



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración,
denominada:

**“PLAN DE CALIDAD BASADO EN EL ISO 9000 PARA ALCANZAR
ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA EMPRESA SILSA,
CHICLAYO 2008”**

AUTORA:

Bach. Cleira Yassabella Ríos Ramos

Pimentel - Perú

2009

RESUMEN

La problemática de la investigación es que la empresa Servicios Integrados de Limpieza S.A.- sucursal Chiclayo , no cuenta con un plan de calidad apropiado, es por tal motivo que la presente investigación se justifica de la siguiente manera que aplicando un plan de calidad basado en el ISO 9000 mejorará el servicio que brinda la empresa, logrando disminuir los fallos y defectos que hay durante el servicio brindado, además este plan permitirá a la empresa organizarse de manera eficiente y eficaz, teniendo como objetivo incrementar los estándares de calidad y así lograr que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindando. Si diseñan un plan de calidad basado en el ISO 9000, entonces se lograra alcanzar los altos estándares de calidad en la empresa SILSA, beneficiando a los clientes y accionistas de la empresa. El tipo de investigación de la tesis es descriptivo; analítico con propuesta descriptivo; porque se describió la situación de la empresa SILSA y analítico porque se explico la realidad; identificando las causas de la problemática. Debido a la importancia se aplicó instrumentos y técnicas; y luego se realizó el análisis conveniente para la investigación, lo cual está presentado a través de cuadros, resúmenes, etc. En base a los resultados obtenidos se concluyó que el personal no cuenta con el material; maquinarias y capacitaciones necesarias para brindar un buen servicio de calidad, finalmente que la empresa SILSA debe de contar con un Plan de calidad que este adaptado a las necesidades de los clientes; ya que le va ayudar a reducir los errores y defectos, y a la vez puedan cumplir con sus metas y objetivos trazados.

ABSTRACT

The issue of research is that the integrated Clean SA branch Chiclayo, does not have an appropriate quality plan is for this reason that this investigation is justified as follows to implement a quality plan based on ISO 9000 will improve the service offered by the company, able to diminish the flaws and defects that are provided during the service, this plan also will allow the company to organize effectively and efficiently in order to increase quality standards and ensure that customers feel satisfied with the service offering. If you design a quality plan based on ISO 9000, then to reach the highest standards in the SILS, benefiting customers and shareholders of the company. The kind of thesis research is descriptive, analytical narrative proposal, because it described the situation of the company because SILS and analytical explained the reality, identifying the causes of the problem. Due to the importance of tools and techniques applied, and then the analysis should be performed for the investigation, which is presented through paintings, abstracts, etc.. Based on the results obtained it was concluded that the staff does not have the material, machinery and skills necessary to provide good quality service, the company finally SILS must have a quality plan that is tailored to the needs of customers, and that will help reduce errors and defects, and also to meet their goals and objectives.