

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene el propósito de diseñar una estrategia de servicio al cliente para la constructora A.T.C. (Arquitectura Tecnología y Construcción).

En la fase introductoria se contempla la base metodológica del trabajo de investigación, para lograr esto el estudio se ha estructurado en tres partes:

La primera parte del documento desarrolla el **Marco Teórico**, el cual está orientado a dar conceptos válidos, apoyar la investigación de campo y la propuesta.

En la segunda parte se desarrolla el **Materiales y Métodos** que contempla el análisis del macro y micro entorno que rodea la constructora en cuestión, como también, el análisis de la misma y la comprobación de la hipótesis planteada.

En la tercera parte se encuentran los **Resultados y Discusión** al problema detectado en la investigación de campo.

Finalmente las **Conclusiones y Recomendaciones**, que presenta una síntesis de las principales observaciones del diagnóstico, además de la implementación de la estrategia propuesta.