



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL

**Ingeniería de métodos para mejorar la calidad de servicio en una
empresa organizadora de bodas, San Martín de Porres, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERA EMPRESARIAL**

AUTORA:

Leon Olaya Madian Sarai

ASESOR:

Mg. Gamarra Cabello, César Alberto

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Operaciones y procesos de producción

LIMA – PERÚ

Año 2016

Página del Jurado

Dr. Leonidas Manuel Bravo Rojas
Presidente

Dr. Jorge Nelson Malpartida Gutierrez
Secretario

Dr. Desmond Mejia Ayala
Vocal

Dedicatoria

Dedicado a Dios por darme la fuerza de voluntad para vencer cada obstáculo, a mi madre, por su apoyo incondicional, y por su confianza que me impulsa a salir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a Dios que me da las fuerzas y la perseverancia para avanzar cada a día, a mi madre por apoyarme con mi educación y por creer en mí, a los docentes por su enseñanza y amistad.

Declaración de Autenticidad

Yo Madian Sarai Leon Olaya con DNI N° 73682758, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Ingeniería de métodos para mejorar la calidad de servicio en una empresa organizadora de bodas, San Martín de Porres, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y 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, el nombre de la empresa donde se realizó la investigación queda en reserva debido a políticas de la empresa.

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, 11 de enero de 2017

.....
Madian Sarai Leon Olaya

DNI: 73682758

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Ingeniería de métodos para mejorar la calidad de servicio una empresa organizadora de bodas, San Martín de Porres, 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.

El documento consta de 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.

Madian Sarai Leon Olaya

ÍNDICE

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivo	32
II. MÉTODO	33
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables - operacionalización	34
2.3 Población y muestra	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5 Métodos de análisis de datos	37
2.6 Aspectos éticos	57
III. RESULTADOS	58
3.1 Análisis Descriptivo	59
3.2 Análisis inferencial	67
IV. DISCUSIÓN	73
V. CONCLUSIONES	76
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS	80
ANEXOS	86

Resumen

En la presente investigación “Ingeniería de métodos para mejorar la calidad de servicio en una empresa organizadora de bodas, San Martín de Porres, 2016”, el objetivo general fue determinar de qué manera la ingeniería de métodos mejora la calidad de servicio en una empresa organizadora de bodas, San Martín de Porres, Lima, 2016. La metodología de estudio fue diseño cuasiexperimental. La población está compuesta por los servicios de bodas de 200 personas prestados durante seis meses, la muestra es igual a la población, por lo tanto no hay muestreo. La técnica empleada fue la observación simple y el instrumento la ficha de observación. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de juicio de expertos. Para realizar el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 a fin de analizar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados y contrastación de hipótesis.

Palabras clave: calidad de servicio, ingeniería de métodos, fiabilidad.

Abstract

In the present research "Engineering of methods to improve the quality of service in a wedding organizer, San Martín de Porres, 2016", the general objective was to determine how the method engineering improves the quality of service in an organizing company Of weddings, San Martín de Porres, Lima, 2016. The study methodology was quasiexperimental design. The population consists of wedding services of 200 people rendered for six months, the sample is equal to the population, therefore there is no sampling. The technique used was simple observation and the instrument was the observation sheet. The validation of the instruments was done through expert judgment criteria. In order to analyze the data, the statistical program SPSS version 22 was used to analyze the data in quantitative numbers for the interpretation of results and hypothesis testing.

Keywords: quality of service, method engineering, reliability.