

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**“José Faustino Sánchez Carrión”**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRIA EN INGENIERÍA INDUSTRIAL**



**TESIS**

**“PROCESO ANALITICO DE JERARQUIAS Y LA MEJORA DE LA  
CALIDAD DE SERVICIO EN LA PANADERÍA PERÚ – HUACHO  
2015”**

**Presentado por:**

**ALCIBIADES FLAMENCIO SOSA PALOMINO**

**Para optar el grado académico de:**

**MAESTRO EN INGENIERIA INDUSTRIAL**

**Asesor: DR. VICTOR MANUEL COLLANTES ROSALES**

**HUACHO – PERÚ**

**2015**

## RESÚMEN

La presente tesis titulada “Proceso Analítico de Jerarquías y la mejora de la Calidad de servicio en la panadería Perú – Huacho 2015” tiene el propósito de determinar la relación entre la aplicación de la herramienta Proceso Analítico de Jerarquías (AHP) y la mejora de la calidad de servicio en la panadería Perú-Huacho 2015; considerando que en un sistema productivo el componente humano es uno de los impulsores fundamentales que dinamiza una empresa.

La investigación es de tipo aplicada, utiliza herramientas tecnológicas en la solución de problemas, el nivel de investigación es pre experimental , el método de estudio que se empleó es el método directo, es decir se aplicó la observación de las cualidades del personal evaluado registrándose los datos en las matrices de comparación y el método directo en donde través de la encuesta se evaluó el comportamiento de las variables antes y después de aplicar la herramienta AHP luego se usó el método deductivo , para responder a los problemas planteados y responder las hipótesis mediante pruebas estadísticas para muestras relacionadas. La población de estudio se considera no conocida por la naturaleza de los clientes en una panadería y utilizando la teoría de muestreo se determinó una muestra de 30 unidades de análisis y la elección fue intencional considerándose a los clientes fieles, las técnicas utilizadas para la recolección de datos son la observación y la encuesta y los instrumentos considerados son el cuestionario y las fichas matriciales, el procesamiento de la información se realizó utilizando los programas SPSS y EXPERT CHOICE, para el análisis e interpretación de datos se tiene en cuenta tablas y figuras estadísticas y finalmente llega a la conclusión general que la aplicación del Proceso Analítico de jerarquías influye significativamente en la mejora de la calidad de servicio en la panadería Perú; se llega a esta conclusión a través de la prueba t-student para muestras relacionadas.

**Palabras Claves:** Proceso Analítico de Jerarquías y Calidad de Servicio.