



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Influencia de la gestión empresarial en el éxito del
servicio de tercerización para el control de calidad y
cantidad de los combustibles líquidos en el Perú**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Iván Javier BASURTO SANTILLÁN

ASESOR

María HUAMÁN MEJÍA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Basurto, I. (2018). *Influencia de la gestión empresarial en el éxito del servicio de tercerización para el control de calidad y cantidad de los combustibles líquidos en el Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0024-UPG-FCA-2018 PARA
OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS**



ADMINISTRATIVAS

265-P
376

En la Ciudad Universitaria, a los nueve días del mes de mayo del año dos mil dieciocho, siendo las nueve horas, en el aula 401 de la sede de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **Presidido** por el **DR. ALEJANDRO NARVÁEZ LICERAS**, e integrado por los miembros: **DRA. MARÍA CELINA HUAMÁN MEJÍA (Asesora)**, **DR. ALEJANDRO ALFONSO SOTELO MOREY (Miembro)**, **DRA. JUSTINA URIBE KAJAT (Miembro)** y el **MG. JOSÉ LUIS CAYO MEDINA (Miembro)**; el postulante al grado de **MAGISTER en ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**, don **IVÁN JAVIER BASURTO SANTILLÁN**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"INFLUENCIA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN EL ÉXITO DEL SERVICIO DE TERCERIZACIÓN PARA EL CONTROL DE CALIDAD Y CANTIDAD DE LOS COMBUSTIBLES LÍQUIDOS EN EL PERÚ"**, con el propósito de optar el grado de **MAGISTER en ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del grado de **MAGISTER en ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

BUENO (15)

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR el grado de **MAGISTER en ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**, a don **IVÁN JAVIER BASURTO SANTILLÁN**. Se extiende la presente Acta en cinco originales y siendo las 10:30 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


DR. ALEJANDRO NARVÁEZ LICERAS
PRESIDENTE


DRA. MARÍA CELINA HUAMÁN MEJÍA
ASESORA


DR. ALEJANDRO ALFONSO SOTELO MOREY
MIEMBRO


DRA. JUSTINA URIBE KAJAT
MIEMBRO


MG. JOSÉ LUIS CAYO MEDINA
MIEMBRO

Resumen

La problemática en la presente investigación tuvo por objetivo determinar de qué manera la gestión empresarial influye en el éxito del servicio de tercerización brindado por SPC Ingenieros S.A.C. para el control de calidad y cantidad de los combustibles líquidos en el Perú, durante el periodo 2005 - 2007; rubro del sector hidrocarburos de suma importancia en el Perú, debido a la influencia que ejerce en las actividades de la población y el impacto que tiene en el aspecto socio-económico y ambiental y que, dada su envergadura, se torna difícil de controlar de forma eficaz y eficiente.

Para lograr el objetivo que guía este trabajo, la investigación se desarrolló bajo los parámetros del estudio de caso, con diseño mixto, transformativo concurrente, exploratorio e intrínseco, con unidad holística. Su autenticidad se basa en la autoridad que brinda al investigador el ser parte activa del caso, lo cual permitió tener pleno acceso a la documentación que lo sustenta y establecer una serie de evidencias que permiten entender la problemática de estudio.

Los resultados, debidamente triangulados y reforzados mediante fundamentos cualitativos y cuantitativos, muestran que el Sistema de Gestión de la Calidad, diseñado e implementado con base en el Modelo de Gestión ISO 9001, permitió a SPC Ingenieros S.A.C. determinar las acciones necesarias, así como identificar y establecer los procesos que agregan valor para el desarrollo del servicio, factores que sumados a la permanente capacitación del personal y al uso de tecnología de punta, permitieron cerrar las brechas existentes y la satisfacción del cliente, logro que representó el éxito del servicio.

Palabras clave: Gestión empresarial, control de calidad y cantidad de combustibles líquidos, Norma ISO 9001, servicio de tercerización.

Abstract

The problem in this research was to determine how business management influences the success of the outsourcing service provided by SPC Ingenieros S.A.C. for the control of quality and quantity of liquid fuels in Peru, during the period 2005 - 2007; sector of the hydrocarbons sector of utmost importance in Peru, due to the influence it exerts on the activities of the population and the impact it has on the socio-economic and environmental aspect and which, given its size, becomes difficult to control in a effective and efficient.

To achieve the objective that guides this work, the research was developed under the parameters of the case study, with mixed design, concurrent transformative, exploratory and intrinsic, with holistic unity. Its authenticity is based on the authority that gives the researcher to be an active part of the case, which allowed having full access to the documentation that supports it and establishing a series of evidences that allow understanding the study problem.

The results, duly triangulated and reinforced by qualitative and quantitative foundations, show that the Quality Management System, designed and implemented based on the ISO 9001 Management Model, allowed SPC Ingenieros S.A.C. determine the necessary actions, as well as identify and establish the processes that add value for the development of the service, factors that added to the permanent training of the personnel and the use of cutting edge technology, allowed to close the existing gaps and the satisfaction of the client, achievement which represented the success of the service.

Keywords: Business management, quality control and quantity of liquid fuels, ISO 9001 standard, outsourcing service.