

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMATICA



TESIS

**ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN
SIMULADOR PARA PEQUEÑAS EMPRESAS, 2014**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL

Presentado por:

CHRISTIAN EDUARDO RAMOS CHUNGA

Asesor:


Ing. JOSE ANTONIO GARRIDO OYOLA

Huacho, Perú

2014



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ
CONSEJO DEPARTAMENTAL DEL CALLAO


Ing° CIP. José Antonio Garrido Oloya
ING. INDUSTRIAL
Reg. N° 107853

RESUMEN

La presente investigación partió del problema de ¿Cuáles son los efectos que produce la aplicación del Programa Simulador en el servicio en las pequeñas empresas, Huacho 2014? Y se planteó como objetivo general el de determinar cuáles son los efectos que produce la aplicación del Programa Simulador en el servicio en las pequeñas empresas, Huacho 2014.

La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica de tipo aplicada, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue la aplicación de un programa Simulador para mejorar el servicio en las pequeñas empresas, Huacho 2014.

Para la investigación, la población de estudio estuvo constituida por 122 entidades comerciales de la provincia de Huaura. En la investigación se determinó el uso de una muestra probabilística estratificada que estuvo constituida por 93 entidades comerciales a quienes se les aplicará los instrumentos de recolección de datos. El instrumento principal que se empleó en la investigación fue el cuestionario.

Los resultados evidencian que el programa simulador mejora el servicio de la pequeña empresa, según la correlación de Spearman con un valor de 0.549, representando una moderada asociación. El χ^2 cuadrado devuelve un valor $p \leq 0.05$.

Palabras claves: empresa, programa, simulador, servicio.