



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA**  
**INDUSTRIAL**

Estudio del Trabajo para la Mejora de la Calidad de Servicio en la Empresa de  
Eventos YAZMÍN S.A, ATE 2018.

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

**AUTOR:**

Bach. Luis Alberto Farfan Donayre

**ASESOR:**

Dr. Salas Zeballos Victor Ramiro

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LIMA-PERÚ**

**2018**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
N°206(D) -2018-II-UCV Lima Ate/PFA/EP II

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCION DIRECTORAL N° 243 (R) - 2018-UCV Lima Ate/PFA/EP II de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial acuerdan:

**PRIMERO.** -

Aprobar pase a publicación ( )  
Aprobar por unanimidad ( )  
Aprobar por mayoría (X)  
Desaprobar ( )

La tesis presentada por el (la) estudiante FARFAN DONAYRE, LUIS ALBERTO, denominado:

**ESTUDIO DEL TRABAJO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE EVENTOS YAZMÍN S.A, ATE 2018.**

**SEGUNDO.** - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante FARFAN DONAYRE, LUIS ALBERTO, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
12	DOCE	APROBADO POR MAYORIA

Presidente (a): MGTR. DIXON AÑAZCO ESCOBAR

Firma

Secretario: MGTR. LUIS BENAVENTE VILLENA

Firma

Vocal: DR. RAMIRO SALAS ZEBALLOS

Firma



Dr. Acuña Barrueto Miriam Elizabeth  
ATE Coordinador de Escuela  
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo  
Escuela Profesional Interesados Archivo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

## DEDICATORIA

Este proyecto de tesis lo dedico a mi familia y amigos ya que sin su apoyo no hubiera conseguido terminar mi carrera profesional.

## AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis.

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Luis Alberto Farfan Donayre, con DNI N° 09366238 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 presentan 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 números como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



Luis Alberto Farfan Donayre

DNI: 09366238

Lima, 9 diciembre del 2018

## 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 LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA EVENTOS YAZMÍN S.A., ATE, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

Luis Alberto Farfan Donayre

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v.
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN.....	.xi.
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1 Realidad Problemática .....	14
1.2 Trabajos previos .....	20
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4 Formulación del problema.....	28
1.5 Justificación del estudio .....	28
1.6 Hipótesis: .....	29
1.7 Objetivos .....	29
II. MÉTODO .....	30
2.1 Diseño de investigación .....	31
2.2 Variables, operacionalización .....	31
2.5 Análisis de datos .....	31
2.6 Aspectos eticos.....	31
III. RESULTADOS.....	32
3.1 Implementación de la mejora .....	33
3.2 Analisis estadistico.....	37
3.2.1 Análisis Descriptivo .....	37
3.2.2 Análisis Inferencial .....	47
3.2.2 Prueba de contrastación de hipótesis.....	53
IV. DISCUSIÓN .....	59
V. CONCLUSIONES .....	61
VI. RECOMENDACIONES .....	63
VII. REFERENCIAS .....	65
VIII. ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Concentración de competencias por zonas .....	15
Figura 2. Numero de eventos por año.....	17
Figura 3. Diagrama Ishikawa de eventos YAZMIN S.A. ....	18
Figura 4. Diagrama Pareto .....	19
Figura 5. Esquema del procedimiento del Estudio de métodos.....	22
Figura 6. Operacionalización de variables .....	31
Figura 7. Proceso de solución de problemas ciclo PHVA .....	33
Figura 8. Traslado de materiales.....	34
Figura 9. Mejoras en el proceso montaje del evento.....	35
Figura 10. Cronograma de ejecución .....	36
Figura 11. Histograma de Postest y pretest del estudio de trabajo .....	37
Figura 12. Estudio del trabajo del Nov-2017 al Oct-2018.....	38
Figura 13. Histograma de Postest y pretest de la calidad de servicio. ....	40
Figura 14. Calidad de servicio del Nov-2017 al Oct-2018 .....	41
Figura 15. Histograma de Postest y pretest de la calidad de servicio .....	43
Figura 16. Fiabilidad del Nov-2017 al Oct-2018 .....	43
Figura 17. Histograma de Postest y pretest de la calidad de servicio .....	45
Figura 18. Capacidad de respuesta del Nov-2017 al Oct-2018.....	46
Figura 19. Diagrama de caja del Estudio del trabajo.....	48
Figura 20. Diagrama de caja de la calidad de servicio .....	50
Figura 21. Diagrama de caja de la fiabilidad .....	51
Figura 22. Diagrama de caja de la Capacidad de respuesta.....	53



