



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE COMPRAS Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS, DEL  
DISTRITO DE SURQUILLO, LIMA 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**GERONIMO FARFAN ELIZABETH LOURDES**

**ASESORA**

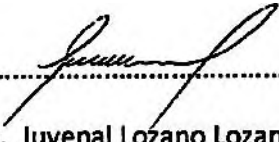
**MG. NEYRA CARBAJAL YRMA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES**

**LIMA – PERÚ**

**2015**

**Página del Jurado**



Mg. Juvenal Lozano Lozano

Presidente



Eco. Cesar Cifuentes La Rosa

Secretario



Mg. Teresa Gonzales Moncada

Vocal

### **DEDICATORIA:**

**Dedico esta tesis a DIOS y a la Virgen María, por haberme concedido salud e inspiraron mi espíritu para la conclusión de esta tesis. A mis padres Camilo y Carmen quienes me dieron vida, educación y lo más importante me apoyaron todo el tiempo con dedicación en el cuidado de mis hijas, mientras yo estudiaba. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis.**

**Al amor de mi vida quien me brindó su apoyo incondicional, moral, económico y alentó para continuar, cuando parecía que me iba a rendir, depositando su esperanza en mí.**

**A mis hijas Xiomara y Camila, quienes son la razón para seguir adelante día a día.**

**A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma, con todo mi amor y cariño por su apoyo para escribir y concluir esta tesis.**

**Agradecimiento:**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por acogerme en sus aulas y poder desarrollarme profesionalmente, a mis profesores por su enseñanza, experiencias y exigencia en cada curso desarrollado, a nuestros asesores por su importante aporte, disponibilidad, paciencia y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Las cuales hicieron que nuestras ideas enriquezcan benéficamente tanto a nivel científico como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado y, además, ha significado algo muy importante para lograr uno de nuestros mayores anhelos como ser profesionales.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Elizabeth Lourdes Geronimo Farfan, con DNI N° 41991774, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Lima, S.J.L. febrero de 2015.**

.....  
**Elizabeth Lourdes Geronimo Farfan**

## **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 Compras y Calidad de Servicio en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Surquillo – 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas**

**Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.**

**Elizabeth Lourdes Geronimo Farfan**

## Índice

	<b>Página</b>
Carátula	i
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	li
Dedicatoria	lii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1 Problema de investigación	44
1.2 Objetivos Generales	45
1.2.1 Objetivos específicos	45
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>46</b>
2.1. Hipótesis	46
2.2. Variables	47
2.3. Operacional de las variables	47
2.4. Metodología	48
2.5. Tipo de estudio	48
2.6. Diseño de investigación	48
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.9. Métodos de análisis de datos	50
2.10. Aspectos éticos	50
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>51</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>89</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>93</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>95</b>

<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>97</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>99</b>
<b>Lista de tablas</b>	
<b>Tabla N° 1 Operacionalización de la variable</b>	<b>47</b>
<b>Tabla N° 2 muestra de la población</b>	<b>49</b>
<b>Tabla N° 3 Análisis de fiabilidad</b>	<b>51</b>



## **Resumen**

**Gestión de compras y Calidad de Servicio en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, del distrito de Surquillo 2014, se ha buscado este tema ya que en la base teórica se describen conceptos relacionados a la gestión de compras, enfocando el desarrollo de la tesis en los procesos de compra del Estado, del sector Salud, para este propósito se ha tomado la teoría de Carreño, tomando la siguiente información relacionada a la, Recepción de la solicitud de productos, Selección de proveedores, Emisión de la orden de compra, Seguimiento y Recepción de la orden de compra, Liquidación de factura y Mantenimiento de registro. Así como también en la Calidad de Servicio se ha tomado la teoría de Galviz, donde se establece la siguiente información como son: los Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, Empatía y Precio. El tipo de estudio corresponde al descriptivo correlacional de diseño no experimental, su finalidad es básica y por su temporalidad es de corte transversal. La población está conformada por 40 personas que laboran en la oficina de logística y del área asistencial del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas 2014, a los cuales se les hará una encuesta en su integridad por ser una población reducida. El proceso estadístico de los datos fue obtenido con el programa SPSS, a través de ello se pudo realizar un análisis descriptivo correlacional de los resultados y con ello ahondar en la discusión de los resultados obtenidos, comparándolos con los antecedentes, las teorías, y conceptos desarrollados en la investigación. Finalmente se plantean conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los datos de los resultados obtenidos.**

**Palabras claves: Gestión de Compra y Calidad de Servicio.**

## **Abstract**

**Purchase Management and Quality of Service at the National Institute of Neoplastic Diseases, surquillo 2014, has sought this issue as the theoretical basis concepts related to purchasing management are described, focusing on the development of the thesis In the State procurement processes, the health sector, for this purpose has taken Carreño theory, taking the following information relating to, Acceptance of application products, selection of suppliers, Issuance of the Purchase Order and Receipt Tracking of the purchase order, Invoice settlement and record keeping. As well as the quality of service is taken Galviz theory, where the following information is set as: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy and Price. The type of study is the descriptive correlational not experimental design, its purpose is basic and its timing is of cross section. The population is made up of 40 people working in the logistics office and the assistance area of the National Institute of Neoplastic Diseases 2014, to which they will be made a survey In its entirety because it is a small population. The statistical processing of the data was obtained using SPSS, through it could make a correlational descriptive analysis of the results and thereby deepen the discussion of the results, comparing them with the history, theories, and concepts developed research. Finally conclusions and recommendations according to the data of the results arise.**

**Keywords: Purchasing Management and Quality of Service.**