



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

Gestión de Aprovisionamiento para mejorar la Calidad de Servicio en
Supermercados Wong, San Borja, Lima, 2016

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

AUTORA:

TACURE ORTEGA ARACELY ELVIRA

ASESOR:

Mg. CESAR GAMARRA CABELLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ESTRATEGIA Y PLANEAMIENTO

LIMA – PERÚ

Año 2016

Página del Jurado

Dr. Bravo Rojas Leonidas Manuel

Dr. Malpartida Gutiérrez Jorge Nelson

Mgtr. Suca Apaza Guido Rene

Dedicatoria

En primer lugar a Dios por ser mi guía y por iluminarme cada día en la culminación del presente estudio. Asimismo, a mi mamá por estar siempre en cada momento difícil para mí, a mi papá por los consejos de aliento y a mi hermana por su apoyo durante la realización del estudio y logro de mis objetivos.

Agradecimiento

Infinitamente a las empresas de retail, por ser la institución que me brindó su consentimiento para poder realizar el presente estudio. Asimismo, al Ing. Gamarra Cabello Cesar por su valioso apoyo incondicional, motivación y constancia durante la realización del estudio.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Aracely Elvira Tacure Ortega, con DNI: 72876321, 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 Académica Profesional de Ingeniería Empresarial, me presento con la tesis titulada “Gestión de aprovisionamiento para mejorar la calidad de servicio en Supermercados Wong, San Borja, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de Enero del 2017

.....
Aracely Elvira Tacure Ortega

DNI: 72876321

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de aprovisionamiento para mejorar la calidad de servicio en Supermercados Wong, San Borja, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración.

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.

Espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniería Empresarial.

Aracely Elvira Tacure Ortega

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	13
1.2.1. Antecedentes Internacionales	13
1.2.2. Antecedentes Nacionales	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1. Variable 1: Gestión de aprovisionamiento	15
1.3.2. Variable 2: Calidad de servicio	15
1.3.3. Base teórica	16
1.4. Formulación del problema	17
1.4.1. Problema general	17
1.4.2. Problemas específicos	17
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Hipótesis	18
1.6.1. Hipótesis general	18
1.6.2. Hipótesis específicas	18
1.7. Objetivos	18
1.7.1. Objetivo general	18
1.7.2. Objetivos específicos	18

II.	MÉTODO	33
	2.1. Diseño de investigación	33
	2.2. Operacionalización de variables	34
	2.3. Población y muestra	35
	2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
	2.5. Métodos de Análisis de datos	35
	2.5.1. Desarrollo de la mejora	35
	2.5.2. Diagrama Ishikawa	36
	2.5.3. Diagrama de Pareto	37
	2.6. Aspectos éticos	39
III.	RESULTADOS	40
	3.1. Análisis Descriptivo	40
	3.2. Análisis Inferencial	46
	3.2.1. Prueba de Normalidad	46
	3.2.2. Contrastación de Hipótesis	52
IV.	DISCUSIÓN	55
V.	CONCLUSIÓN	58
VI.	RECOMENDACIONES	59
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
	ANEXOS	64

Resumen

En el estudio “Gestión de aprovisionamiento para mejorar la calidad de servicio en Supermercados Wong, San Borja, 2016”, el objetivo general fue: Determinar de qué manera la gestión de aprovisionamiento mejora la calidad de servicio en Supermercados Wong, San Borja, 2016. La población fueron los datos de los servicios prestados durante 6 semanas del área de almacén y la de los clientes del supermercado. La muestra determinada fueron los datos de los servicios prestados durante 6 semanas del área de almacén y los clientes. La técnica empleada fue la observación y el instrumento fue la ficha de observación. La validación de los instrumentos se realizó a través de criterio de los jueces expertos. Para realizar el análisis de datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS Statistics con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados. La variable independiente fue la gestión de aprovisionamiento con sus dimensiones gestión de pedidos y abastecimiento. La variable dependiente fue la calidad de servicio con sus dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta; cuyos resultados se presentaron en gráficos y tablas de contingencia. La investigación concluye que la gestión de aprovisionamiento mejora la calidad de servicio en Supermercados Wong, San Borja, 2016.

Palabras clave:

Gestión de aprovisionamiento, calidad de servicio, supermercados Wong

Abstract

In the study "Procurement Management to Improve Quality of Service in Supermarkets Wong, San Borja, 2016", the overall objective was: To determine how supply management improves the quality of service in Supermarkets Wong, San Borja, 2016. The population was the data of the services rendered during 6 weeks of the warehouse area and that of the customers of the supermarket. The determined sample was the data of the services provided during 6 weeks of the warehouse area and the customers. The technique used was observation and the instrument was the observation sheet. The validation of the instruments was done through the criterion of the expert judges. To perform the data analysis we used the statistical program IBM SPSS Statistics with which we tried to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results. The independent variable was the supply management with its order management and sourcing dimensions. The dependent variable was quality of service with its dimensions reliability and responsiveness; Whose results were presented in graphs and contingency tables. The investigation concludes that the supply management improves the quality of service in Supermarkets Wong, San Borja, 2016.

Keywords:

Supply management, quality of service, Wong supermarkets