



Instituto Universitario de Tecnología
de Administración Industrial
Extensión Valencia

PLAN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA COMPUSERVICE S.A



Autor: Maria M. Salas C.
Tutor Metodológico: Antonio Olivares.
Asesor Técnico: Nelson Padrón.
Año: 2.005

RESUMEN.

la presente investigación tuvo como propósito la elaboración de un plan para el mejoramiento de la calidad de servicio de atención al cliente en la empresa COMPUSERVICE S.A ubicada en Valencia Estado Carabobo, la implementación y puesta en marcha de la investigación pretende mejorar la calidad de servicio prestada por la empresa hacia los clientes, la investigación responde a un estudio de campo, de tipo descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible; la población de estudio esta compuesta por quince (15) personas divididos de la siguiente manera: diez (10) empleados de dicha empresa, y cinco (5) cliente. Sirvieron como técnica de recolección de datos la observación directa, la lista de cotejo, la cual consta de cuatro (5) ítem, y la encuesta en su modalidad de cuestionario que consta de once (11) preguntas con opción de respuesta si-no, las cuales siete (7) fueron aplicadas a los empleados y cuatro a los clientes. Los resultados arrojados evidenciaron la necesidad de la elaboración del plan anteriormente mencionado.