</b>
<b>III.Discusión .....</b>	<b>66</b>
<b>IV.Conclusiones.....</b>	<b>67</b>
<b>V.RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VI.Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>69</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>74</b>



## RESUMEN

En esta presente tesis titulada “El estudio del trabajo mejora la calidad de servicio en la Pollería Villa Chicken S.A.C., Cercado de Lima, 2016”, se obtiene como objetivo general determinar de qué manera el estudio de trabajo mejora la calidad de servicio en la pollería Villa Chicken S.A.C. en el Cercado de Lima, 2016. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño pre-experimental. La población fueron todos los datos numéricos del área de operaciones relacionadas a la variable independiente Estudio de trabajo y la variable dependiente Calidad de servicio, además con los colaboradores de cada área. La muestra determinada fueron los datos numéricos de 12 semanas comprendidos de los meses julio a octubre del año 2016, del servicio al cliente y el muestreo es no probabilístico. La técnica empleada fue las observaciones 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. Asimismo no se empleó el Alpha de Cron Bach para la confiabilidad. Para realizar el análisis estadístico de los datos numérico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 21.

**Palabra clave:** Estudio de trabajo, calidad de servicio, métodos de trabajo y estudio de tiempo

## **ABSTRACT**

In this present thesis titled "The study of the work improves the quality of service in Pollería Villa Chicken SAC, Cercado de Lima, 2016", it is obtained as a general objective to determine how the study of work improves the quality of service in the poultry Villa Chicken SAC In the Cercado de Lima, 2016. The methodology of study was applied research type, pre-experimental design. The population was all the numerical data of the area of operations related to the independent variable Work study and the dependent variable Quality of service, in addition to the collaborators of each area. The determined sample was the numerical data of 12 weeks comprised of the months July to October of the year 2016, of the customer service and the sampling is non-probabilistic. The technique used was observations and the instrument was the format of data collection. The validation of the instruments was done through the criterion of the expert judges. Also the Cron Bach Alpha was not used for reliability. Statistical analysis of the numerical data was performed using the statistical program SPSS Version 21.

**Key word:** Work study, quality of service, working methods and time study