

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS**



**TESIS**

LA GESTION DE COMPRAS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS  
USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA, Lima, 2017

**Presentado por:**

BACH. ADM. SALAZAR CAYAO, IRIS DARLING

**Para optar el título profesional de:**

Licenciado en Administración

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## RESUMEN

La presente Tesis establece enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. Para lo cual se ha tomado como caso de investigación a la Universidad Peruana Cayetano Heredia, Con el Tema de Investigación “**LA GESTIÓN DE COMPRAS Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UPCH**”,  
Lima 2017

Asimismo, la investigación estuvo constituida por 1800 trabajadores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, la muestra fue determinada de manera probabilística obteniendo un resultado de 128 personas. Se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta y se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual estuvo constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert

El objetivo primordial de esta investigación fue determinar las incidencias en los procesos de compras y ciertas características en la gestión de compras como: Calidad en el servicio, ordenes de compras, selección y evaluación de proveedores, como indicadores en el desarrollo de este proceso.

Para recolectar los datos respecto al comportamiento de las variables **Gestión de Compras** y **Satisfacción de los usuarios**, Se hizo mediante tablas y gráficos, posteriormente para contrastar la hipótesis se aplicó la técnica estadística Chi cuadrado, demostrando la hipótesis general donde el (V1) Gestión de Compras se relaciona directa y positivamente con el (V2) Satisfacción de los Usuarios de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Finalmente se presenta conclusiones y recomendaciones como propuestas del estudio.

**Palabras claves:** Estrategias, gestión, calidad, servicio, organización, control, planificación

## **ABSTRACT**

The present application establishes quantitative approach, applied type, correlational level and non-experimental design. For this purpose, the Peruvian University Cayetano Heredia has been taken as the case, with the Thesis of Research "THE MANAGEMENT OF SHOPPING AND ITS INFLUENCE IN THE SATISFACTION OF USERS", Lima 2017

Likewise, the investigation consisted of 1800 workers from the Universidad Peruana Cayetano Heredia, the sample was determined in a probabilistic way, obtaining a result of 128 people. The survey was selected as a data collection technique and a questionnaire was used as a data collection tool, which consisted of 18 items with a Likert rating scale

The main objective of this research was to determine the incidences in the purchasing processes and characteristics in the management of purchases such as: Quality in the service, purchase orders, selection and evaluation of suppliers, as indicators in the development of this purchasing process.

In order to collect the data regarding the behavior of the variables Management of Purchases and Satisfaction of the users, it was done through tables and graphs, later to test the hypothesis we applied the statistical technique Chi square, demonstrating the general hypothesis where the (V1) Management of Shopping is directly and positively related to the (V2) Satisfaction of the Users of the Peruvian University Cayetano Heredia.

Finally, conclusions and recommendations are presented as study proposals.

Key words: Strategies, management, quality, service, organization, control, planning