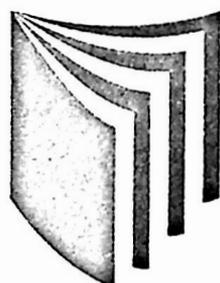


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



UCV

**UNIVERSIDAD
CESAR VALLEJO**

**LA GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO
DEL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA TABLEROS
PERUANOS S.A. EN EL AÑO 2012**

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

AUTORA:

Br. ROJAS ANTICONA, VANIA STEFANI

ASESORA:

Dra. CALVANAPÓN ALVA, FLOR ALICIA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
CONTROL ADMINISTRATIVO**

TRUJILLO - PERÚ

2013

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva

Presidente

Dra. Luz Alicia Baltonado Nontol

Secretaria

Mg. Luis Alberto Muñoz Diaz

Vocal

DEDICATORIA

Dedico trabajo:

A Dios por darme la fortaleza y salud necesarias, para terminar esta etapa importante para mi vida.

A mis Padres: Rosa Anticona Sandoval y Guillermo Rojas Sotomayor por su apoyo y enseñanzas brindadas día a día.

A mi Hermana: Wendy Rojas Antcona, por su apoyo y cariño

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento y consideración a la Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva, porque fue quien me guio en toda esta etapa de realización del trabajo, con dedicación y paciencia.

Así mismo a la Dr. Luz Alicia Baltodano Nontol; por las enseñanzas y sugerencias brindadas tanto en el trabajo como en el trascurso de la carrera.

Al Mg. Luis Alberto, Muñoz Diaz, por el apoyo y orientaciones como asesor durante el trabajo.

Mi agradecimiento a la Empresa Tableros Peruanos S.A., en especial al Ing. Jorge Luis Alfaro Rosas, Jefe de Logística – Almacén y Despacho por su colaboración y apoyo en el suministro de información para llevar a cabo esta investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTIDAD

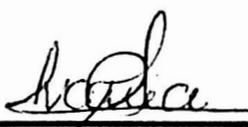
Por el presente trabajo de investigación la alumna: Vania Stefani Rojas Anticona identificado con el DNI 72702236 ha elaborado la tesis denominada: LA GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA TABLEROS PERUANOS S.A. EN EL AÑO 2012.

Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo diciembre 2013



Vania Stefani Rojas Anticona

DNI 72702236

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del jurado:

Dando cumplimiento a lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo de Trujillo, someto a vuestra evaluación el trabajo de investigación: **“LA GESTIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE COMPRAS DE LA EMPRESA TABLEROS PERUANOS S.A. EN EL AÑO 2012.”** con la finalidad de determinar la relación entre la Gestión y la Calidad de Servicio que brinda el área de Compras de la Empresa Tableros Peruanos S.A. en el año 2012.

El trabajo ha sido realizado desde inicios de Abril del 2013 a término de diciembre del 2013, haciendo en ese tiempo una evaluación a la empresa TABLEROS PERUANOS S.A., donde los participantes fueron los trabajadores y proveedores de dicha empresa.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA.....	I
CONTRA CARÁTULA.....	ii
PÁGINA DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO METODOLÓGICO.....	31
2.1. VARIABLES.....	32
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	34
2.3. METODOLOGÍA.....	34
2.4. TIPOS DE ESTUDIO.....	34
2.5. DISEÑO.....	34
2.6. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	34
2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSIÓN.....	84
V. CONCLUSIONES.....	87
VI. RECOMENDACIONES.....	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
VIII. ANEXOS.....	96

RESUMEN

La presión de la competencia, la oferta insatisfecha, los estándares que miden calidad u otras características; exigen que las empresas se actualicen y mejoren cada vez más rápido, para cumplir con las expectativas que se generan y no quedarse atrás. Una de la áreas que se ve afectada por este desarrollo y crecimiento constante es la de Logística, que se basa fundamentalmente en administrar el abastecimiento de la misma, en otras palabras realizar una gestión de compras, con la finalidad de cumplir con los objetivos que les impone la empresa y que muchos de ellos tiene que ver con la Calidad de Servicio que esta área tiene.

La investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión y la Calidad de Servicio que brinda el área de Compras de la Empresa Tableros Peruanos S.A. en el año 2012. Investigación descriptiva de diseño NO EXPERIMENTAL: TRANSVERSAL realizando 31 encuestas a proveedores y 26 a trabajadores de la empresa, además se realizó una descripción de la realidad del área que permitió evaluar tanto la Gestión del área de compras de Tableros Peruanos, así como la Calidad de Servicio del área de compras; para que finalmente se pueda establecer una propuesta que permita el desarrollo eficiente de las funciones que corresponden a dicha área. Teniendo como resultado que existe una relación entre la Gestión y Calidad de Servicio, ya que podemos observar que tanto para los clientes Internos, como para los proveedores la gestión realizada es Regular (con 22 puntos frente a 38), y que por el mismo tiempo la calidad de servicio es Regular (con 12 puntos frente a 18]), así lo afirma el 73% de los clientes internos y 84% de los proveedores.

Palabras Clave: Palabras Clave: Gestión, Calidad de Servicio, Logística.

ABSTRACT

The competition, supply unsatisfied, the standards that measure quality and other features; they require that the companies will update and improve each time faster, to comply with the expectations that are generated and must not be left behind.

One of the areas that are affected by this development and steady growth is the logistics, which is based primarily on managing the supply of the same, in other words make a purchasing management, with the purpose of pursuing the goals that imposed on them by the company and that many of them has to do with the quality of service that this area ha

The main research aims to determine the relationship between management and the quality of service that provides the shopping area of the Peruvian company boards S. A. in 2012. It used a non-experimental design: TRANSVERSE - DESCRIPTIVE, carrying out surveys to 31 suppliers and 26 workers of the company, in addition there was a description of the reality of the area that allowed us to evaluate both the management of the shopping area of Peruvian panels, as well as the quality of service of the shopping area; for which can finally establish a proposal which would allow the efficient development of the functions that correspond to the area. Also it was determined that there are problems in the management in the area of shopping but that are not caused by factors such as leadership or communication; but that lie in the planning of the program of purchases, causing that there is dissatisfaction with the delay in the arrival of the orders. The management is carried out regular (with 22 points vs. 38), and that for the same time the quality of service is regular (with 12 points vs. 18]), so says 73% of internal customers and 84% of the suppliers

Keywords: Management, Quality of Service, Logistics