

UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

“Escuela de Post Grado”

Maestría en Ciencias Contables y Financieras



**ELABORACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD PARA LA
OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE SERVICIOS
EN EL MERCADO MAYORISTA Nº 2 DE FRUTAS, LA VICTORIA –
LIMA EN EL AÑO 2012 AL 2013**

Tesis presentado por:

BACH: JOSE WUILMER ATO ESPINOZA

Para optar el Grado Académico de

MAGÍSTER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

MOQUEGUA – PERÚ

2014

DEDICATORIA:

“A Dios que en todo momento me dio fortaleza, paciencia y sabiduría en la culminación de esta tesis.

A Gloria Maria, mi Madre por sus abnegados e incansables consejos y aliento moral en el fortalecimiento de mi carrera profesional”.

A mis compañeros de promoción Brayan y Maria por su aliento moral en esta tesis”.

AGRADECIMIENTO:

“A mi asesor el PH.D. Roberto Cumpén Vidaurre, por su excelente asesoramiento en esta tesis.

A mis profesores de la Universidad José Carlos Mariátegui, a la Dra. Dora Mayta Huiza y a la Dra. Maria Elena Maisch Molina, por su apoyo, enseñanza y orientación en la culminación de esta tesis”.

RESUMEN

La tesis titulada: Elaboración de un Sistema de Control de calidad para la

Optimización de la Gestión Administrativa y de Servicios en el Mercado Mayorista N° 02 de Frutas. Nace ante la constante preocupación del investigador de la tesis, ante las constantes deficiencias administrativas, ausencia de conocimientos técnicos, ausencia de liderazgo, carencias de estrategias de calidad por parte del personal administrativo, como de servicios; para realizar gestiones de calidad para el Mercado, mellado también por los bajos ingresos de nuestro Mercado Mayorista N° 02 de Frutas. La aparición de nuevos supermercados modelos como: Plaza vea, Metro, Saga falabella, Makro, Vivanda, Tottus, etc, con excelentes estrategias de comercialización de calidad, con servicios de calidad y excelencia, la mayoría de estos supermercados, compran Fruta al por mayor directo al productor; sin intermediarios, sin costos de fletes, bajando considerablemente su precio de venta , en comparación con los precios de ventas de nuestro Mercado Mayorista N° 02 de Frutas. La creación del Gran Mercado Mayorista de Lima (GMML), ubicado en el distrito de Santa Anita, con tecnología punta, con capacidad de planta y abastecimiento hace peligrar el futuro de nuestro Mercado Mayorista N° 02 de Frutas. En esta tesis se pretende crear un sistema de control de calidad que abarque todas las áreas de administración y de servicios, se pretende implementar técnicas de control de calidad como: El Diagrama de Pareto, Diagrama de Dispersión, la aplicación de la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 220 control de calidad, la aplicación de la Norma Internacional ISO 9001:2008 gestión de calidad, (creación del manual de calidad), la

creación y funciones del comité de calidad, y como herramientas de apoyo
mejoras en la calidad de vida la aplicación de las 5' S Japonesas.

The thesis entitled Development of a Quality Control System for Optimizing Management and Administrative Services at No. 02 Frutas. Nace Wholesale Market to the constant concern of the researcher's thesis, at the continuing administrative deficiencies, lack of expertise, lack of leadership, lack of quality strategies on the part of the administrative staff, and services; for quality managements of the market, also dented by lower revenue from our Wholesale Market Fruit No. 02. The emergence of supermarkets as new models: see Square, Metro, Saga Falabella, Makro, Vivanda, Tottus, etc. with excellent quality marketing strategies, quality services and excellence, most of these supermarkets, buy fruit wholesale directly to the producer, without intermediaries, without freight costs, significantly lowering their asking price, compared to sales prices of our wholesale market No. 02 Frutas. La creation of Greater Lima Wholesale Market (GMML). located in the district of Santa Anita. With cutting edge technology, with plant capacity and supply threatens the future of our Wholesale Market Fruit No. 02. In this thesis is to create a system of quality control that covers all areas of administration and services, is to implement techniques for quality control as the Pareto diagram, scatter diagram, the application of the International Standard on Auditing (ISA) 220 quality control, the application of the International Standard ISO 9001: 2008 quality management (quality manual creation), the establishment and functions of the quality committee and as tools supporting improvements in quality of life implementing the Japanese 5'S.