**C:\Users\Antonio\Desktop\PLANEACION ESTRATEGICA, Dr. ANTONIO PEREZ GOMEZ, antonio@imagenidea.com.mx\logo_2.png**

**Maestría en administración y políticas públicas**

**Metodología de la investigación**

**Mtro. Ricardo David Estrada Soto**

**Protocolo de tesis**

**Tema**

**Comportamiento de las personas que laboran en el gobierno.**

**Titulo**

**“el comportamiento de las personas que laboran en el gobierno municipal de cacahoatan 2012-2015; *propuesta de cómo mejorar la actitud del servicio de los empleados para brindar una mejor atención.*”**

**Oduber Gudiel Gálvez Gálvez**

**Tapachula, Chiapas a 15 de noviembre de 2015.**

**1. TEMA**

Comportamiento de las personas que laboran en el gobierno municipal de cacahoatan.

**2. TITULO**

“el comportamiento de las personas que laboran en el gobierno municipal de cacahoatan 2012-2015; *propuesta de cómo mejorar la actitud del servicio de los empleados para brindar una mejor atención.*”

**3. OBJETO DE ESTUDIO**

El comportamiento de los trabajadores que laboran en el ayuntamiento municipal de cacahoatan en muchas ocasiones es molesto, ya que la actitud que ellos transmiten a la ciudadanía es de mala calidad porque no cuentan con programas de superación personal o motivación personal para mejorar su actitud de servicio.

**4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

**4.1. OBJETIVO GENERAL**

Identificar cuáles son los problemas que tienen las personas que laboran en el gobierno municipal de cacahoatan, lo cual implica un mal servicio y/o atención a la ciudadanía, la propuesta es mejorar la actitud de servicio para obtener una mejor calidad en la atención a la ciudadanía.

**4.2. OBJETIVOS PARTICULARES**

**4.2.1.** Mostrar la importancia de la creatividad de los empleados para resolver posibles conflictos laborales.

**4.2.2.** Identificar la asistencia para otorgar estímulos económicos a los trabajadores del ayuntamiento.

**4.2.3.** Identificar la actitud de los trabajadores del ayuntamiento en cuanto al ambiente de laboral para desarrollar la creatividad.

**5. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

El mal servicio que brindan los trabajadores del ayuntamiento de cacahoatan es derivado de problemas personales, familiares, económicos, lo cual genera un ambiente de prepotencia, falta de respeto y mala atención a la ciudadanía.

**6. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Los trabajadores del ayuntamiento municipal de cacahoatan trabajan de manera prepotente, con falta de respeto y mala atención a la ciudadanía, para evitar este problema el cual afecta en los servicios que presta la dependencia se pretende mejorar la actitud de servicios de los empleados mediante cursos de capacitación personal, motivación e interés tanto en los individual como en lo grupal para con ello mejorar el servicio.

**7. JUSTIFICACIÓN**

**8. VINCULACIÓN O PERTINENCIA DEL TEMA**

La razón primordial de la presente investigación se identifica en dos aspectos; primero, cuando fui estudiante de la carrera de administración de empresas tuve la oportunidad de prestar el servicio social en el ayuntamiento municipal de Cacahoatan, y segundo, en estos momentos me encuentro cursando la Maestría en Administración y Políticas Públicas en el Instituto de Administración Pública del Estado de Chiapas en donde he aprendido más de cómo mejorar la administración pública, por ello me enfoco en la actitud de servicio de los empleados, ya que mientras más contentos trabajen brindaran un mejor servicio y serán más profesionales.

**9. ESTADO DEL ARTE**

**9.1 QUE SE HA ESCRITO DEL TEMA**

**MARCO HISTÓRICO**

**MARCO TEÓRICO CONTEXTUAL**

**MARCO JURÍDICO**

Fundamento legal:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos[[1]](#footnote-1),

Artículo 123,

Apartado A,

Fracción XXXI,

Inciso b.

…”También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o más Entidades Federativas; contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una Entidad Federativa; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de Ley; y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo, para lo cual, las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley reglamentaria correspondiente”.

**9.2 QUE QUIERO INVESTIGAR**

**10. METODOLOGÍA**

**11. HIPÓTESIS**

Con el propósito de dar respuesta al problema y a los objetivos de investigación planteados en el presente estudio, se formula la siguiente hipótesis descriptiva:

Hipótesis: los secretarios, directores y jefes de departamento de un ayuntamiento municipal se caracterizan por su actitud negativa, prepotente, déspota, arrogantes respecto a la atención que tienen hacia la sociedad a tal nivel que es considerada no grato para desarrollar sus funciones.

**12. VARIABLES**

**13. CAPITULADO**

**14. CRONOGRAMA**

**15. FUENTES DE INFORMACIÓN**

* Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123, apartado A, fracción XXXI, inciso b.

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123, apartado A, fracción XXXI, inciso b. [↑](#footnote-ref-1)