



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“La Ventaja Competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la
Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de
Nuevo Chimbote en el año 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

AUTORA:

Celia Patricia Reyes Sánchez

ASESORES:

Dr. Ridberg Aden Garro Iparraguirre

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

Chimbote - Perú

2017

Página del jurado



Dr. Ridberg Aden Garro Iparraquirre

Presidente



MBA. Luis Calderón Yarlequé

Secretario



Mg. Francisco Salazar Llanos

Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico principalmente a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres Percy y Juana, quienes permanecieron a mi lado, brindándome sus sabios consejos aclarando mi mente en momentos de confusiones y además quienes son los que me motivan para seguir adelante y llegar a mis metas.

A mi pareja Frank quien es una de mis motivaciones en mi vida encaminada al éxito, ser grata con esa persona que se preocupó por mí en cada momento y siempre quiso lo mejor para mi porvenir.

A mis asesores por brindarme su conocimiento, contribuir en mi aprendizaje y en la elaboración de mi trabajo.

Agradecimiento

A mis padres por brindarme la mejor educación, y permitirme culminar con mi carrera, por su amor incondicional y permanencia en lo largo de estos 5 años.

Al Hospital Regional por permitirme el acceso a los colaboradores y amigos para poder llegar a la población en estudio y poder obtener los datos que necesitaba a través de la aplicación de mis instrumentos, ya que sin su ayuda no hubiera terminado exitosamente mi investigación.

A la universidad César Vallejo, por mi formación académica y profesional.

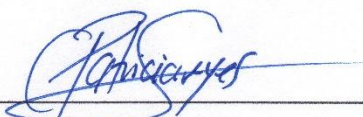
Declaratoria de autenticidad

Yo Celia Patricia Reyes Sánchez con DNI N° 70850606, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, 29 de Noviembre del 2017



Celia Patricia Reyes Sánchez

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La ventaja competitiva desde un enfoque de dirección estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

La autora

Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del Problema	29
1.5 Justificación del Estudio	29
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	30
1.7.1 Objetivo General.....	30
1.7.2 Objetivo Específico.....	30
II. MÉTODO	30
2.1 Diseño de Investigación	30
2.2 Variables, Operacionalización	32
2.3 Población y Muestra.....	33
2.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5 Método de análisis de Datos	34
2.6 Aspectos Éticos	35
III. RESULTADOS.....	36
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS	52
VIII. ANEXOS	55

RESUMEN

La presente investigación de tesis titulada: “La ventaja competitiva desde un enfoque de dirección estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017”, corresponde a determinar, ¿Cuál es la relación que existe entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017? Entre los objetivos planteados en la investigación se tiene como objetivo general: Determinar si existe relación entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017. La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. La población fue conformada por 104 trabajadores administrativos que laboran en la empresa. En este sentido, para obtener la información necesaria se aplicó un cuestionario como instrumento para ambas variables, constituido por 20 ítems cada una. Las conclusiones radican en que se ha llegado a analizar la ventaja competitiva y la gestión administrativa para identificar el nivel de ventaja competitiva que tiene el hospital frente a su gestión administrativa. Se rechazó la H_0 y se aceptó la H_1 , por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio. Se han tomado a los objetivos como guías de estudio con ello se llegó a concluir el nivel de Ventaja Competitiva considerado por el personal Administrativo de la Institución considera el 78.8 % que es un nivel medio, seguido de un 17.3% que considera una buena ventaja competitiva, mientras que el 3.8% considera que es un nivel bajo de ventaja competitiva, así como también el nivel de Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón un 80% es regular, seguido de un 17% mala y sólo un 3% buena. Seguido se realizó las recomendaciones que se han observado pertinentes para el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

Palabra clave: Competitiva, Estratégica, Gestión.

ABSTRAC

The present thesis research titled: "The competitive advantage from a strategic management approach and Administrative Management in the Eleazar Guzmán Barrón Regional Hospital of Nuevo Chimbote in 2017", corresponds to determine, what is the relationship that exists between the competitive advantage from an approach of the Strategic Management and Administrative Management in the Eleazar Guzmán Regional Hospital Barrón de Nuevo Chimbote in the year 2017? Among the objectives set out in the research is the general objective: Determine if there is a relationship between the competitive advantage and the approach of the Strategic Management and Administrative Management of the Eleazar Guzmán Barrón Regional Hospital in Nuevo Chimbote in 2017. The research is of descriptive-correlational type. The population was formed by 104 administrative workers who work in the company. In this sense, to obtain the necessary information, a questionnaire was applied as an instrument for both variables, consisting of 20 items each. The conclusions are that an analysis has been made of the competitive advantage and administrative management to identify the level of competitive advantage that the hospital has over its administrative management. The H_0 was rejected and the H_1 was accepted, so it was determined that there is a positive relationship between the study variables. The objectives of the study guides have been taken with the result of the conclusion of the level of Advantage. Competition identified by the administrative staff of the institution considered 78.8% that is a medium level, followed by 17.3% that considers a good competitive advantage. , while 3.8% considers that it is a low level of competitive advantage, as well as the level of Administrative Management in the Eleazar Guzmán Barrón Regional Hospital, 80% is regular, followed by 17% bad and only 3% good. The recommendations that have been found relevant for the Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote Regional Hospital were then made.

Keyword: Competitive, Strategic, Management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Hoy en día, las empresas afrontan un inconveniente tanto dentro de la organización como fuera de ella, de las cuales esta ha incitado que baje el nivel de su productividad, y a la misma vez que su grado de estabilidad decaiga en el mercado competitivo. Dentro de los factores internos se puede considerar la falta de tecnología en las organizaciones, también la falta de motivación y la muy poca capacitación al personal, así mismo como el bajo apoyo dentro de los factores de acceso financiero que puedan obtener. Dentro de todo el análisis se pudo rescatar un punto fundamental que es la administración, pero de las cuales muchas organizaciones y/o instituciones no le dan la importancia que esta requiere y es por ello que no da resultados favorables a la misma. Se sabe que para crear una ventaja competitiva se debe seguir varias estrategias, debido a que no es fácil obtenerla y para poder lograrlo debemos de tener en cuenta varios aspectos de vital importancia que permitan a la organización sobrevivir en el sector del mercado competitivo.

