



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“Aplicación del estudio de trabajo para mejorar el tiempo de atención de servicio**

**en la empresa Farenet situada en el distrito de Surco-2016”**

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

Ingeniera Industrial

**AUTORA**

Marcelo Ambrosio, Sandy Jhaneth

**ASESOR**

**Mg. Ángel Miklavec Moreno**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión Empresarial Y Productiva

**LIMA – PERÚ**

2016

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada a Dios por brindarme una familia y unos padres maravillosos Yolanda Ambrosio Clemente y Antonio Marcelo Fernández y a mi pequeña hermana Andrea Marcelo Ambrosio ya que siempre me motivan a cumplir mis metas brindándome el apoyo incondicional en todo momento. Así mismo dando un ejemplo a mi hermana y sobrinas

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia, a todos mis maestros y compañeros de la facultad de Ingeniería industrial que me apoyaron en este proyecto día a día.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **MARCELO AMBROSIO, SANDY JHANETH** con DNI **74391368**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, 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, 27 de septiembre del 2016



---

**MARCELO AMBROSIO, SANDY JHANETH**  
**AUTORA**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“APLICACIÓN DEL ESTUDIO DE TRABAJO PARA MEJORAR EL TIEMPO DE ATENCIÓN DE SERVICIO EN LA EMPRESA FARENET SITUADA EN EL DISTRITO DE SURCO EN EL AÑO 2016”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de **INGENIERO INDUSTRIAL**

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



---

**MARCELO AMBROSIO, SANDY JHANETH**  
AUTORA

## ÍNDICE

### PÁGINAS PRELIMINARES

PÁGINA DEL JURADO .....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	IV
Presentación.....	V
ÍNDICE .....	VI
ÍNDICE .....	VII
ÍNDICE .....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
<b>I.INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Trabajo previo.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema .....</b>	<b>18</b>
1.3.1. Estudio de trabajo.....	18
1.3.2. Definición de atención de servicio .....	27
<b>1.4. Formulación del problema .....</b>	<b>31</b>
1.4.1. Formulación del problema .....	31
1.4.2. Formulación de problemas específicos .....	31
<b>1.5. Justificación del estudio .....</b>	<b>32</b>
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>34</b>
1.6.1. Hipótesis principal.....	34

1.6.2. Hipótesis específicas .....	34
<b>1.7. Objetivo .....</b>	<b>35</b>
1.7.1. Objetivo general.....	35
1.7.2. Objetivos específicos.....	35
<b>I.1 MÉTODO .....</b>	<b>36</b>
<b>2.1 Diseño de investigación.....</b>	<b>36</b>
<b>2.2. Variables y operacionalización de variables.....</b>	<b>37</b>
2.2.1. Variables.....	37
2.2.2. Operacionalización de variables .....	37
<b>2.3. Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>39</b>
2.3.1. Población .....	39
2.3.2. Muestra.....	39
2.3.3. Muestreo.....	39
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>39</b>
2.4.1. Técnica de recolección de datos.....	39
2.4.2. Instrumento de recolección de datos .....	40
2.4.3. Validación del instrumento .....	40
2.4.4. Confiabilidad del instrumento.....	40
<b>2.5 Método de análisis .....</b>	<b>40</b>
<b>2.6. Aspectos éticos.....</b>	<b>41</b>
<b>III. RESULTADO.....</b>	<b>42</b>
3.1. Análisis descriptivo.....	42
3.1.1. Variable independiente.....	48
3.1.2. Variable dependiente.....	54

3.2. Análisis inferencial.....	57
3.2.1. Prueba de normalidad de la variable dependiente .....	57
3.2.2. Prueba de normalidad de la variable dependiente (Dimensión 1). .....	61
3.2.3. Prueba de normalidad de la variable dependiente (Dimensión 2). .....	64
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>67</b>
<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>70</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>71</b>
<b>VII. BIBLIOGRAFÍAS.....</b>	<b>72</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## RESUMEN

Este proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar la influencia que tiene la aplicación del estudio de trabajo en mejorar el tiempo de atención de servicio dentro de la empresa FARENET SITUADA EN EL DISTRITO DE SURCO – 2016. Las variables que se estudiaron fueron la aplicación del estudio de trabajo y mejora de tiempo de atención de servicio.

El estudio de este proyecto de investigación fue pre-experimental ya que buscamos ver la influencia que la aplicación del estudio de trabajo mejore el tiempo de atención de servicio.

El instrumento de recolección de datos fueron fichas técnicas aplicadas a una población de 15 vehículos los cuales participaron en la medición de cada variable, las cuales consistieron en la realización y aplicación de toma de tiempo, registro de observaciones, registro de reportes de las quejas que se percibieron y reportes de satisfacción de cada cliente .

En conclusión se utilizó la prueba de T-student para determinar la prueba de las hipótesis dando como resultado que existe una influencia entre la aplicación del estudio de trabajo sobre la mejora de atención de servicio por tal motivo es de gran importancia el estudio de trabajo en las empresas que brindan servicio ya que permite mejorar los procesos de atención.

Palabras claves: estudio de trabajo, atención de servicio, fichas técnicas, observaciones.

## ABSTRACT

This research project aimed to determine the influence of the application of work study time care service within the company FARENET LOCATED IN THE DISTRICT OF SURCO - 2016.

The variables studied were the application of work study and time care service.

The study of this research project was pre-experimental as we look to see the influence that the application of work study on service time care.

The instrument of data collection were technical data applied to a population of 15 vehicles which participated in the measurement of each variable, which consisted of the realization and implementation takes time, recording observations, log reporting complaints they were perceived and reports of satisfaction of each client.

In conclusion it was determined by the results that there is an influence between the application of work study on care service for this reason it is of great importance the study of work in companies that provide services because it improves care processes

Keywords: work study, care service, technical specifications, observations

Yo, **Marco Antonio Meza Velásquez**, docente de la Facultad de Ingeniería y carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada:

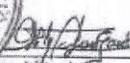
**Aplicación del estudio de trabajo para mejorar el tiempo de atención de servicio de la empresa Farenet situada en el distrito de Surco-2016**, de la estudiante **Marcelo Ambrosio, Sandy Jhaneth**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **26%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, **15 de mayo del 2019**

.....  
  
**Mg. Ángel David Miklavec Moreno**

DNI: 07682539.....

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Vicedirección de Investigación
--	---	--------	--	---