INDICE GENERAL

Pag.

|  |  |
| --- | --- |
| INDICE GENERAL  INDICE DE CUADROS  INTRODUCCIÓN | I  II  1 |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| CAPITULO 1   1. 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 cliente  CAPITULO 2   1. 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 3   1. 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 4   1. 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 5   1. 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 6   1. 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   BIBLIOGRAFÍA  ANEXO | 1  1  2  3  6  11  11  11  12  22  24  27  32  33  36  36  36  37  38  39  39  39  44  58  58  58  59  70  112  112  112  112  114  127  127  128  129      137  137  137  140  144  144  144  145 |