Las empresas de este siglo XXI no llegan a romper los paradigmas ya propuestos, debido a que aún se encuentran orientados al mercado tradicional, para lo cual deben saber que es importante el ser competitivo, y de esta manera no se puedan confiar de algunas variables que crean posibles controlar, mas por el contrario deben utilizar en su totalidad sus fortalezas y poder dirigir las hacia un ideal adecuado u idóneo.

Hoy en día uno de los problemas que tienen las personas es el "CORTOPLASISMO", estamos resolviendo los problemas del día a día y no miramos más allá, muchas empresas no tienen una dirección estratégica y eso no les permite desarrollar estrategias para que uno tenga una visión de mente ganadora como personas o como empresa.

Anteponernos al futuro nos permitirá tener una metodología, un modelo secuencial de pasos a seguir, para salir de una situación presente a una situación futura deseada y ese trabajo se llama “DIRECCION ESTRATEGICA”. De las cuales nos vamos del presente a futuro que son las estrategias y los recursos que tenemos para alcanzarlo y hacerlo mucho mejor en el futuro.

Generalmente se dice que las organizaciones se encuentran en un ambiente donde hay constante diversificación, es por ello que se tiene que considerar el análisis de los factores que se puedan identificar entorno a ella. Así mismo, también es de suma importancia el conocer todos estos aspectos, para que las empresas puedan saber que su competencia se encuentra en la búsqueda diaria de nuevas estrategias, para llegar a desarrollar una ventaja competitiva. Por otro lado lo fundamental es que todas las organizaciones estén atentas a los cambios que se presenten en el mercado.

Si nos basamos en el prototipo que nos plantea Michael Porter de la ventaja competitiva, esta puede recibir acontecimientos negativos o positivos dentro de ella, y así pueda crear una delantera en cualquier tipo de organización, con el fin de poder hacer de ello, en conjunto con el éxito empresarial, el reforzar las barreras competitivas y así generar de una u otra manera un retorno favorable en la inversión de la institución.

Se puede decir que el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote se nota identificado a lo antes mencionado de las cuales no se visualiza una buena Gestión Administrativa para poder obtener una ventaja competitiva; pues, por ello es de vital importancia que se busque una alternativa de solución para que así esta tenga una manera distinta de ver las cosas, optando por una mejora constante para la institución.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 ANTECEDENTES NACIONALES.

- Benites Hidalgo, C. A., & Mostacero Llerena, J. (2014). *Dirección estratégica de la Institución Educativa Privada "Mentes Brillantes - San Isidro" y su contribución al desarrollo educativo de la Región La Libertad*. Llegó a las siguientes conclusiones:

Este estudio de investigación se llevó a cabo porque en la actualidad las instituciones educativas no proporcionan el nivel de educación que se requiere y que es Reflejado en informes internacionales. Para este estudio se utilizó el diseño descriptivo de la investigación y los siguientes métodos. El estudio se realizó con datos históricos y la información proporcionada por la empresa y la entrevista con el gerente y las encuestas de los profesores, estudiantes y padres de la institución. Con esta investigación se concluye que la Gestión Estratégica de la Escuela Privada "Mentes Brillantes - San Isidro" está contribuyendo al desarrollo educativo de la región La Libertad como enfoques que requieren la UNESCO y que pueden reflejarse en las encuestas.

- Sifuentes Escobedo, K. D. (2014). . *Estrategias de distribución y ventaja competitiva en comercializadoras mayoristas en abarrotes, ciudad de Huamachuco*. Universidad Nacional de Trujillo. Llegó a las siguientes conclusiones:

Este trabajo de investigación se desarrolló en la ciudad de Huamachuco, en la cual se encontraron cuatro comercializadoras mayoristas de abarrotes, que son: TRUDEX, AR DISTRIBUIDORA, ALMAPO y DISMAR. Según los resultados, nos dice que ambas variables para cada

comercializadora; es decir observando que algunas Estrategias de Distribución constituyen Ventajas Competitivas, y además habiéndose determinado la posición de cada comercializadora en el mercado: TRUDEX siendo el líder, A.R. DISTRIBUIDORA como retadora, y en una gran diferencia se encuentra ALMAPO y DISMAR como seguidoras en tercer y cuarto lugar respectivamente. Finalizando se llegaron a las conclusiones pertinentes: 1) TRUDEX y DISMAR mantienen una gran diferencia por el "cuidado en la higiene, nivel de conservación y fechas de vencimiento"; A.R. DISTRIBUIDORA, por la "prontitud de entrega de pedidos"; y ALMAPO, por abrir "nuevos canales para hacer pedidos". Otra conclusión señala por cada comercializadora sus debilidades o críticas por parte de sus clientes; observándose que todas tienen una debilidad común, la "deficiente atención de reclamos".

- Benites Lázaro, D. L. (2014). *Implementación de un sistema de costeo ABC para la creación de una ventaja competitiva en la empresa "F & F Kids" S.A.C.* Universidad Privada del Norte. Llegó a las siguientes conclusiones:

La primordial de colocar un sistema de costos en la organización "F & F Kids" S.A.C. es para poder llegar a determinar cuál es el costo preciso que necesita para la confección de un producto. Y como resultado se obtuvieron que: 1) Al implementar el sistema de costos servirá para la distribución efectiva de todos ellos (teniendo en cuenta los gastos indirectos así como también la mano de obra). 2) Se indicó el promedio de los costos por cada actividad, con la finalidad de colocar una base que determine los costos estándar, y así se podrá obtener un control de todos los costos por cada producción. 3) Para crear una ventaja para la organización

tendría que hacer el costo final por cada producto ya terminado.

