



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Tesis

**LA CAPACITACION DE LOS
TRABAJADORES Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLINICA NOR
PERUANA S.A.C**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autores

Bach. Ciudad Bocanegra Cristopher Gibbon

Bach.Espinoza Copia Nilbia

Pimentel, de 2015

RESUMEN

En la presente investigación titulada la capacitación de los trabajadores y su influencia en la calidad de servicio en la Clínica Nor peruana S.A.C tiene como objetivo general diseñar una propuesta de capacitación a los trabajadores para mejorar la calidad del servicio en La Clínica Nor Peruana SAC– Chiclayo.

El tipo de investigación aplicada fue correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental transversal; Identificar la situación actual en la formación del personal de contacto de la Clínica Nor Peruana SAC. Como resultados tenemos que el 80,0% de los clientes indicaron que la calidad del servicio es aceptable, esto dado que están satisfechos con el servicio que recibieron y el 20,0% de los clientes indicaron que la calidad de la atención está en proceso, dado los niveles de insatisfacción en la calidad del servicio que recibieron; por lo que se contrasta por su lado Arrondo, Berné, Mugica & Rivera (2002) señalan que, si bien la satisfacción podría ser considerada un requisito previo para la lealtad, no garantiza el compromiso de los clientes, sino que es necesario contar con respuestas afectivas; por lo que los gerentes y empleados debes reforzar un poco más estar al 100% de calidad para con sus clientes.

Se encontró que la dimensión de fiabilidad alcanzó el valor de muy alto según la encuesta SERVQUAL, lo cual es muy satisfactorio, sin embargo en esta dimensión encontró un nivel medio de satisfacción en la dimensión seguridad y capacidad de respuesta.