



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

**Evaluación de la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente  
de la Oficina Candelaria de la Empresa  
C.A.D.A.F.E. Valencia.**



Autor: Alvarenga Juan Carlos.  
Tutor Metodológico:  
Arq. Antonio Olivares.  
Tutor Técnico:  
Loris Salazar.  
Año: 2005

**RESUMEN**

El presente trabajo de Investigación tiene como principal objetivo la evaluación de la calidad del servicio en la atención al cliente de la Oficina Candelaria de la Empresa C.A.D.A.F.E. Valencia, esto con el fin de estudiar las causas y consecuencias la insatisfacción de sus clientes por la calidad del servicio recibido en dicha Institución. La investigación se enmarco bajo la perspectiva de estudio diagnostico, descriptivo, 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 quince (15) empleados y un número infinito de usuarios, la muestra considerada está compuesta por diez (10) trabajadores seleccionados de acuerdo a sus actividades laborales dentro de la oficina. Se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de datos para recabar información, entre las que se encuentran la encuesta bajo la modalidad de cuestionario con preguntas estructuradas que permiten analizar los datos para obtener resultados confiables. Se planteó el resultado del estudio con presentación previa que describe el problema en estudio, se propone el objetivo y la metodología la cual está fundamentada en la filosofía de mejoramiento de calidad, con el diagrama de Pareto para identificar plenamente las causas que ocasionan la problemática, también se ofrece un flujograma en el que se describe la solicitud de servicio del cliente, esto con el fin de ordenar cada una de las etapas del proceso, para eliminar la posibilidad de obviar alguno de ellos, luego el análisis de los resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliograficas y anexos.