4) Se determinó que como ventaja de cada sistema, es el poder identificar cuáles son las áreas y actividades que absorben el costo, para así en el futuro se pueda mantener un costo bajo y de esta manera permitirá producir al mínimo los gastos administrativos.

- Cenas Segura C.R (2014). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos para mejorar la Gestión en la Municipalidad Distrital de Laredo 2014*. Llegó a las siguientes conclusiones:

Según la gestión administrativa en una municipalidad se le debe prestar la atención necesaria a los 4 ejes fundamentales que vienen a ser: Satisfacción del ciudadano, Procesos Internos, Potencial Humano y Gestión Financiera de esta manera se encuentra que hay una relación directa entre todas estas, puesto que para lograr una mejora en la gestión es necesario mejorar la satisfacción del ciudadano y para ello se debe mejorar la eficiencia y eficacia tanto de los Procesos Internos como de la gestión financiera y esta se consigue mediante la Satisfacción del Personal. Es por eso que se consideró las estrategias enfocadas en desarrollar el potencial humano, para así poder proyectar una mejora en la gestión de la Municipalidad, y basándonos en los resultados, este sería el punto mayor en el cual debería mejorar la Municipalidad Distrital de Laredo.

- Rivera Espinoza, E.M. (2016). *Caracterización de la competitividad bajo la teoría de la ventaja competitiva en las micro y pequeñas empresas MYPE del sector servicio – rubro actividades de agencias de viajes y operadores turísticos del distrito de Huaraz, 2014*. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas, determinando una población de 16 gerentes de las MYPEs, 3 de aspectos generales y 13 de la variable de estudio; la cual generó los siguientes resultados: el 69.2% de los gerentes encuestados manifestaron que sólo a veces su agencia de viajes y operador turístico brinda su servicio con atributos que la diferencia de los demás, el 61.5% mencionó que sólo a veces los clientes adquieren su servicio luego de compararlo con otro en el mercado, y el 53.8% expresó que sólo a veces realizan un análisis para conocer los competidores que los rodean en el rubro. Finalmente como conclusión: Existe una deficiente competitividad, lo que es una gran carencia, en las agencias de viajes del distrito de Huaraz.

- Salvador Villacorta, M. D. P., & Gonzáles Vásquez, J. (2016). *Elaboración De Un Planeamiento Estratégico De Sistemas De Información Para La Mejora De La Gestión Administrativa Y Académica En La Academia Preuniversitaria Engels*. Llegó a las siguientes conclusiones:

Engels Class es una empresa dedicada a la preparación preuniversitaria en la ciudad de Trujillo, con los principales clientes son las personas en el distrito de El Porvenir. La empresa, viéndola en su conjunto, consta de dos áreas principales: Área Administrativa y Área Académica. En la actualidad, debido a la gran cantidad de información utilizada en las dos áreas no disponemos de sistemas transaccionales para automatizar y gestionar eficientemente información y procesos que se desarrollan diariamente en la institución. Por ello, se abordó esta situación proponiendo el desarrollo e implementación de diversos Sistemas de información que mejoran el procesamiento de la información en los procesos de negocio, reducen el tiempo de respuesta a las consultas,

proporcionan una fuente fiable de información eficiente y fácil en el momento oportuno, pueden monitorear la situación actual del negocio y también permiten reducir los costos operativos. Para preparar el PESI se utilizó la metodología del INEI apoyada por el método MIRE. Este trabajo se ha realizado con el objetivo de demostrar que el procesamiento de información y automatización de procesos a través de sistemas de información es de vital importancia para la gestión dentro de una organización que se ocupa de gran cantidad de información, como es el caso de la Clase Engels.

- Ulloa Jesús, E. A., & Oliver Linares, D. E. (2013). *Plan De Gestión Administrativa Financiera Eficiente Y Eficaz Para Gerenciar La Universidad César Vallejo, Trujillo 2011*. Llegó a la siguientes conclusiones:

Los resultados permitieron un análisis del desempeño administrativo-financiero, que se considera aceptable, además de analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Universidad César Vallejo. La investigación concluye en la propuesta de un mejor plan de gestión administrativo-financiera, para lograr los niveles de efectividad y eficiencia coherentes con los avances tecnológicos-científicos de este tipo de organización empresarial.

- Reaño Portal, W. R., & Oliver Linares, D. E. (2014). *Propuesta De Implementación De La Gestión Basada En Resultados Para Mejorar La Gestión Académica, Administrativa Y Financiera De La Universidad Nacional De Trujillo*. Llegó a las siguientes conclusiones:

Las conclusiones científicas más importantes y relevantes es que la Universidad Nacional de Trujillo requiere modernizar su

gestión institucional a través de una Gestión Basada en Resultados, sus sistemas académicos, administrativos y financieros. Esto a través de los sistemas de planeamiento estratégico y operativo; presupuesto para resultados, gestión financiera y riesgos; abastecimiento para resultados, monitoreo y evaluación a través de indicadores de desempeño y rendición de cuentas; que permitan medir los resultados e impactos de la gestión institucional de la Universidad Nacional de Trujillo.

1.2.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Pereda Pérez, F. J., López-Guzmán Guzmán, T., & González Santa Cruz, F. (2014). *Las habilidades directivas como ventaja competitiva. El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España)*. Llegó a las siguientes conclusiones:

1) Se puede afirmar que las habilidades personales, interpersonales y directas para la gestión, adquieren cada vez una mayor importancia en las distintas organizaciones. 2) El desarrollo de las habilidades se convierte ciertamente en una gran y verdadera ventaja con la capacidad de poder liderar los procesos que dispone cada institución, pero primordialmente en los que el Recurso Humano es más resaltante, como es el caso del Sector Público. 3) Según las invitaciones que pueda poseer esta para las habilidades halladas en el sector público, sería favorable los resultados que dirijan a políticas que puedan favorecer al desarrollo de las habilidades, basándose en realizar un desempeño laboral eficiente y efectivo.

