



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración

TESIS

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PARA LA COMPETITIVIDAD EN FACTORÍA
MARTÍNEZ – CHICLAYO**

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración**

Autores

Bach. Arrasco Martínez Leonardo Yaryl

Bach. Lozano Quispe Yakeline Fiorella

Pimentel, 22 de Diciembre 2015

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación trata acerca de la realidad problemática existente en Factoría Martínez referente a la carencia de un sistema de gestión de calidad que le dé realce el servicio y productos que ofrecen, con el fin de aprovechar sus años en el mercado y ser competitivo en el mercado. Esto teniendo en cuenta que hoy la puntuación en el mercado la pone el cliente a partir de su percepción de la calidad que recibe, ya sea en productos o en servicios, y es quien determina el tiempo de vida de una empresa; es a raíz de esta premisa que encontramos que Factoría Martínez muy a pesar de sus años de experiencia en el mercado no ha logrado sobresalir en el mercado, observando una notoria ausencia de un sistema de gestión de calidad que garantice a los clientes que recibe algo que es bueno e incluso mejor a lo que ofrecen sus competidores directos.

Es por este motivo, que en este estudio de alcance descriptivo detallaremos objetivos que nos permitan llegar a la solución y culmen de esta problemática, tomando como referencia a todos los cliente fijos de Factoría Martínez, a quienes se le aplicará una encuesta con motivo de recolectar datos y procesarlos a través de métodos estadísticos y así dar con la propuesta que logre la competitividad de la empresa.

Esta investigación tiene por finalidad dar a conocer la importancia de un sistema de gestión de calidad para la competitividad de una organización dentro del mercado.