



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA  
ESCUELA DE CONDUCTORES N&A SAC  
CHICLAYO-2013**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN

AUTORES

Bach. ACOSTA GÚZMAN KERWIN G.

Bach. TERÁN FLORES MIGUEL RANDY

PIMENTEL, OCTUBRE 2014

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación trata acerca de la realidad problemática existente en la Escuela de Conductores N&A SAC en referente a un sistema de gestión de calidad y servicio, teniendo en cuenta que hoy en día en una empresa de servicios es fundamental y de gran importancia contar con un personal que brinde una calidad en el servicio al cliente; es por ello que hemos tomado como referencia el estudio previo para de esa manera verificar cual es el problema más resaltante a estudiar, se ha podido denotar la inexistencia de un sistema de gestión de calidad y la deficiencia en cuanto al servicio que se brinda al cliente, para lo cual se muestran los objetivos generales y específicos a tener presente para hacer posible el cumplimiento del mismo; para poder contrastar estos objetivos se muestra una hipótesis la cual nos brindará una solución. El diseño aplicado a esta investigación es no experimental para lo cual se ha tomado como referencia a personas inscritas en la Escuela de Conductores N&A SAC, a los que se les aplicara una encuesta como técnica de recolección de datos para luego ser procesados mediante un programa SPSS para mejorar la elaboración de los gráficos.

Este proyecto tiene por finalidad dar a conocer la gran importancia que tienen un sistema de gestión de calidad para trabajar de forma efectiva.

## **SUMMARY**

In the present work of research is about the problematic reality existing in the Driving School N&A SAC in regards to a quality management system and service, taking into account that today in a services company is fundamental and very important to have a staff to provide a quality of service to the customer; that is why we have taken as a reference the study prior to check in that way which is the most striking problem to study, it has been able to denote the absence of a quality management system and the deficiency in regard to the service that is provided to the Customer, which shows the general and specific objectives to keep in mind to make it possible to implement the same; in order to oppose these objectives shown a hypothesis which we will provide a solution. The design applied to this research is not experimental for which was taken as a reference to people enrolled in the School of conductors N & A SAC, to which they are applied a survey as a technique for data collection before being processed using a SPSS to enhance the development of graphics.

This project aims to make available the great importance that have a quality management system to work effectively.