- Contreras, F. H., Madrigal, A. R., & González, J. F. H. (2017). *Cómo lograr incrementar la Competitividad Empresarial mediante el aprovechamiento de los factores determinantes que marcan una ventaja competitiva del*

lugar: el caso de la frontera noreste de México. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se concluye de acuerdo a la investigación que existen diferentes factores que influyen en la decisión empresarial de instalarse en un lugar determinado o trasladarse a otro. Su estudio ayuda a entender los mapas industriales, es decir, la acumulación de empresas en ciertos territorios frente a su escasez en otros. Antes de decidir la localización más conveniente, las empresas valoran esos factores en función de sus necesidades y del deseo de ahorrar costos y, en consecuencia, de aumentar los beneficios. Los factores que inciden en la localización industrial son fundamentalmente los siguientes: La existencia de recursos naturales. El transporte y las comunicaciones. La disponibilidad, calificación y costo de la mano de obra. La proximidad de otras industrias similares. La cercanía de los mercados de venta. Factores políticos. La calidad del medio ambiente. Los 1076 factores personales. En la actualidad son, ante todo, de carácter económico (la abundancia de recursos naturales, la disponibilidad de mano de obra, la proximidad a los mercados, la buena comunicación), también han adquirido importancia aspectos como el conocimiento directo del territorio, la calidad del medio ambiente o la percepción del empresario. Los factores de tipo legal, fiscal o bancario, reducción de costos unitarios, al menos en el corto plazo, por lo que los inversionistas pueden tomar la decisión de localizar su negocio en una zona determinada en función de ellos. De los 8 grupos de factores en general al momento de la decisión de localización de la empresa y que se considera que representan una ventaja competitiva para las empresas, por orden de importancia son: los factores relacionados al costo, estratégicos, de mercado, ayudas

oficiales, factores jurídicos, factores de aglomeración interna, factores de aglomeración externa y por último los factores personales. El factor de costo es que recibió la más alta calificación e importancia. Por lo tanto podemos inferir que la toma de decisiones de las empresas que se localizan en la frontera norte está sustentada por una estrategia competitiva centrada en la diferenciación de costos.

➤ Salazar, J., del Rosario, M., Apunte, M., & Adriana, M. (2014). *Aplicación de una auditoría de gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de la parroquia la maná, cantón la maná; provincia de cotopaxi, en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012*. Llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Mediante la aplicación de la Auditoría de Gestión se evidenció la no existencia de un Plan Estratégico lo que provoca que la Cooperativa no pueda cumplir con los objetivos, mismos que no permite tomar dediciones acertadas para el buen funcionamiento de la misma. 2) El personal que forma parte del Consejo de Administración y Vigilancia no cumplen con las funciones asignadas, lo que conlleva al desconocimiento de las actividades que realizan los empleados que laboran en la Cooperativa, por ende el control en la institución es deficiente. 3) La falta de un manual de funciones dentro de la Cooperativa ocasiona caos en el desempeño de las actividades que deben desarrollar el personal operativo, es decir no cuentan con las tareas específicas de cada uno, lo que da como resultado el incumplimiento de las responsabilidades que tienen en cada área y el desperdicio del recurso humano.4) La cooperativa cuenta con una estructura orgánica mal diseñada elaborada sin estudios previos, dificultando que las responsabilidades del personal no se encuentren bien delimitadas, existiendo un

desconocimiento del personal sobre los canales de mando y supervisión, lo cual hace indispensable contar con una estructura orgánica que muestre un claro orden jerárquico.

1.2.3 ANTECEDENTES LOCALES:

- Ruiz Domínguez, T. S. (2013). *La ventaja competitiva y su relación con la calidad en el servicio al cliente en la agencia Mega Plaza BCP Chimbote - 2013*. Llegó a las siguientes conclusiones:

Actualmente no es una novedad indicar que las empresas en el país, hoy en día se encuentran un afán constante por superar a su competencia y dominar el mercado. En la región Ancash en los últimos cinco años se vivió una transformación en los sectores productivos; tanto en los sectores en los sectores productivos como servicios y específicamente el comercio y las finanzas han sufrido transformaciones debido al gran auge del sector minero que mediante las tasas del canon han inyectado altos niveles de dinero a flujo financiero. Por ello las entidades financieras buscan captar la mayor proporción de este dinero, mediante sus clientes. No obstante para que ello ocurra las entidades deben presentar servicio de calidad y fundamentalmente eficiencia en la presentación y venta de sus productos. Ese el caso del Banco de Crédito del Perú filial Chimbote en el Mega Plaza. Oficina que con la finalidad de aprovechar el gran movimiento financiero que se efectúa en este gran centro comercial recientemente implementado.

En tal sentido con la finalidad de conocer si los grandes esfuerzos realizados por el BCP en esta oficina están dando los resultados esperados, es que se ha realizado el presente trabajo de investigación denominado “La ventaja competitiva y su

relación con la calidad en el servicio al cliente en la agencia Mega Plaza BCP – 2013”; Mediante el cual se pretende alcanzar el objetivo de verificar si existe una relación entre las variables ventaja competitiva y la calidad de servicio; habiendo efectuado un análisis independiente de cada variable para verificar el nivel de calidad ofrecido por el BCP y si este se constituye en una ventaja competitiva para la percepción de los clientes en el mercado.

