



**INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA
DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL
I.U.TA EXTENSIÓN VALENCIA**

**EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA AGENCIA
CENTRO-SUR (REGIONAL- VALENCIA) DE LA EMPRESA
HIDROCENTRO C.A**



Autor: Br. Uzcategui Maigualida

C.I. 14.915.006

Asesor Metodológico Lic Miriam Medina

Asesor Técnico: Lic. Oscar Marvez

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo, es evaluar la atención al cliente para el mejoramiento de la calidad del servicio, en la agencia centro- sur (Regional- Valencia) en la empresa Hidrocentro C.A.; a través de la aplicación de la evaluación, se logro obtener datos sobre los problemas que presenta la en relación a la atención al cliente; estos datos fueron luego comparados con modelos de calidad para su evaluación. La investigación se desarrollo bajo la modalidad de estudio de diagnostico, del tipo descriptivo, orientada asía un diseño de campo, ya que los datos se obtuvieron de forma directa en el lugar donde ocurre los hechos. Para tal efecto, se utilizaron técnica e instrumento de recolección de datos como lo son : la observación directa, y un cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 90 cliente y 9 empleados, en donde la población total es de 329 personas, como conclusión, luego realizada la evaluación, en función a un diagnostico en la atención al cliente se detectaron las fortalezas y debilidades que influyen el ejecución de un correcto servicio, debido: por un lado, a la carencia de personal calificado para su albor y por otro, a al realización de actividades sin tener como objetivo final la calidad del servicio.