



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

***INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL  
TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN***

***“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA  
CULTURA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA  
ELEVAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, 2007”***

**AUTORES**

**ALVARADO SECLÉN, Víctor Manuel**

**ROJAS GASCO, Jose Luis**

**ASESOR**

**Mg. VALERA AREDO, Julio Cesar**

**PIMENTEL – PERÚ  
2007**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo desarrollar una Propuesta de Estrategias de mejora de la Cultura y el Clima Organizacional para elevar la Calidad del Servicio de la Universidad Señor de Sipán, para que sirva de herramienta diagnóstica de la cultura y clima institucional observado en la institución, para así determinar los diferentes factores que perjudican en la calidad del servicio brindado.

Esta propuesta contribuirá a la institución determinar ciertos indicadores que permitan definir las estrategias a seguir para de esta manera mejorar las condiciones laborales y buscar la compenetración de todos los entes internos y externos que laboran dentro de esta institución con la filosofía institucional que inculca la universidad, para así mediante planes y programas se busca una mejora continua de la calidad en los diferentes procesos que llevan a cabo, específicamente en el servicio administrativo.

Nuestras conclusiones nos llevan a meditar que la cultura y clima institucional reinante dentro de la institución es una de las mejores y que esta acorde a la expectativas de sus empleados, pero siempre existe un pequeño número de individuos que se encuentra reacios a su compenetración con la filosofía que se pregona en la universidad, ya que estos conceptos son el motor mediador que mejora la productividad de los que la componen.

Por ende se recomienda la formulación de estrategias que busquen que ese pequeño grupo se una a la totalidad que augura un buen futuro y desarrollo institucional, que con el tiempo se esta ganando la universidad en los diferentes campos institucionales y así motivarlos a compenetrarse con las actividades que realizan y su importancia como papel generador de calidad en los diferentes servicios de la institución.

## **ABSTRACT**

This proposal will contribute to the institution to determine certain indicators that they permit defining strategies to follow stop this way improving the labor conditions and looking for the compenetration of all of the internal entities and day boys that they labor inside this institution with the institutional philosophy that the university inculcates, stop thus by means of plans and a nonstop improvement of the quality in the different processes that they accomplish looks for programs itself, specifically in the administrative service.

Our conclusions take us to meditate than the culture and institutional climate reigning he is one of the best inside the institution and than this one chord to her his employees's expectancies, but always individuals's little number that he finds exists obstinate to his compenetration with the philosophy that one proclaims to in the university, since these concepts are the motive mediator than improvement the productivity that they fix it of.

Whereby the strategies formulation is recommended that they look for that little group add to the totality that augurs a good future and institutional development, than in the course of time himself this one earning the university in the different institutional fields and thus to motivate them to have a good understanding with the activities that realize and his importance as generating paper of quality in the institution's different services.