Es en ese sentido que se ha detectado que el BCP ofrece y presta servicios de calidad expresando en el nivel de calidad de su personal de atención, los ambientes modernos, así como su sistema de atención y su gran y moderna infraestructura. Sin embargo se ha demostrado que presenta una gran falencia que es el valor o precio de los diferentes productos financieros que ofrece, generando este aspecto una percepción opuesta al nivel de competitividad alcanzando por los otros factores, no obstante, no invalida los niveles competitivos que el BCP ha alcanzado en el mercado los que se demuestra mediante una prueba de Chi cuadrado que se presenta al final de los resultados, prueba que ratifica la gran relación directa y sustancial entre la calidad de la prestación y el nivel de competitividad de la organización.

- Tapia C. Narjhir (2016). *Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del mercado las Malvinas de Chimbote, 2013*. Llegó a las siguientes conclusiones:

El 50% de las MYPES encuestadas tienen estudios secundarios, el 73% respondieron que iniciaron su empresa con la finalidad de obtener ganancias, la totalidad de las MYPES saben que significa competitividad, el 40% considera su negocio competente ya que ofrecen a sus clientes precios accesibles, el

53% de los encuestados aplicarían la promoción como nueva estrategia y el 70% fue capacitando indicando que fue provechoso para su negocio y para ellos como dueños de su MYPE. Finalmente, las conclusiones son: El 53% de las MYPES encuestadas del sector comercio, rubro ferretería del mercado las Malvinas de Chimbote, son personas de 51 años a más, el 60% se encuentra permanente en el mercado de 1 a 20 años y el 53% considera que son recomendados a sus clientes potenciales por los precios que ofrecen.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Se describirá a continuación de manera precisa y clara las teorías relacionadas al tema, detallando conocimientos principales acompañado con sus respectivas bases teóricas con relación a cada variable de estudio, en primera instancia se describirá a la primera variable de estudio:

1.3.1 Ventaja competitiva

1.3.1.1 Definición de Ventaja Competitiva

La ventaja competitiva es una característica fundamental que debe poseer toda organización que desee tener un grado de influencia en el mercado, tomando en cuenta algunas estrategias que se hayan podido desarrollar para obtener lo anhelado. Para Michael Porter (2005) ventaja competitiva significa “la base del desempeño sobre acciones y compromisos para alcanzar a desarrollar la ventaja competitiva deseada en el mercado”. Se podría decir también que es aquella que los diferencia de los demás, con algún tipo de actividad o actitud que sobresalga y marque la diferencia.

1.3.1.2 Tipos de Ventaja competitiva

Según Porter nos señala que existen dos tipos de ventajas competitivas que una organización puede aplicar como estrategias,

pero la institución debe saber que sólo una de ellas se puede aplicar.

1.3.1.2.1 Liderazgos por costos

En ella se encuentra una gran oportunidad para la institución, pero ella la puede aprovechar si está totalmente en la capacidad de poder ofrecer a sus clientes y consumidores un precio menor en comparación al de su competencia. Para definir el liderazgo en costos Michael Porter (2005) señala que “esta clase de liderazgo es quizá la estrategia genérica más clara que existe, en la cual trata en que la organización alcance ser el productor de más bajo costo en relación con la competencia” (p. 12) De acuerdo a la estrategia según dada, esta requiere prioritariamente la atención adecuada que permitirá reducir los costos que se generan dentro de la producción de cada organización.

Por otro lado Michael Porter (2005) señala que: “el costo tiene además importancia vital para las estrategias de diferenciación, porque para aplicarlas es necesario mantenerse cerca de los competidores en este aspecto” (p.61)

1.3.1.2.1.1 Factores de los costos

Los factores son las causas principales que existen dentro de las estructuras del costo de un proceso de actividad a realizar; Michael Porter (2005) se establece que “existen diez factores que se rigen en el comportamiento de las actividades relacionadas con valores respecto a los costos, dentro de ellas se puede obtener las economías de escala, aprendizaje, patrón de utilidad, políticas de discretionales y factores institucionales”. (2005, p.67)

1.3.1.2.1.4 La cadena de valor y el análisis de costos

Es el conjunto de actividades imprescindibles que se desarrolla en el proceso de la elaboración de un producto en una organización, según las actividades primarias y las de apoyo o soporte, a medida que se va desarrollando el proceso de dichas actividades aumenta

el valor del producto para el consumidor, lo que se considera; Michael Porter (2005) es que “las actividades de la cadena de valor contienen ambas cosas en forma de capital fijo y de trabajo”. (p. 63). Por otra parte se puede decir que el análisis de costos es el proceso por el cual se puede determinar e identificar los recursos necesarios para la organización, lo que considera Michael Porter (2005) que:

Como la división que existe en la cadena de valor genérica de las actividades individuales que se deberá reflejar en tres principios que no se excluyen mutuamente: el monto y el crecimiento del costo representados por la actividad, el comportamiento del costo de la actividad y las diferencias de los competidores en la ejecución de la actividad. (p. 63)

2.3.1.2.1.4 Obtención de una ventaja en costos

Según Michael Porter (2005) determinó “Los líderes exitosos obtienen su ventaja en costos de fuentes múltiples dentro de su cadena de valor” (p. 99); se puede decir entonces que una organización puede lograr conseguir la ventaja con costos optando por potenciar la cadena de valores que se maneja en el proceso de las actividades de la producción para elaborar un producto u controlando los factores de costos que se generan en ellas.

