

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de profesionalización modalidad plan de investigación denominado “Medición de la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Setar en la Gestión 2019 de la Ciudad de Tarija en la Provincia Cercado” tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes y formular estrategias que facilite mejorar el servicio dentro de la empresa.

Para dar inicio al presente proyecto, se realizó una introducción que contiene los antecedentes de la empresa “Servicios Eléctricos Tarija (SETAR)” así como la justificación del mismo, con un planteamiento y formulación del problema, sus respectivos Objetivos General y Específicos, posteriormente se diseñó la metodología que permitió desarrollar todo el trabajo. Así mismo, se presenta el marco teórico sobre el cual se apoyó el siguiente proyecto de investigación.

La tercera parte está constituida por el diagnóstico que comprende un análisis externo e interno de la empresa “Servicios Eléctricos Tarija (SETAR)”, donde se analizó los diferentes factores que afectan de manera directa e indirecta a la empresa.

También se realizó una investigación de mercado con el objetivo de conocer las principales características de los clientes y los factores que influyen en la calidad del servicio en cuanto a la satisfacción del cliente.

Posteriormente en la quinta parte, se diseñó una propuesta, solución basada en análisis situacional materializado y la información obtenida de los clientes; dicha propuesta permitirá a la empresa de Servicios Eléctricos Tarija (SETAR), mejorar su servicio en atención al cliente e incrementar la satisfacción, proponiendo para la empresa el diseño de estrategias de servicio.

Finalmente se culmina con las conclusiones del trabajo y una serie de recomendaciones para la empresa “Servicios Eléctricos Tarija (SETAR)”.