



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La gestión de calidad y su efecto en la utilidad de  
la empresa FMC SAC. Año 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

Supo Villanueva, Cecilia Ysabel

**ASESORA**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

**TRUJILLO – PERÚ**

2017

.....  
Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva  
Presidente

.....  
Dr. Augusto Ricardo Moreno Rodríguez  
Secretario

.....  
Dr. Marco A. Sevilla Gamarra  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis padres, porque siempre están ahí para darme ánimos en todas las metas que me propongo, a mis hermanos, que contribuyeron en sus posibilidades con este logro, a los buenos docentes, que pude tener, que con sus enseñanzas he logrado este objetivo y a mis buenas amistades, que encontré en mi camino, que sin su apoyo no hubiera llegado a esta parte de mi camino.

Todos ellos han sido piezas muy importantes en todo este logro, que es el de graduarme y titularme profesionalmente en esta noble carrera que elegí.

## **Agradecimiento**

A Dios sobre todas las cosas, porque siempre guía mi camino y me mantiene en pie para seguir adelante, y a todas las personas que permitieron que este trabajo sea desarrollado y culminado, que con sus asesorías y consejos se logró este proyecto.

## Declaración de autenticidad

Yo, Cecilia Supo Villanueva con DNI N° 42929271, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela académico profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a las Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Trujillo, Julio de 2017



---

Cecilia Ysabel Supo Villanueva

DNI. N° 42929271

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Conforme a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, someto a vuestra consideración la presente Tesis titulada: La gestión de calidad y su efecto en la utilidad de la empresa FMC SAC. Año 2016, con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público.

La autora

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Trabajos previos .....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	4
1.4. Formulación del problema .....	10
1.5. Justificación del estudio.....	10
1.6. Hipótesis.....	12
1.7. Objetivos. ....	12
II. MÉTODO.....	13
2.1. Tipo de investigación.....	14
2.2. Diseño de investigación.....	14
2.3. Variables, operacionalización. ....	14
2.4. Población y muestra. ....	15
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez, y confiabilidad. ....	15
2.6. Métodos de análisis de datos .....	15
2.7. Aspectos éticos .....	15
III. RESULTADOS.....	16
3.1. Generalidades de la empresa FMC SAC. ....	17
3.2. Gestión de calidad utilizada por la empresa FMC SAC. Año 2016.....	19
3.3. Utilidad obtenida en los últimos años por la empresa FMC SAC. ....	21
3.4. Condiciones del sistema de gestión de calidad de la empresa FMC SAC. y la posibilidad de implementación de la ISO 9001. ....	23
3.5. Efecto de la gestión de calidad en la utilidad de la empresa FMC SAC. Año 2016. ....	23
3.6. Contrastación de hipótesis.....	24
IV. DISCUSIÓN .....	25
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES .....	31
VII. PROPUESTA.....	33
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	39
IX. ANEXOS.....	42

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo demostrar el efecto de la gestión de calidad en la utilidad de la empresa FMC SAC. Año 2016. En esta investigación se demostró que un sistema de gestión de calidad afecta positivamente en una organización y que es importante aplicarlos en las empresas para seguir en el camino competitivo que en la actualidad afrontan muchas empresas. Investigación de nivel descriptivo de diseño no experimental y de acuerdo a la temporalidad transversal, la población y muestra estuvo conformada la empresa FMC SAC año 2016, concluyendo que la empresa no está aplicando adecuadamente la gestión de calidad teniendo un porcentaje de cumplimiento de 71.7%, presenta indicadores que reflejan que hubo una mejora a partir de la implementación del sistema de gestión de calidad, y según la utilidad obtenida no se logra ver un aumento significativo en relación al inicio de la implementación.

*Palabras clave:* Gestión, calidad, satisfacción, utilidad



## **Abstract**

*The present research aims to demonstrate the effect of quality management on the utility of the company FMC SAC. Year 2016. This research showed that a quality management system affects positively in an organization and that it is important to apply them in companies to continue in the competitive path currently facing many companies. Investigation of descriptive level of non-experimental design and according to transverse temporality, the population and sample was conformed the company FMC SAC year 2016, concluding that the company is not applying properly the quality management having a compliance percentage of 71.7% Presents indicators that reflect that there was an improvement from the implementation of the quality management system, and according to the obtained utility does not manage to see a significant increase in relation to the beginning of the implementation.*

*Key words: Management, quality, satisfaction, utility*