1.3.2 Diferenciación

Es en donde la compañía intenta distinguirse dentro de su sector industrial en algunos aspectos apreciados por los compradores y consumidores del producto o servicio brindado. Michael Porter (2005) establece que:

La empresa que pueda obtener una diferenciación tendrá un desempeño por arriba del promedio de los competidores de su sector, es decir si su precio de venta supera grandemente a los costos adicionales en que incurre por su singularidad. Así pues, estas

organizaciones deben estar buscando siempre tipos de diferenciación, debido que esto le permitirá tener un precio mayor al de su precio de costo del producto. En conclusión, su objetivo es conseguir la paridad de costos o una proximidad con sus rivales, para lo cual reduce costos en todas las áreas que no afectan a la diferenciación (p.14). Al entregar una diferenciación en el producto o servicio que se les brindará al consumidor o comprador, se puede decir que se le da n valor agregado a ellos, para que se pueda diferenciar con respecto a lo que pueda o brinda la competencia “las compañías ven la diferenciación en función del producto físico o de las prácticas de mercadotecnia y no como provenientes de cualquier parte de la cadena de valor” (p. 119).

1.3.2.1 Fuentes de la Diferenciación

La diferenciación le permitirá poner a la organización el precio que desee midiendo lo que se está ofreciendo al consumidor, estos pueden vender más de su producto a un cierto precio elevado u obtener los beneficios del cliente como la de su lealtad al comprar lo que la empresa ofrece. La diferenciación en una organización permite de manera directa o indirecta atraer un numeroso grupo de compradores nuevos en una industria o sólo de aquellos compradores que tengan algunas necesidades de poder adquirirlas, Además se podría decir que esta facilita un desempeño sobresaliente si el precio supera grandemente a los costos que se le da como adicionales al crear dicha diferenciación. (p. 120)

1.3.2.2 Diferenciación y la cadena de valor

Es el conjunto de actividades imprescindibles que se desarrolla en el proceso de la elaboración de un producto en una organización,

según las actividades primarias y las de apoyo o soporte, a medida que se va desarrollando el proceso de dichas actividades aumenta el valor del producto para el consumidor. Según Michael Porter (2005) afirma que:

La diferenciación no puede entenderse viendo la organización en su conjunto, si no que proviene de las actividades concretas que realiza y de la manera en la que afectan al comprador. Tiene su origen en la cadena de valor. Prácticamente cualquier actividad constituye una fuente potencial de singularidad. La adquisición de materias primas y de otros insumos puede incidir en el desempeño del producto final y, por tanto, en la diferenciación pueden ser la atención rápida de pedidos, facilidades de pago, entre otros. (p.120)

1.3.2 Dirección Estratégica

1.3.2.1 Definición de Dirección

La **dirección** es un elemento fundamental de la administración en la cual se puede realizar con efectividad lo estructurado a través de la conformidad del administración de una institución, se puede decir también que ésta planeada a base de decisiones, ya sea tomadas de manera directa o delegando dicha autoridad, y a la vez se sigue de manera rápida que se cumplan en forma correcta todas las tareas emitidas y brindadas a los trabajadores. Según John (2003) afirma que “es el proceso por medio del cual se despierta el entusiasmo de la gente para trabajar fuerte y dirigir sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los planes y el logro de los objetivos” (p. 11). Se podría decir que el dirigir implica de manera directa motivar, mandar e influir a que los trabajadores puedan desarrollar actividades específicas dentro del área en donde se encuentren.

1.3.2.2 Definición de Estrategia

La **estrategia** por su parte es un conjunto de procesos que se planifican de tal manera que contribuya a lograr una meta u objeto; lo cual se ha

determinado, Gerry J., Kevan S. y Richard W. (2006) que es “la dirección y el alcance de una organización a largo plazo que permite lograr una ventaja en un entorno cambiante mediante la configuración de sus recursos y competencias, con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas”. (p.10). Entonces las estrategias no sólo es utilizado para el sector u ámbito empresarial o a nivel organizacional, debido a que también nosotros las personas estamos pensando en estrategias por fines convenientes o cotidianos, por ejemplo cuando utilizamos tal método de estudio, cuando debemos afrontar un examen, con apuntes o subrayados de muchas hojas.

1.3.2.3 Definición de Dirección Estratégica

La **Dirección Estratégica** se define Si por ejemplo, en nuestra empresa, propusimos ampliar nuestra cartera de clientes (supongamos que fuera una empresa financiera), la estrategia deberá priorizarse en cuáles son las promociones de las tasas de interés que se propondrá, a través de un análisis interno y externo, además de evaluar cuál sería el interés que desean los clientes recibir, obviamente con relación al de la competencia. Lo cual determina Gerry J. et al. (2006) “La dirección estratégica influye en la posición estratégica de una organización, en las elecciones estratégicas para el futuro y la conservación de la estrategia en acción”. (p. 16). La Dirección Estratégica cuenta de tres procesos: **análisis estratégico, formulación de estrategias, la implantación y control de ellas**, estas tiene una interacción constante de los diferentes elementos que están estructurados en cada bloque, de la misma forma es necesaria una constante realización de información para ellas.

En este caso en el aspecto laboral las empresas van en conjunto con la estructura de la organización, a qué se refiere esto; que en función a este modelo, las personas encargadas de aquellas áreas en relación con la planificación administrativa o productiva, que se plantean en las estrategias empresariales, es que las organizaciones o negocios deben obtener los resultados deseados, y llegar así alcanzar la meta y objetivo deseado.

1.3.3.1 Gestión Administrativa

1.3.3.1 Definición de Gestión

En tal sentido es la parte inmaterial, mental, estratégica, en la que puede lograr los objetivos organizacionales para obtener la eficacia dentro de ella; que significa, Jiménez (2011) “es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir y controlar aspectos relacionados con todos las variables involucradas en una organización” (p. 21). Por la cual también la gestión tiene que ser creativa, es decir original e innovadora para así poder tener un enfoque de calidad en los servicios y/o productos que ofrece un negocio u organización, de preferencia en la innovación, negociación y consumidores. Además la gestión debe ser táctica, es decir, debe generar la comprensión y también todos los elementos humanos necesarios y requeridos.

