



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA  
COMPETITIVIDAD DEL SERVICIO DE LA CONSTRUCTORA  
INGCOPER SAC, CHICLAYO 2014**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**Autores**

Bach. Távara Paico Carlos Abel

Bach. Vasquez Coronado Luis Jhonnatan

**Pimentel, Diciembre de 2014**

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo por finalidad proponer un plan de estrategias de servicio para mejorar la competitividad de la constructora Ingcopel SAC, Chiclayo - 2014.

La investigación que se desarrolló, es de carácter no experimental, con una muestra de 24 trabajadores. Se trabajó con un solo grupo de pre-test que consistió en aplicar un cuestionario en el cual se midió una variable, en la variable independiente fue constante por la cual solo se estudió la variable dependiente correspondiente a competitividad que sus dimensiones fueron, calidad, innovación, productividad, flexibilidad, marca, servicio, tiempo de entrega

Con la información obtenida se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach a una prueba piloto, al pre-test, y para determinar la validez del contenido se aplicó la prueba de relevancia y pertinencia a 3 especialistas aprobar o rechazar las hipótesis y así se plantearon las conclusiones y sus respectivas recomendaciones entorno a la problemática de estudio.

Al término del desarrollo del plan de estrategias de servicio para la mejora de la competitividad de la constructora se encontró que existe una influencia significativa en el desarrollo de actividades con los trabajadores de la constructora, determinando que la aplicación de las estrategias de servicio permitirá obtener trabajadores competitivos que brinde un servicio de calidad a los clientes.

## **ABSTRACT**

The present research had intended to propose a plan of service strategies to improve the competitiveness of the construction Ingcoper SAC, Chiclayo - 2014.

The research was carried out, is not experimental, with a sample of twenty-four workers. We worked with one group pre-test consisted of applying a questionnaire in which a variable is measured on was constant independent variable for which only the dependent variable corresponding to competitiveness was studied that its dimensions were, quality, innovation , productivity, flexibility, brand, service, delivery time

Using the information from the Cronbach's alpha test was applied to a pilot test, the pre-test, and determine the content validity of the relevancy test was applied to three specialists approve or reject the hypotheses and thus raised the their findings and recommendations around the issue of study.

Following the development of the service plan strategies for improving the competitiveness of the construction was found that there is a significant influence on the development of activities of the construction workers, determining that implementation of service strategies allow workers to obtain competitive to provide quality service to customers.