FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

denominada:

PROGRAMAS DE CONTROL DE CALIDAD INTEGRAL BASADO EN EL BSC PARA ELEVAR LA RENTABILIDAD EN INDUSTRIAS ABRAHAM E.I.R.L. DE CHICLAYO, 2010.

Autores:

Bach. CHANAMÉ DÍAZ KATHERINE LISSET

Bach. NECIOSUP CHINCHAY OSCAR DANY

Pimentel – Perú

2010

RESUMEN

No hay duda que una tasa atractiva de rentabilidad es factor crucial para atraer capitales y refleja el éxito de una gestión empresarial. Por tanto la rentabilidad en las empresas a nivel mundial, siempre ha sido importante a la hora de comparar la competitividad y garantizar la perpetuidad en el mercado. Sin embargo, la creciente integración de la economía mundial, ha vuelto más interdependientes a las empresas de los cambios sociales, tecnológicos, culturales y por supuesto económicos. Países como el Perú, que se encuentran en vías de desarrollo y cuya estructura comercial, se basa en las empresas exportadoras, son aún más sensibles a estas variaciones. Dentro de este marco la empresa Industrias Abraham E.I.R.L., ubicada en la Urb. Chosica del Norte, distrito de La Victoria, dedicada al diseño y fabricación de productos termoplásticos para empresas procesadoras de alimentos; cuyas actividades iniciaron en el 2004, con gran aceptación del mercado, pero debido a la ausencia de mecanismos de control de calidad y a la crisis económica global que impacto a sus clientes, debido a que un gran porcentaje de estos son exportadores, se experimentó una caída en su rentabilidad. A lo largo de las páginas de esta tesis se presenta el desarrollo de un programa de control de calidad integral, que se basa en la planeación y control de la estrategia, y en la operativización de la misma, apoyada en indicadores como instrumentos de medición, para evaluación y respectiva corrección de los planes de acción implantados. Así mismo en la elaboración de este programa se analizó la rentabilidad actual de la empresa Industrias Abraham E.I.R.L., para ello, se obtuvo los estados financieros de la empresa, como son el balance general de los años 2008 y 2009, y las deudas tributarias de la empresa; mismos que nos dieron una noción del estado financiero en el que atravesaba la empresa. Como resultado de la investigación desarrollada, se concluyó en que el programa de control de calidad integral propuesto elevará la rentabilidad de la empresa de manera sostenible, y se tiene que basar en el desarrollo del recurso más importante y vital de toda organización, el ser humano.