1.3.3.2 Definición de Administración

La administración es la parte material, el hacer un buen uso de los recursos para poder obtener el grado de eficiencia deseado, siendo la administración un medio para llegar a la gestión; lo que significa que Según John (2003) “es el proceso de planeación, organización, dirección y control del uso de los recursos para lograr las metas del desempeño establecido” (p. 8). Esto significa que la administración cuenta con procesos fundamentales para cumplir con las metas u objetivos propuestas en la organización.

1.3.3.3 Relación entre Gestión y Administración

La Gestión y la Administración guardan una estrecha relación entre ellas, debido a que la gestión por un lado implica analizar los factores internos y externos conceptualizándolo y generando las estratégicas; de la misma manera se requiere que la administración y gestión permitan que los organismos sociales productivos aprovechen sus recursos con eficiencia a través de planear, organizar, dirigir y controlar que así se puedan lograr sus objetivos con eficacia. (Jiménez, 2011:pag.3). Lo cual significa que se tendrá que optar por tener una estructura estratégica planificando actividades, para poder organizar los manuales y funciones de la

empresa, delegando autoridad ante el personal teniendo un sistema de control a través de una evaluación de Desempeño, para alcanzar en un corto tiempo los objetivos y metas organizacionales.

1.4 Formulación del Problema

¿Cuál es la relación que existe entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017?

1.5 Justificación del Estudio

El presente estudio permitirá mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de Gestión Administrativa identificar cómo una correcta aplicación de un modelo de esta tiene incidencia en la Ventaja competitiva en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Por tanto la investigación es conveniente porque con los retos que se interponen en el día a día junto con las exigencias de la competencia, hace que las instituciones tanto privadas y públicas como el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote, se preparen para enfrentarlo, por ello es importante que las instituciones tomen iniciativa utilizando instrumentos de gerencia moderna que permitirá trabajar en base a una Dirección Estratégica dirigido obviamente al futuro, que podrá hacer posible el desarrollo y crecimiento sostenible en el tiempo.

1.6 Hipótesis

H_1 = Si existe relación entre ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

H_0 = No existe relación entre ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar si existe relación entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

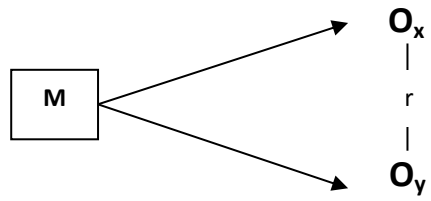
1.7.2 Objetivo Específico

- Analizar la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.
- Analizar la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.
- Analizar la relación que existe entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

La presente investigación se enmarca en el diseño de investigación **Descriptivo-Correlacional**, en donde propósito y utilidad es conocer cómo una variable se comporta sabiendo el comportamiento de la otra variable relacionada, en donde se estudia la realidad en un momento dado a todas las muestras estratificadas y en ellas se puede analizar los fenómenos de la realidad (Variables de estudio), es decir que busca determinar la relación de las variables de estudio. Se podría decir también que es una investigación **no experimental** debido a que no existe manipulación de las variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos.



Dónde:

M: Representa la muestra

O_x: Observación de la variable

Las variables del estudio:

O_x: La ventaja competitiva desde un enfoque de dirección Estratégica.

O_y: La Gestión Administrativa.

2.2 Variables, Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Ventaja Competitiva	Es “una característica fundamental que debe poseer toda organización que desee tener un grado de influencia en el mercado”. (Porter, 2005).	Es aquella que los diferencia de los demás, con algún tipo de actividad o actitud que sobresalga y marque una diferenciación con respecto a la estrategia de diferenciación y liderazgo en costos.	Liderazgo en costos	Factores Institucionales	Ordinal
				Ejecución de Actividades	
				Optimización de costos	
			Diferenciación	Atención rápida de pedidos	
				Facilidades de pago	
				Valor agregado al cliente	
Gestión Administrativa	“Permite que los organismos sociales y productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y así puedan lograr sus objetivos con eficiencia y eficacia. (Jiménez, 2011)	Es la que contribuye en la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización optando por planear, organizar, ejecutar y controlar para determinar y lograr los objetivos planteados en la organización.	Planear	Estructura Estratégica	
				Planificación de Actividades	
			Organizar	Manuales y Funciones	
			Dirigir	Delegación de Autoridad	
			Controlar	Sistema de control	
				Evaluación de Desempeño	

2.3 Población y Muestra

La **población** del estudio del presente proyecto estuvo conformada por: **N**= Número de trabajadores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote (siendo la cifra de 143), que está distribuido de la siguiente manera: Profesionales Administrativos (37), Técnicos Administrativos (101) y Funcionarios (5).

La **muestra** fue de 104 personas, en la cual se les aplicó el instrumento de recolección de datos a los trabajadores del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote. Este tamaño de muestra se logró destacar con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times P \times Q}{N - 1 \times E^2 + Z_{\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$
$$n = \frac{143 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(143 - 1) \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 104,407$$
$$n = 104$$

n = 104 Trabajadores del Hospital Regional EGB

En el que:

n= tamaño de muestra

N= tamaño de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si el nivel de confianza= 95%)

P= probabilidad de éxito (0.5)

Q= 1-P

E= error de la estimación ($\pm 5\%$)

Criterios de Inclusión: Todo el personal administrativo del hospital, tanto contratado como nombrado, técnicos administrativos y profesionales administrativos, de ambos sexos y que acepten voluntariamente colaborar con la investigación para obtener la información que se necesite.

Criterios de Exclusión: Trabajadores técnicos administrativos o profesionales administrativos que estén con licencia, vacaciones y/o descanso médico, practicantes universitarios así como también técnicos que estén presentes en la institución en su periodo de estudios académicos.

2.4 Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Validez y Confiabilidad

2.4.2 Técnica

Para poder desarrollar la investigación, se consideró utilizar, para las variables; la **técnica** de la **encuesta**, en la cual se logró la recaudación de la información requerida de manera detallada y específica.

