



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración; denominada:

**PROGRAMA DE LOGÍSTICA TELEMATIZADA PARA EL
ABASTECIMIENTO OPORTUNO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS
HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2009.**

AUTORAS:

Bach. Miriam Elizabeth Morante Niquén

Bach. Rosa Maritza Garcia Ramos

Pimentel - Perú

2009

RESUMEN

El Programa de Logística Telematizada, busca mejorar la efectividad de éxito en las instituciones. La presente tesis se realizó en la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, institución dedicada a las actividades académicas; se encontró que existe un manejo empírico y la ausencia de un Plan de Compras, y sin una Logística Telematizada en la institución, características que permitieron formular el problema de investigación, referido al desabastecimiento.

El objetivo de la tesis se centra en proponer un modelo de Programa de Logística Telematizada, se recurrió a KRAJEWSKI y LAUDON entre otros para argumentar el problema de investigación; la hipótesis quedó formulada de la siguiente manera: Si se implementa un programa de logística telematizada, entonces se mejorará el abastecimiento oportuno de materiales y equipos en la Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2009.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; La muestra quedó definida por 216 clientes, 08 proveedores, 06 administrativos, 05 equipos de cómputo; se usó la técnica de encuesta y observación; para el procesamiento y análisis se usó los métodos: inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, determinándose que la institución requiere de un Programa de Logística Telematizada para mejorar la calidad de atención al cliente.

ABSTRACT

Telematizada Logistics Program, aims to improve the effectiveness of success in institutions. This thesis was conducted at the Faculty of Social and Historical Sciences Education, National University Pedro Ruiz Gallo, dedicated to academic activities, he found that there is an empirical management and an absence of a procurement plan, without a Telematizada in Logistics the institution, characteristics that allowed to formulate the research problem, referring to shortages.

The aim of the thesis was to propose a model Telematizada Logistics Program, was used Laudon Krajewski and among others to argue the research problem, the hypothesis was formulated as follows: If you implement a logistics program telematizada, using a procurement plan and media and educational materials based on the use of strategic planning and systems theory, then it is possible to achieve a timely supply of media and materials for the areas and programs of the Faculty of Social and Historical Sciences Education - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.2009.

The research is descriptive, analytical and proposals, and the sample was defined by 216 customers, 08 vendors, 06 administrative, 05 teams, used the interview technique, observation and survey, for processing and analysis methods used: inductive, deductive, descriptive, analytical reasoning, concluding that the institution requires a Telematizada Logistics Program to improve the quality of customer service.