FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración

TESIS

PLAN ESTRATEGICO DE MEJORA EN LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA PROCESADORA SAC

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Bach. Carrillo Díaz Narciso

Pimentel, Marzo del 2016

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer plan estratégico de gestión de la calidad para la mejora de la calidad y rentabilidad de la empresa Procesadora SAC.

El método de investigación siguió un enfoque mixto de tipo descriptivo, propositivo con un diseño no experimental, en donde se utilizó la técnica la encuesta con dos instrumentos, uno para conocer la gestión de la calidad de la empresa y un cuestionario de tipo servqual para conocer la calidad de servicio que se brindan a los clientes de la empresa.

La investigación sigue las teorías de Deming y Parasuraman que permitieron estudiar y describir las variables de estudio.

Se obtuvo como resultados que la gestión de la calidad de la empresa tiene un nivel medio, y que la calidad de servicio se encuentra afectada por la seguridad, empatía y aspectos tangibles de la empresa Procesadora SAC.