INDICE GENERAL

Pag.

|  |  |
| --- | --- |
| INDICE GENERALINDICE DE CUADROSINTRODUCCIÓN | III1 |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| CAPITULO 11. Servicio y la satisfacción al cliente
	1. Introducción

1.1.1.Aspectos comunes de las empresas exitosas* + 1. Características del servicio
	1. La atención al cliente

 1.2.1 Fundamentos y principios de la atención del clienteCAPITULO 21. Historia de la industria gráfica y la litografía
	1. Introducción
	2. Historia de la Imprenta
	3. Litografía
		1. Historia de la Litografía
		2. Procedimiento de la Realización
		3. La Cromolitografía
	4. Historia de la empresa: “Artes gráficas Senefelder”

CAPITULO 31. Diseño e implementación del censo
	1. Introducción
	2. Objetivos del censo
	3. Población objetivo
		1. Determinación de la población objetivo
	4. Determinación y codificación de variables
		1. Aspectos generales del vendedor
		2. Servicios generales de Industria Gráficas Senefelder

CAPITULO 41. Análisis descriptivo
	1. Análisis Univariado de las variables investigadas
		1. Análisis univariado de las variables que califican al vendedor
		2. Análisis Univariado de los servicios de generales de la compañía.

CAPITULO 51. ANÁLISIS ESTADÍSTICO MULTIVARIADO
	1. Introducción
	2. Análisis de correlación
	3. Tabla de contingencia
	4. Análisis de componentes principales
		1. Introducción
		2. Número óptimo de componentes principales
		3. Determinación de componentes principales, para clientes del área de litografía de “Artes Gráficas Senefelder”

CAPITULO 61. Determinación de los índices de satisfacción de los clientes fijos del área de litografía de Industrias Gráficas Senefelder
	1. Introducción
	2. Metodología
	3. Los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de artes gráficas Senefelder

CAPITULO 7 1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
	1. Conclusiones
	2. Recomendaciones

BIBLIOGRAFÍAANEXO | 112361111111222242732333636363738393939445858585970112112112112114127127128129   137 137 137140144144144145 |