



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

**TESIS**

**PLAN DE CAPACITACION POR COMPETENCIAS**  
**LABORALES EN LA PRESTACION DE SERVICIOS**  
**DE SALUD EN LA CLINICA MILENIUM CHICLAYO.**

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

**Autoras:**

**Bach. Acuña Maguiña Mirian**

**Bach. Bustamante Tafur Mery**

**Pimentel, julio del 2015**

## Resumen

La presente investigación; tiene como objetivo general elaborar un plan de capacitación por competencias laborales en la prestación de servicios de salud en la Clínica Milenium Chiclayo . Se pretende potenciar las competencias de los colaboradores que conlleve a mejorar la prestación del servicio.

El tipo de investigación es Descriptiva-Propositiva y el diseño de la investigación es no experimental, para la elección de la muestra se consideró al total de la población.

Para la realización de este diseño en primer lugar se diagnosticara ¿De qué manera un plan de capacitación por competencias del personal de salud mejorará la prestación del servicio en la Clínica Milenium Chiclayo? Luego se elaborara el plan de capacitación por competencias con la finalidad de mejorar la prestación del servicio. Se utilizará el método cuantitativo, debido a que la información se obtendrá a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores de la clínica. De esta manera se medirá por medio de la estadística para la obtención de resultados, con la ayuda de los programas SPSS y/o Microsoft Excel. Los resultados muestran que existe carencia de capacitación permanente en todas las áreas de la clínica para sus colaboradores según el 82% de los encuestados, además de que se determina la insatisfacción de los usuarios-pacientes respecto al servicio ofrecido por la clínica el cual según el 46% de los encuestados es deficiente.

La investigación concluye en que la propuesta de un plan de capacitación por competencias que favorezcan la prestación del servicio en la Clínica Milenium es necesaria según el 88% de los encuestados quienes manifiestan no recibir ningún tipo de capacitación por parte de la clínica, esto influye en su desempeño laboral. Se recomienda la aplicación de la propuesta a mediano plazo.

## **Abstract**

The present research; general objective is to develop a plan for job skills training in providing health services in Chiclayo Milenium . It is intended Clinic enhance the skills of employees that may lead to improved service delivery.

The research is descriptive-Propositiva and design research is not experimental, for the choice of the sample was considered the total population.

For the realization of this design is first diagnosed How a training plan for staff skills improve health service delivery in Chiclayo Milenium Clinic? The training plan will then develop competency in order to improve service delivery. The quantitative method, because the information will be obtained through a questionnaire administered to employees of the clinic will be used. In this way it will be measured through statistics to obtain results with the help of SPSS and / or Microsoft Excel. The results show that there is a lack of ongoing training in all areas of the clinic for its employees by 82% of respondents, in addition to the dissatisfaction of users-patients is determined relative to the service offered by the clinic which according to 46% of respondents are deficient.

The research concludes that the proposal of a training plan for skills that enhance service delivery in the Milenium Clinic is required by 88% of respondents who say they do not receive any training from the clinic, this influences job performance. The implementation of the proposal in the medium term is recommended.