

INDICE GENERAL

	Pag.
INDICE GENERAL	I
INDICE DE CUADROS	II
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO 1

1. Servicio y la satisfacción al cliente

Introducción 1

1.1.1. Aspectos comunes de las empresas exitosas 1

1.1.2 Características del servicio 2

1.2 La atención al cliente 3

1.2.1 Fundamentos y principios de la atención del cliente 6

CAPITULO 2

2 Historia de la industria gráfica y la litografía 11

2.1 Introducción 11

2.2 Historia de la Imprenta 11

2.3 Litografía 12

2.3.1 Historia de la Litografía 22

2.3.2 Procedimiento de la Realización 24

2.3.3 La Cromolitografía 27

2.4 Historia de la empresa: "Artes gráficas Senefelder" 32

33

CAPITULO 3

36

3 Diseño e implementación del censo 36

3.1 Introducción 36

3.2 Objetivos del censo 37

3.3 Población objetivo	38
3.3.1 Determinación de la población objetivo	39
3.4 Determinación y codificación de variables	39
3.4.1 Aspectos generales del vendedor	39
3.4.2 Servicios generales de Industria Gráficas Senefelder	44
CAPITULO 4	58
4 Análisis descriptivo	58
4.1 Análisis Univariado de las variables investigadas	58
4.1.1 Análisis univariado de las variables que califican al vendedor	59
4.1.2 Análisis Univariado de los servicios de generales de la compañía.	70
CAPITULO 5	112
5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO MULTIVARIADO	112
5.1 Introducción	112
5.2 Análisis de correlación	112
5.3 Tabla de contingencia	114
5.4 Análisis de componentes principales	127
5.4.1 Introducción	127
5.4.2 Número óptimo de componentes principales	128

5.4.3	Determinación de componentes principales, para clientes del área de litografía de “Artes Gráficas Senefelder”	129
-------	--	-----

CAPITULO 6

6	Determinación de los índices de satisfacción de los clientes fijos del área de litografía de Industrias Gráficas Senefelder	137
6.1	Introducción	137
6.2	Metodología	140
6.3	Los índices de satisfacción de los clientes del área de litografía de artes gráficas Senefelder	144

CAPITULO 7

7	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	144
7.1	Conclusiones	144
7.2	Recomendaciones	145

BIBLIOGRAFÍA

ANEXO