

RESUMEN

La presente tesis fue realizada de la siguiente manera: Iniciamos con el primer capítulo que contiene los Antecedentes, Planteamiento y Formulación del problema, Delimitaciones, Objetivos y Justificación.

Antecedentes consta la ubicación de la institución investigada que es el Gobierno Municipal de San Pedro de Pimampiro, los trámites que se realizan también consta las causas del problema.

En el planteamiento del problema detallamos las circunstancias que nos llevaron a realizar este trabajo de investigación y en la formulación describimos el problema.

Delimitación en este punto describimos el nombre de la institución y el tiempo que nos tomo realizar esta tesis.

Objetivos estos se dieron para dar solución al problema encontrado en la Municipalidad.

La Justificación es el sustento mediante el cual demostramos el por que queremos realizar esta investigación.

En el segundo capítulo se realiza la fundamentación teórica sobre todo lo relacionado a la atención y servicio al cliente el cual nos ayuda a entender mejor todo el proceso del tema escogido, también se detalla el posicionamiento teórico personal que se basa en lo que es la institución y la necesidad de atender de una mejor manera al cliente.

En el tercer capítulo se encuentra la metodología de la investigación que consiste en detallar el tipo de investigación que se tomo para realizar esta tesis así como también los métodos que son el empírico y el analítico los cuales nos ayudaron a recopilar datos que fueron de sustento para desarrollar este trabajo;

las técnicas e instrumentos fueron la recolección de datos mediante la herramienta de encuestas el cual nos permitió obtener información.

Se trabajo con una población de 80 personas las cuales fueron 28 clientes internos y 52 clientes externos; no aplicamos la muestra debido a que la población no sobrepasaron las 200 personas.

El cuarto capítulo comprende el análisis e interpretación de las encuestas que se realizó a los usuarios y funcionarios que laboran y asisten a la institución.

En el quinto capítulo detallamos las conclusiones y recomendaciones a las cuales llegamos como resultado de la tabulación de encuestas.

En el sexto y último capítulo se desarrolló la propuesta como una alternativa de solución al problema encontrado en esta investigación, el cual esta comprendido en 5 talleres los cuales contienen temas de vital importancia para el desarrollo y crecimiento institucional y personal; continuamos con la justificación e importancia de esta propuesta, la fundamentación consta de la estructura de los talleres a dictarse y el aspecto tomado en cuenta para elaborar esta capacitación.

Los impactos que esperamos alcanzar son de tipo socio educativo para brindar un servicio de calidad y excelencia al cliente y así estos se sientan satisfechos y ayudar al adelanto institucional.

La difusión se la hará entregando esta propuesta primeramente a la máxima autoridad que es el Alcalde así como también al Jefe del Departamento de Cultura y Recursos Humanos.

Este capítulo se concluye con el glosario de términos y la bibliografía que sirvió de sustento para la investigación realizada.

Como anexos tenemos matriz de coherencia, árbol de problemas, fotografía, certificación y validaciones.