



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD**

**“RESTRICCIONES EN LA GESTIÓN DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS  
QUÍMICOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES INTERNOS  
(LABORATORIOS MATERIAL DIDÁCTICO Y LOGÍSTICA) DE UNA  
INSTITUCIÓN SUPERIOR PRIVADA 2014”.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD.**

**PRESENTADO POR  
Bachiller Liz Asunción Reyes Bernabel**

**ASESOR  
Eco. Demetrio Avilés Vizcarra**

**LIMA - PERÚ**

**2015**

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal analizar y describir la problemática en la gestión de adquisición de productos químicos de laboratorio de uso académico (“reactivos químicos”), materiales críticos para el logro de los objetivos pedagógicos vistos desde la perspectiva de la calidad académica y desde la perspectiva de las necesidades de las áreas requirentes, bajo un enfoque de satisfacción de los clientes.

Un aspecto crítico en la problemática mencionada tiene que ver con el tiempo de entrega y la cantidad requerida de los materiales, ya que deben ser atendidos antes del inicio de clases de cada semestre académico, evitando “desaprovisionamientos” (carencias) y “retrasos”, para posibilitar que las actividades académicas se lleven a cabo sin inconvenientes.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, así como el diseño de la investigación es no-experimental, aplicada y el tamaño de la muestra equivale al tamaño de la población.

En la investigación realizada se ha encontrado que la contingencia asociada con el suministro de reactivos tiene que ver con la incumplimiento en la entrega por parte de los proveedores, lo que estaría generando insatisfacción en las áreas requirentes (“Laboratorios de Material Didáctico” y “Logística”) para llevar a cabo las tareas correspondientes (desarrollo de clases de laboratorio y adquisiciones, respectivamente) lo que también se suele extender a la insatisfacción de los propios alumnos con las postergaciones de las sesiones de clases en los laboratorios de práctica.

**PALABRAS CLAVE:** Restricciones en la gestión de adquisición, Satisfacción del cliente interno, solicitudes de requerimiento, tiempo de entrega, programación de pagos.