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