



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA INDUSTRIAL

OPTIMIZACIÓN DEL MÉTODO DE TRABAJO DEL TÉCNICO DE
CAMPO PARA ELEVAR EL NIVEL DE SERVICIO QUE BRINDA LA
EMPRESA SISCARD PERÚ S.A.C. LA VICTORIA, LIMA 2015

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

AUTOR:

José Gregorio Galán Miñan

ASESOR:

Mg. Ing. Desmond Mejia Ayala

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTION EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

1. Presidente

NOMBRES Y APELLIDOS

.....
FIRMA

2. Secretario

NOMBRES Y APELLIDOS

.....
FIRMA

3. Vocal

NOMBRES Y APELLIDOS

.....
FIRMA

DEDICATORIA

A mis padres por darme el apoyo incondicional
en todo momento y en cada proyecto de mi vida

A Uds. Dos les debo mi vida entera.

A mis amigos por recordarme, siempre creer
en mí y en la importancia de mis sueños.

A mis compañeros de trabajo por abrirme un espacio en su
Corazón, por enseñarme y por brindarme todo el apoyo
necesario para poder formarme como profesional y
haber hecho de mí practica una experiencia
maravillosa y enriquecedora.

A Dios sobre todo, por darme la sabiduría y capacidad
necesaria para afrontar todas las situaciones que debí
atravesar durante mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Inicio estas líneas agradeciendo a Dios por la vida y la oportunidad de elaborar un trabajo de tesis, a mis padres que me enseñaron a ser perseverante en esta aventura llamada Titulación. Agradezco también el respaldo de la formación brindada por la Universidad Cesar Vallejo a lo largo de mis años de estudio.

Mis sinceros agradecimientos para aquellos que de alguna u otra forma aportaron positivamente al desarrollo y término de este trabajo, a mi familia que siempre me apoyo, a mis amigos, compañeros de trabajo y profesores que compartieron conmigo cada instante y además estuvieron dispuestos a despejar mis dudas, brindándome su apoyo incondicional en la construcción de este escalón más en la escalera de mi vida.

Sólo sé que para llegar a la meta de un ideal hay que apasionarse y creer en él.

Gracias.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **JOSÉ GREGORIO GALÁN MIÑAN** con DNI N° **44341026**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de Ingeniería Industrial, 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, Julio del 2015

GALAN MIÑAN JOSE GREGORIO

DNI: 44341026

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “OPTIMIZACIÓN DEL MÉTODO DE TRABAJO DEL TÉCNICO DE CAMPO PARA ELEVAR EL NIVEL DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA SISCARD PERÚ S.A.C. LA VICTORIA, LIMA 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniera Industrial.

José Gregorio Galán Miñan

ÍNDICE

CARATULA	i
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema de investigación	12
1.1.1. General	12
1.1.2. Especifico	12
1.2. Objetivos	12
1.2.1. General	12
1.2.2. Especifico	12
II. MARCO METODOLÓGICO	13
2.1. Hipótesis	13
2.2. Variables	13
2.3. Operacionalización de variables	14
2.4. Método	15
2.5. Tipo de estudio	15

2.6.	Diseño de investigación	15
2.7.	Población, muestra y muestreo	16
2.8.	Técnica e instrumento de recolección de datos	17
2.9.	Métodos de análisis de datos	18
III.	RESULTADOS	19
IV.	DISCUSION	24
V.	CONCLUSIONES	25
VI.	RECOMENDACIONES	26
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	27
VIII.	ANEXOS	30
	Anexo N° 01: Símbolos para un estudio de métodos	30
	Anexo N° 02: Ejemplo diagrama de proceso de operaciones	31
	Anexo N° 03: Ejemplo Cursograma analítico para el método de material	32
	Anexo N° 04: Cursograma analítico para el método de trabajo	33
	Anexo N° 05: Formato de tiempo de atención del técnico de campo	34
	Anexo N° 06: Formato de Medición de Comercios Atendidos	35
	Anexo N° 07: Formato de Medición de Reclamos	36
	Anexo N° 08: Calidad de atención mes de setiembre 2014	37
	Anexo N° 09: Calidad de atención mes de octubre 2014	38
	Anexo N° 10: Calidad de atención mes de abril 2015	39
	Anexo N° 11: Calidad de atención mes de mayo 2015	40
	Anexo N° 12: Ejecución de OT – Averías	41
	Anexo N° 13: Ejecución de OT – Instalaciones	42
	Anexo N° 14: Ejecución de OT – Retiro	43
	Anexo N° 15: Ejecución de OT – Reemplazo	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Tiempo de atención mes de setiembre y octubre	19
Tabla 02: Tiempo de atención mes de abril y mayo	20
Tabla 03: Tabla de calidad de atención	21
Tabla 04: Tabla de comercios atendidos	22
Tabla 05: Tabla de reclamos	23

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 01: Tiempo de atención mes de setiembre y octubre	19
Grafico 02: Tiempo de atención mes de abril y mayo	20
Grafico 03: Tabla de calidad de atención	21
Grafico 04: Tabla de comercios atendidos	22
Grafico 05: Tabla de reclamos	23

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, pre-experimental, cuyo objetivo es determinar la influencia de la optimización del método de trabajo del técnico de campo para mejorar el nivel de servicio que brinda la empresa Siscard Perú S.A.C. situada en La Victoria, Lima. La muestra estuvo conformada por 45 técnicos de campo del área de operaciones. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el programa Microsoft Excel 2010. El tiempo promedio de atención en el comercio disminuyó en 3.43 minutos. La calidad de atención aumentó en un 3.19% de octubre del 2014 (93.29%) a abril del 2015 (96.48%). Los comercios atendidos a tiempo aumentó en un 1.55% de octubre del 2014 (94.57%) a abril del 2015 (96.12%). Los reclamos disminuyeron en un 3.19% de octubre del 2014 (6.71%) a abril del 2015 (3.52%). A través de la prueba estadística se demuestra que si influye la optimización del método de trabajo del técnico de campo para mejorar el nivel de servicio que brinda la empresa Siscard Perú S.A.C.

Palabras claves: Técnico de campo, P.O.S., optimización, método de trabajo.

ABSTRACT

This research is quantitative, pre-experimental, which aims to determine the influence of the optimization of the method of work of field technician to improve the level of service provided by the company Siscard Peru SAC located in La Victoria, Lima. The sample consisted of 45 field technicians in the area of operations. The collected data were processed and analyzed using the program Microsoft Excel 2010. The average time attention in trade decreased by 3.43 minutes. The quality of care increased by 3.19% in October 2014 (93.29%) and April 2015 (96.48%). Businesses served on time increased by 1.55% in October 2014 (94.57%) and April 2015 (96.12%). Claims decreased by 3.19% in October 2014 (6.71%) and April 2015 (3.52%). Through the statistical test shows that if affects optimization method of work of field technician to improve the level of service provided by the company Siscard Peru SAC

Keywords: Technical Field, POS, optimization, method of work.