



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;  
denominada:**

**PLAN DE OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS  
DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA “SAN JUAN” SRL.  
CHICLAYO.**

**AUTORAS:**

**Bach. BALCAZAR QUINTANA PATRICIA ERMELINDA**

**Bach. MERINO SANCHEZ KATHERINE ROSSANA**

**PIMENTEL- PERÚ**

**2011**

## RESUMEN

El trabajo de investigación que se presenta a continuación, tiene como objetivo elaborar un plan de optimización de la calidad de los servicios, con la finalidad de mejorar el Clima Organizacional, lograr la satisfacción del trabajador y por ende mejorar la calidad de los servicios, en la empresa Constructora San Juan SRL. Para el estudio se utilizó la teoría de Comportamiento Organizacional de Robbins, con temas como teorías de aprendizaje, manejo de la resistencia al cambio, cambio de actitudes; para así determinar los diferentes factores que impiden el proceso. Así poder dar respuestas a la formulación del problema: ¿Existe deficiencia en la calidad de servicio de la Empresa Constructora San Juan SRL que limita un adecuado clima laboral? Esta se dará de acuerdo a nuestros objetivos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se tomó en cuenta el clima organizacional y la calidad de servicio de la Constructora San Juan de la ciudad de Chiclayo, para luego elaborar el plan mencionado, de esta manera poder, posteriormente validar el trabajo de investigación con la intervención de especialistas y asegurar la viabilidad del plan de optimización, para su correcta aplicación. La metodología utilizada en esta investigación se enmarco dentro de la modalidad descriptiva, analítica, inductiva y deductiva, debido a que la información se obtendrá para analizar y sistematizar, de esta manera se utilizó la intervención de todos los trabajadores del área tratada; es decir 8 colaboradores a los cuales se les aplico una encuesta, elaborada con el modelo de Likert y una entrevista sistematizada para comprobar las respuestas y elaborar interpretaciones percentiles. Se pudo obtener resultados, con la ayuda del programa EXCEL; donde se detectó que la organización a pesar de sus inconvenientes laborales, es una empresa con un capital humano muy capaz de realizar sus actividades con los instrumentos y materiales que la empresa pone a disposición. Así se pudo elaborar las conclusiones y recomendaciones; donde a través de la aplicación del plan propuesto se logrará el éxito empresarial y laboral en la Constructora San Juan SRL de la ciudad de Chiclayo.