



FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN BASADO EN LA TEORÍA DE PÉREZ LÓPEZ PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN - LAMBAYEQUE, 2009.

AUTORAS:

Bach. Blanca Aurora Graus Saavedra

Bach. Celia Luz Peralta Lalopú

Pimentel - Perú

2009

RESUMEN

La presente Investigación tiene por finalidad proponer un programa integral de capacitación basado en la teoría de Pérez López para mejorar la atención en la Dirección Regional de Educación de Lambayeque y así contribuir a que el personal adquiera habilidades para solucionar las inadecuadas estrategias existentes, mejorando el trámite de expedientes, aplicando la Normatividad de Procedimientos Administrativos correctamente para acortar plazos de tal manera que se elimine trámites burocráticos y se ejecuten con celeridad y simplicidad.

El objetivo de la tesis se centra en proponer un programa para mejorar la atención al cliente, para ello hemos recurrido a Pérez López (2004), de igual manera para argumentar el problema de investigación y la hipótesis, la que quedó formulada de la siguiente manera: Si se propone un Programa integral de capacitación basado en la Teoría de Juan A. Pérez López y las Normas de los Procedimientos Administrativos entonces se mejorará la atención al cliente en la Dirección Regional de Educación de Lambayeque.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; la muestra queda definida por 60 clientes, 70 trabajadores y 7 funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Lambayeque; se usó las técnicas de: encuesta, entrevista y observación para el procesamiento y análisis, se usó los métodos del marco metodológico inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la Dirección regional de Educación requiere de un Programa Integral de Capacitación para mejorar la atención al cliente.

ABSTRACT

This investigation has for propose a Capacitation Integral Program, in Perez Lopez's Theory for improve the attention in the Education Regional Direction – Lambayeque and help to the personal to solve the incorrects strategies, doing more easy the expedients admisible, all this will be able for the Adminstrative Procedures, for short the time, without bureaucratcs admissibles, more simple and easy.

The objetive is propose a program to improve the attention to the customer, and for this been used to Perez Lopez (2004), like this for support this problem and the hypothesis : If propose a Capacitation Integral Program based in Juan Perez Lopez's Theory, and Adminstrative Procedures, then will improve the attention to the customer in the Education Regional Direction – Lambayeque.

The investigation is Descriptive, analitic and with a propouse: The simple are the customers (60), workers (70) and administratives (7), from the Education Regional Direction – Lambayeque, used tecnicis like: surveys, interviews and observation, for the process and analysis, used methodological frameworks, inductive, deductive, descriptive and analitic, coming to determine that the Education Regional Direction needs a Capacitation Integral Program to improve the customer attention.