



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA EMPRESARIAL

La Gestión de Compras para mejorar la calidad de servicio en la empresa
Segem S.A.C., Lima, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero empresarial

AUTOR:

Melgar Rengifo, Jahir Antonio

ASESOR:

Suca Apaza, Guido

LINEA DE INVESTIGACION

Estrategia y Planeamiento

LIMA – PERU

2017

PAGINA DEL JURADO

JURADO 1:

JURADO 2:

JURADO 3:

DEDICATORIA

A mi familia, por el apoyo incondicional que siempre me han brindado a lo largo de mi carrera y mi vida, a ustedes mi corazón y agradecimiento

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy
Especial para cada uno de los
profesores, ya que con sus
enseñanzas, ayudas y
consejos pudo ser posible
este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jahir Antonio Melgar Rengifo, con DNI: 70125945 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 compras para mejorar la Calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 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, Mayo del 2017

.....
Jahir Antonio Melgar Rengifo

DNI: 70125945

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión de compras para mejorar la Calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la universidad “César Vallejo” 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.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Jahir Antonio Melgar Rengifo

CONTENIDO

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Realidad Problemática.....	4
1.1.1. Generalidades de SEGEM S.A.C.	5
1.1.2. Línea de Servicios.....	7
1.1.3. Descripción del proceso productivo.....	8
1.2. Trabajos Previos.....	10
1.3. Teorías Relacionadas.....	14
1.4. Formulación de Problema.....	27
1.5. Justificación del Estudio.....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	28
II. METODOLOGÍA.....	29
2.1. Diseño de Investigación.....	30
2.2. Variables Operacionalización.....	31
2.3. Población y Muestra.....	32
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4. Método de análisis de datos.....	33
2.4.1. Desarrollo de la metodología.....	33
2.5. Aspectos éticos.....	42
III. RESULTADOS.....	43
3.1. Análisis Descriptivo.....	44
3.2. Análisis Inferencial.....	52
3.2.1. Prueba de Normalidad.....	52
3.2.2. Contrastación de Hipótesis.....	55
IV. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIÓN.....	64
VI. RECOMENDACIONES.....	66
VII. REFERENCIAS.....	68
ANEXOS.....	73
CUESTIONARIO.....	79
INSTRUCCIONES.....	79

Índice de Figuras

Figura N°01 Organigrama de la empresa SEGEM S.A.C.....	6
Figura N°02 Organigrama de la empresa (compras) SEGEM S.A.C	6
Figura N°03 Diagrama de proceso de Compra.....	9
Figura N°04 Modelo de Satisfaccion del cliente	23
Figura N°05 Diagrama de Ishikawa.....	34
Figura N°06 Grafico de validación de datos.	35
Figura N°07 Diagrama de operación de procesos.....	35
Figura N°08 Calidad de Servicio.....	47
Figura N°09 Credibilidad.	49
Figura N°10 Fiabilidad.....	51

Índice de Tablas

Tabla N°1 Características de los proveedores	17
Tabla N°02 Causas de la calidad de servicio	34
Tabla N°03 Cuadro de evaluación de proveedores	37
Tabla N°04 Calidad de Servicio (Pre test y Pos test)	39
Tabla N°05 Credibilidad (Pre test y Pos test)	39
Tabla N°06 Fiabilidad (Pre test y Pos test)	40
Tabla N°07 Gestión de compras	44
Tabla N°8 Estadístico Descriptivo de la variable independiente	45
Tabla N°09 Calidad de Servicio.	46
Tabla N°10 Estadístico Descriptivo de la variable dependiente	47
Tabla N°11 Credibilidad.	48
<i>Tabla N°12 Estadístico descriptivo de la dimensión 1 de la variable dependiente.</i>	49
Tabla N°13: Fiabilidad	50
Tabla N°14: Estadísticos descriptivos de la dimensión 2 de la variable dependiente	51
<i>Tabla N°15 Análisis de normalidad de la variable dependiente.</i>	52
Tabla N°16: Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente	53
Tabla N°17 Análisis de normalidad de la dimensión 1 de la variable dependiente	54
Tabla N°18: Análisis estadísticos de muestras relacionadas de la hipótesis general.	55
Tabla N°19 Análisis de prueba de muestras emparejadas de la hipótesis general	56
Tabla N°20: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°1 ...	57
Tabla N°21: Análisis de prueba de muestras emparejadas de la hipótesis específica N°1.....	58
Tabla N°22: Análisis de muestras relacionadas de la hipótesis específica N°2 ...	59
Tabla N°23: Análisis prueba de muestras emparejadas de la hipótesis específica 2	60

RESUMEN

En el estudio “Gestión de compras para mejorar la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C.,Lima,2017”, el objetivo general fue Determinar como la gestión de compras mejora la calidad de servicio de la empresa SEGEM S.A.C., Lima, 2017. La metodología de estudio fue de tipo de investigación aplicada, de diseño pre experimental. La población fueron todos los datos del área de compras, además de los colaboradores del área. La muestra determinada fueron los datos de los últimos 24 meses del área de compras. 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 los datos se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 22 con el cual se buscó representar los datos en números cuantitativos para la interpretación de los resultados.

Palabras clave: Gestión de compras/ Calidad de servicio/ Credibilidad/ Fiabilidad

ABSTRACT

In the study "Purchasing management to improve the quality of service of the company SEGEM SAC, Lima, 2017", the general objective was to determine how the procurement management improves the quality of service of the company SEGEM SAC, Lima, 2017. The Methodology of study was applied research type, pre-experimental design. The population was all the data of the area of purchases, besides the collaborators of the area. The sample determined was the data of the last 24 months of the area of purchases. 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 analysis of the data was used the statistical program SPSS Version 22 with which it was tried to represent the data in quantitative numbers for the interpretation of the results.

Keyword: Purchasing management/ Quality of service/ Credibility/ Reliability