

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
Escuela de Administración



**Capacitación de personal e influencia en atención al cliente - Caja Municipal
del Santa - Chimbote**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

GONZALES MENDOZA LUIS ANDRES

CHIMBOTE

2016

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal describir si la capacitación al personal, influye en el servicio de atención al cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A de la ciudad de Chimbote. Atender bien a los clientes, es una de las principales herramientas de diferenciación y una de las formas de agregar más valor a la empresa; ya que los clientes, cada vez más comparan, conocen y demandan asesoramiento personal, más y mejor atención, y desde el punto de vista de los empleados, incrementa su valor y competitividad en el mercado. Para medir el nivel de capacitación y el nivel de satisfacción en la atención aplicamos 2 encuestas las cuales estarán conformadas por 10 preguntas; se consideró una muestra de 35 empleados y 379 clientes, los cuales contestaron las encuestas brindándonos una visión general de la situación de capacitación de empleados y las satisfacciones de los clientes en la atención recibida. Los resultados de la investigación permitieron conocer que el 91% de los empleados encuestados respondieron haber recibido un nivel de capacitación aceptable y el 100% de los clientes respondieron haber recibido un nivel de atención aceptable, por lo que se concluyó que la capacitación de empleados influye de manera directa en la satisfacción de los clientes de la CMAC.