

FORMULARIO DEPÓSITO TESIS MÁSTER

AUTOR	1er APELLIDO	2º APELLIDO	NOMBRE	DNI/NIE
	VILA	VILA	DAVID	73.769.354-M
DIRECTOR DE LA TESIS				
1er APELLIDO		2º APELLIDO	NOMBRE	
NAVARRO		ASTOR	ELENA	
UNIVERSIDAD				
MÁSTER				
UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA		MÁSTER EN EDIFICACIÓN		
TÍTULO DE LA TESIS				
LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN: ANÁLISIS CUALITATIVO EN OBRAS DE AUTO-PROMOCIÓN				
RESUMEN	<p>La viabilidad de las organizaciones depende de su capacidad para comprender, identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Este trabajo identifica los factores que afectan a la satisfacción del cliente, además realiza una exposición y descripción de los mismos, estudia si existen patrones comunes y su posterior discusión. El estudio se realiza en el sector de la construcción, en el caso concreto de obras de viviendas unifamiliares en auto-promoción y desde el punto de vista del cliente. El trabajo se lleva a cabo en Valencia sobre una muestra de 15 individuos, mediante el método de investigación cualitativa, a través de la técnica de las entrevistas en profundidad. El trabajo aporta conclusiones que pueden ser valiosas para todos los agentes que participan en el proceso de la edificación y, de manera más significativa, para las empresas constructoras del sector de la edificación.</p>			
	<p>The viability of the organizations depends on their ability to understand, identify and meet the needs and expectations of customers. This paper identifies factors affecting customer satisfaction, in addition to a presentation and description of them, consider whether there are common patterns and subsequent discussion. The study was performed in the construction sector, in the case of construction of houses in self-promotion and from the point of view of the customer. The work is carried out in Valencia on a sample of 15 individuals, using the qualitative research method, through the technique of in-depth interviews. This study provides findings that can be valuable for all those involved in the process of building and, more significantly, for construction companies building sector.</p>			
PALABRAS CLAVE				
DESCRIPTORES EN ESPAÑOL				
Satisfacción del cliente; Construcción; Investigación cualitativa				
DESCRIPTORES EN INGLÉS				
Customer satisfaction; Construction; Qualitative research				
CLASIFICACIÓN DE LA UNESCO				
CAMPO		DISCIPLINA	SUBDISCIPLINA	
63. Sociología		6302. Sociología experimental	6302.01. Recogida de datos de campo	
33. Ciencias tecnológicas		3305. Tecnología de la construcción	3305.14. Viviendas	
33. Ciencias tecnológicas		3305. Tecnología de la construcción	3305.23. Organización de obras	