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Concentración de competencias por zonas.....	14
Tabla 2. Competencia en la zona de Ate .....	15
Tabla 3. Numero de eventos por año .....	16
Tabla 4. Estratificación de las principales causas de la baja productividad .....	19
Tabla 5. Registros pre-test y post-test - variable independiente.....	37
Tabla 6. Análisis descriptivo variable independiente .....	39
Tabla 7. Registros pre-test y post-test -variable dependiente .....	40
Tabla 8. Análisis descriptivo variable dependiente .....	41
Tabla 9.Registros de la Dimensión 1 Fiabilidad .....	42
Tabla 10. Análisis descriptivo Dimensión 1 Fiabilidad.....	44
Tabla 11. Registros de la dimensión 2 capacidad de respuesta .....	45
Tabla 12. Análisis descriptivo Dimensión 2 capacidad de respuesta .....	46
Tabla 13. Prueba de normalidad Estudio del trabajo.....	47
Tabla 14. Decisión normalidad Estudio del trabajo .....	47
Tabla 15. Prueba de normalidad calidad de servicio.....	48
Tabla 16. Decisión normalidad calidad de servicio.....	49
Tabla 17. Prueba de normalidad fiabilidad .....	50
Tabla 18 Decisión normalidad fiabilidad.....	51
Tabla 19. Prueba de normalidad capacidad de respuesta .....	52
Tabla 20. Decisión normalidad capacidad de respuesta .....	52
Tabla 21. Estadísticas de muestras relacionadas - hipótesis general.....	54
Tabla 22. Correlaciones de muestras emparejadas .....	54
Tabla 23. Análisis estadísticos de muestras relacionadas - hipótesis general .....	55
Tabla 24. Decisión prueba t calidad de servicio .....	55
Tabla 25. Estadísticas de muestras relacionadas - Hipótesis Específica 1 .....	56
Tabla 26. Correlaciones de muestras emparejadas .....	56
Tabla 27. Análisis estadísticos muestras relacionadas - Hipótesis específica 1 ..	56
Tabla 28. Decisión prueba t fiabilidad .....	57
Tabla 29. Estadísticas de muestras relacionadas - Hipótesis específica 2 .....	57

Tabla 30. Correlaciones de muestras emparejadas .....	58
Tabla 31. Análisis estadísticos de muestras relacionadas - Hipótesis específica 2 .....	58
Tabla 32. Decisión prueba t Capacidad de respuesta .....	58

## ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia .....	69
ANEXO 2. Matriz de Operacionalización.....	70
ANEXO 3. Formato recolección de datos.....	71
ANEXO 4. Diagrama de análisis de métodos y tiempos Pretest .....	72
ANEXO 5. Diagrama de análisis de métodos y tiempos Posttest mejorado.....	73
ANEXO 6. Validación de instrumentos de medición – Experto 1 .....	74
ANEXO 7. Validación de instrumentos de medición – Experto 2 .....	76
ANEXO 8. Validación de instrumentos de medición – Experto 3 .....	78

## RESUMEN

En esta tesis de Investigación que lleva como título “Estudio del trabajo para la mejora de la calidad de servicio en la empresa de eventos Yazmin S.A, Ate 2018”. Se obtiene como objetivo general determinar de que manera el estudio del trabajo mejora la calidad de servicio en la empresa de eventos Yazmin.

El diseño de la investigación es pre experimental ya que su estudio de caso es con una sola medición Pre y Post. El tipo de investigación es aplicada.

La población en la empresa Yazmin son los 15 trabajadores ya que la población es menor a 50.

Se utilizó la técnica de observación y como instrumento se diseñó un formato de control.

Se utilizó el SPSS para llegar a obtener conclusiones o generalizaciones sobre la población a partir de la muestra tomada, comprobar la hipótesis y estimar los parámetros.

Hago manifiesto de la franqueza de datos y el respeto de los autores mencionados en esta investigación por que el respeto es el espíritu de la investigación y la contribución al conocimiento de la universidad.

Palabras claves: Estudio del trabajo, calidad, fiabilidad.

## **ABSTRACT**

In this research thesis entitled "Study of work to improve the quality of service in the event company Yazmin S.A, Ate 2018". The general objective is to determine how the study of work improves the quality of service at the Yazmin event company.

The research design is pre-experimental since its case study is with a single Pre and Post measurement. The type of research is applied.

The population in the Yazmin company is 15 workers since the population is less than 50.

The observation technique was used and as a tool a control format was designed. The SPSS was used to get conclusions or generalizations about the population from the sample taken, check the hypothesis and estimate the parameters.

I express the frankness of data and the respect of the authors mentioned in this research because respect is the spirit of the research and the contribution to the knowledge of the university.

Keywords: Study of work, quality, reliability.

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 0F Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **SALAS ZEBALLOS, VICTOR RAMIRO** docente de la Facultad de Ingeniería de la Escuela Profesional de **Ing. Industrial** de la Universidad César Vallejo sede Ate, revisor de la tesis titulada:

ESTUDIO DEL TRABAJO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA DE EVENTOS YAZMÍN S.A. ATE 2018.

del estudiante **FARFAN DONAYRE, LUIS ALBERTO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **(27%)** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita 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.

Ate, 14 de diciembre del 2019



*[Handwritten Signature]*  
Firma  
**DR. SALAS ZEBALLOS, VICTOR RAMIRO**  
DNI: 04403943



Elabora

Dirección de Investigación

Revisó



Registrante del SGC



Aprobó

Vicerrectorado de Investigación