

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**La capacitación y el servicio de atención al cliente externo, en el Hospital La  
Caleta, Chimbote**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

**NINAQUISPE RODRIGUEZ DANIEL JESUS**

**CHIMBOTE**

**2016**

## Resumen

La presente investigación, realizado en el Hospital la Caleta, tuvo como propósito determinar: Cómo influye la capacitación de personal administrativo, en el servicio de atención al cliente externo del Hospital la Caleta, Chimbote. Por otra parte, el trabajo de investigación presento la siguiente hipótesis: La capacitación del personal administrativo influye significativamente, en el servicio de atención al cliente externo del Hospital la Caleta. En la metodología se trató de una investigación de nivel correlacional causal. de tipo descriptivo. La población fueron 184 que son el cuerpo administrativo y su muestra por 25 trabajadores administrativos que brinden el primer nivel de atención en el Hospital la Caleta. Se analizó y determino la influencia de la capacitación del personal administrativo, en el servicio de atención al cliente externo del Hospital la Caleta. El resultado principal que encontramos fue: Que no influye significativamente la capacitación, en el servicio de atención del Hospital la Caleta, ya que el contenido de los programas de capacitación solo se enfoca solo en flexibilizar los procesos técnicos administrativos.