



**Instituto Universitario De Tecnología
De Administración Industrial
Extensión Valencia**

Evaluación de la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente Externo de la Oficina Comercial Valencia III de la Empresa Eleoccidente.



**Autor: Barrios Roymar.
Tutor Metodológico: Miriam Medina.
Tutor Técnico:
Año: 2005**

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal la evaluación de la calidad del servicio al cliente en la Oficina Comercial Valencia III de la Empresa Eleoccidente. Bajo la Filosofía de Calidad Total, desarrollado para estudiar las causas y consecuencias de la poca satisfacción de sus clientes por la calidad de servicio que la Institución ofrece. La investigación se elaboró como un estudio diagnóstico, descriptivo- documental, con un diseño de campo el cual se llevó a cabo en la oficina en la que se detectó el fenómeno en estudio, la población está conformada por veintidós (22) empleados y cincuenta y cinco (55) usuarios, la muestra considerada está compuesta por diez (10) trabajadores, y veinticinco (25) usuarios, estos fueron seleccionados de acuerdo a sus características. Para recabar información se utilizó la encuesta bajo la modalidad de cuestionario con nueve (09) preguntas dirigidas a empleados y clientes mediante el cual se van a obtener testimonios que van a servir para su posterior análisis. Se ofreció el resultado del estudio con la presentación que describe el problema, se propone el objetivo y la metodología fundamentada en la filosofía de calidad total, proponiendo un modelo basado en la ecuación del desarrollo en donde se estudia la comunicación, entrenamiento, motivación y empowermen, luego el análisis de los resultados, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.