



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA: “MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN EL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA
QUITO S.A.”

AUTOR: PABLO ABRAHAM ERAZO AYALA

Tesis de Grado
Previo a la obtención del grado de

INGENIERO COMERCIAL

DIRECTOR: DR. GALO MORENO FLORES Msc.

CODIRECTOR: ING. RENÉ BUENO ARÉVALO M.E.A

Sangolquí, Año 2009

