



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION POR COMPETENCIAS

**PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
ATENCION AL CLIENTE DEL HOSPITAL PRIVADO JUAN
PABLO II S.A.C. EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA, 2012**

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

Autores

Bach: Velásquez Guerra Dany Noemi

Bach: Vallejos Gonzales Jackelyne María

Asesor

Mg. Chávarry Isla Abel Eduardo

**Línea de Investigación:
Gestión y Competitividad**

Pimentel-Perú 2012

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión por competencias para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente del Hospital Privado Juan Pablo II. S.A.C. Esta investigación se realizó en la empresa cuyo rubro es salud, que ofrece servicios médicos de manera ininterrumpida a la comunidad Chiclayana con la participación de médicos experimentados y de gran trayectoria profesional, recursos humanos plenamente comprometidos en el desarrollo y gestión de la empresa, que en conjunto contribuyen a brindar una atención personalizada, con trato humano, utilizando nuestra moderna infraestructura y equipos de última generación.

La investigación es de tipo descriptiva, puesto que se realizó una descripción exhaustiva del proceso de gestión del Hospital Privado Juan Pablo II; además de explicativa, porque determinaremos los niveles de calidad en el servicio de atención al cliente y propositivo, porque la investigación permitió elaborar un modelo de diseño de gestión por competencias específicamente en el servicio de atención al cliente. La población estuvo conformada por 188 personas. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta; y para el procesamiento y análisis de los resultados se utilizó tabulaciones y gráfico en Excel y SPSS, todo eso con el propósito de mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente.

Se concluye que el Hospital Privado Juan Pablo II, no cuenta con el diseño de un modelo de gestión por competencias para mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente, que encamine a la orientación a los resultados ya que es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, por lo que es importante implementar un modelo de gestión por competencias para mejorar la calidad de servicio en la atención al cliente.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Atención al cliente, Gestión por competencias, Recursos Humanos