



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ROTACIÓN DE MERCADERÍA DE LA
EMPRESA PEPE LUCHO TARAPOTO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CEMIRA CAMPOS MACEDO.

ASESOR:

LIC. TOMAS ÁNGEL CARRASCO MANRÍQUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

TARAPOTO – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
Lic. Lady Arévalo Alva
PRESIDENTE

.....
Lic. Tomás Ángel Carrasco Manríquez
SECRETARIO

.....
Mg. Roger Burgos Bardales
VOCAL

DEDICATORIA

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A DIOS

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A MI MADRE

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A MI PADRE

AGRADECIMIENTO

Con gratitud y profundo aprecio:

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo y sus catedráticos por todos los conocimientos impartidos durante nuestra Carrera Universitaria.

Deseo también expresar mi más amplio reconocimiento y agradecimiento a mi asesor de tesis, **Lic. Tomas Ángel Carrasco Manríquez**, por su colaboración y disposición de tiempo que apporto al apoyar este trabajo de investigación.

A todos mis profesores no solo de la carrera sino desde mis inicios de mi vida de estudiante.

A todos mis amigos, por los momentos que hemos pasado durante este tiempo de carrera universitaria.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Cemira Campos Macedo** con **DNI N° 47022112**, afecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, 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 presenta 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 información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Diciembre del 2015

.....
Cemira Campos Macedo

COD. UNIV. 4000037509

DNI 47022112

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN DE CALIDAD Y ROTACIÓN DE MERCADERÍA DE LA EMPRESA PEPE LUCHO TARAPOTO 2015”**, con la finalidad de determinar las características entre la gestión de la calidad y el nivel de rotación de mercadería de la empresa Pepe Lucho Tarapoto 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de esta manera Obtener el título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Expreso mi eterna gratitud y reconocimiento a los docentes de la Universidad César Vallejo por sus valiosos conocimientos y enseñanzas que me brindaron a lo largo de mi formación profesional.

La autora:

CEMIRA CAMPOS MACEDO

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías relacionados al tema	20
1.4. Formulación del problema	28
1.5. Justificación	28
1.5.1. Justificación del estudio	28
1.5.2. Justificación Teórica	28
1.5.3. Justificación práctica	28
1.5.4. Justificación Social	28
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	29
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1. Diseño de la Investigación	30
2.2. Variables Operacionalización	30
2.3. Operacionalización de la variable I	31
2.4. Operacionalización de la variable II	31
2.5. Población y Muestra	33
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	34
2.7. Alfa de Cronbach	35
2.8. Métodos y Análisis de Datos	36
2.9. Aspectos Éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	52

VIII. ANEXOS.....	55
ANEXO N° 01: Instrumentos de la primera variable.....	56
ANEXO N° 02: Estados Financieros de la segunda variable	58
ANEXO N° 03: Matriz de consistencia	64
ANEXO N° 04 Tablas de respuesta por los colaboradores de la variable (gestión de calidad) ..	65
ANEXO N° 05: Matriz de Resultados	66
ANEXO N° 06: Validación de los instrumentos	69

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Resultados de la gestión de calidad en base a las expectativas del cliente	37
TABLA N° 02: Resultados de la gestión de calidad en base a atención del cliente.....	38
TABLA N° 03: Resultados de la gestión de calidad en base a proceso de atención al cliente	39
TABLA N° 04: Resultados de la gestión de calidad en base a mejora continua del empleado.....	40
TABLA N° 05 Resultados de la gestión de calidad en base a toma de decisiones del personal	41
TABLA N° 06: Consolidado de las 5 dimensiones de la gestión de calidad.....	42
TABLA N° 07: Rotación de Mercadería	44
TABLA N° 08: Gestión de la calidad y la rotación de mercadería	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: Resultados de expectativas del cliente.....	37
GRÁFICO N° 02: Resultados de atención del cliente	38
GRÁFICO N° 03: Resultados de proceso de atención al cliente	39
GRÁFICO N° 04: Resultados de mejora continua del empleado.....	40
GRÁFICO N° 05: Resultados de toma de decisiones del personal	41
GRÁFICO N° 06: Consolidado de las 5 dimensiones de la gestión de calidad.....	42
GRÁFICO N° 07: Rotación de Mercadería	44
GRÁFICO N° 08: Gestión de la calidad y la rotación de mercadería	45

RESUMEN

La presente investigación titulada “**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA ROTACIÓN DE MERCADERÍA DE LA EMPRESA PEPE LUCHO TARAPOTO 2015.**”, tiene por objetivo general: Determinar las características de la gestión de la calidad y el nivel de rotación de mercadería de la empresa Pepe Lucho Tarapoto 2015.

La investigación se trabajó con un diseño descriptivo simple, con un tipo de estudio no experimental. La muestra está conformada por el total de población, es decir 18 colaboradores y los estados de ganancias y pérdidas de los periodos 2012, 2013 y 2014.

Haciendo uso de la técnica del análisis documental, con el uso de un cuestionario que permitió conocer las características de las variables en estudio.

Posteriormente con el desarrollo de la investigación con el desarrollo de la investigación se llegó a la conclusión que ambas variables presentan deficiencias y problemas que deben de ser subsanadas. Así mismo se pudo determinar que las características de la gestión de calidad y el nivel de rotación de mercaderías están conectadas.

Palabras claves: Gestión de calidad y la Rotación de mercadería

ABSTRACT

This research titled "THE QUALITY MANAGEMENT TURNOVER AND MERCHANDISE ENTERPRISE TARAPOTO 2015. Pepe Lucho", has the general objective: To determine the characteristics of quality management and the level of goods turnover of the company Pepe Lucho Tarapoto 2015.

The research worked with a simple descriptive design, with a type of non-experimental study. The sample consists of the total population, ie 18 employees and profit and loss statements of the periods 2012, 2013 and 2014.

Using the technique of documentary analysis, using a questionnaire to determine the characteristics of the study variables.

Later, with the development of research with the development of the investigation it was concluded that both variables have deficiencies and problems that must be corrected. Likewise, it was determined that the characteristics of quality management and the level of rotation of goods are connected.

Keywords: Quality management and rotation of goods