2.4.3 Instrumento

El **cuestionario** es el instrumento de recolección de datos empleado a los trabajadores administrativos del Hospital Eleazar Guzmán Barrón en Nuevo Chimbote.

2.5 Método de análisis de Datos

Dicha investigación se enmarca en el método de análisis **cuantitativo** en la cual, los datos que se obtendrá se realizarán a través de análisis estadístico mediante Microsoft Excel 2013 y se hará uso de la estadística descriptiva, y a la vez se presentará tablas o gráficos y se detallarán los datos presentes.

2.6 Aspectos Éticos

Este proyecto de investigación plantea los principios éticos generales, como el aportar a un bien común con los resultados para las organizaciones, trabajadores y a la sociedad en general. Así mismo, dicho proyecto de investigación está estructurada en alineamientos netamente originales a referencia de la recopilación datos, además de las teorías relacionadas, sin cometer copia de otras investigaciones.

III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar si existe relación entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

TABLA N° 01: La ventaja competitiva y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en e

			GESTION			Total
			REGULAR	MALA	MUY MALA	
VENTAJA COMPETITIVA	BUENA	Recuento	6	12	0	18
		% del total	5.8%	11.5%	0.0%	17.3%
	MEDIO	Recuento	12	67	3	82
		% del total	11.5%	64.4%	2.9%	78.8%
	BAJO	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0.0%	3.8%	0.0%	3.8%
Total		Recuento	18	83	3	104
		% del total	17.3%	79.8%	2.9%	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional "EGB"

Elaboración propia.

TABLA N° 02: La ventaja competitiva y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

			VENTAJA COMPETITIVA	GESTION
Rho de Spearman	VENTAJA COMPETITIVA	Coeficiente de correlación	1.000	,209 [*]
		Sig. (bilateral)		0.034
		N	104	104
	GESTION	Coeficiente de correlación	,209 [*]	1.000
		Sig. (bilateral)	0.034	
		N	104	104

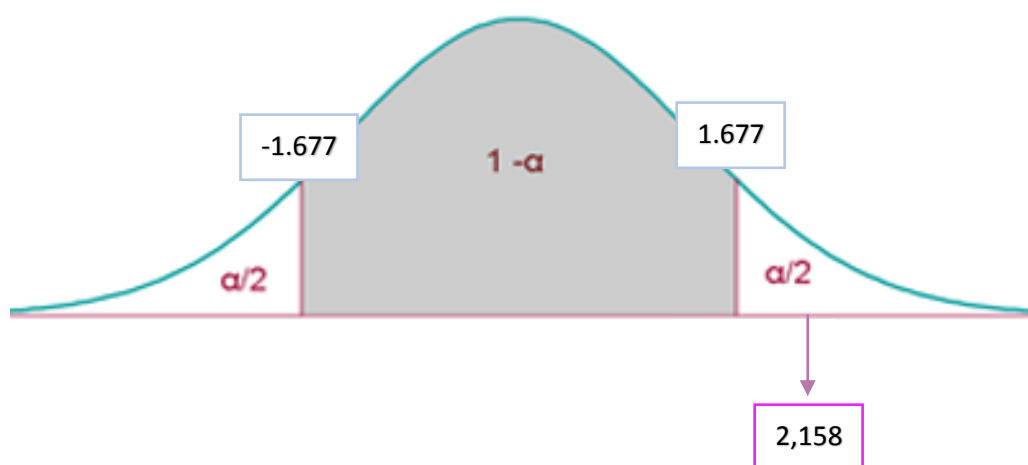
Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional "EGB"
Elaboración propia.

$$T_{RHO - SPEARMAN} \frac{0.209}{\frac{1-0.209^2}{104-2}} = 2,16$$

Descripción: De la tabla N° 2, existe una relación positiva y significativa entre las variables Ventaja Competitiva y Gestión Administrativa; entonces se rechaza la Ho y se acepta la H1.

FIGURA N° 1: Relación entre la Ventaja Competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T STUDENT	0.05	±1.677224196
estadístico de prueba		2,158464846



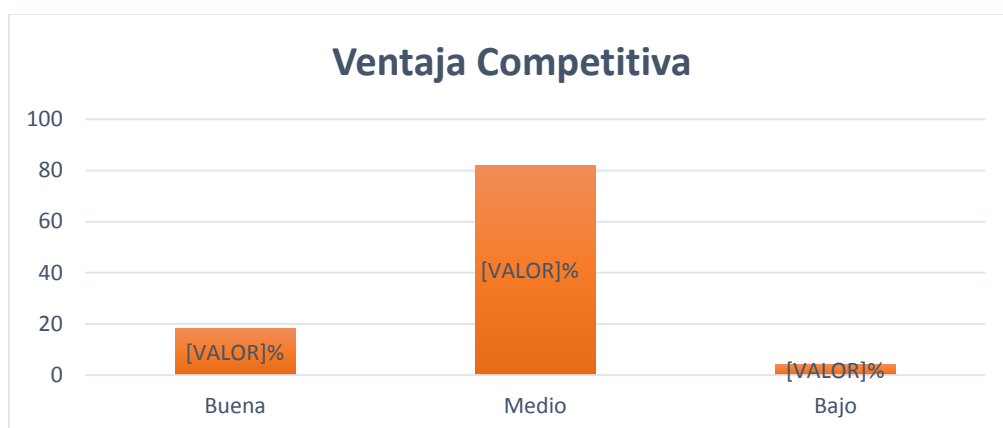
Objetivo Específico N° 1: Analizar la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

TABLA N° 03: Nivel de Ventaja Competitiva en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	18	17.3
Medio	82	78.8
Bajo	4	3.8
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo del Hospital

GRAFICO N° 01: Nivel de Ventaja Competitiva en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 03
Elaboración propia.

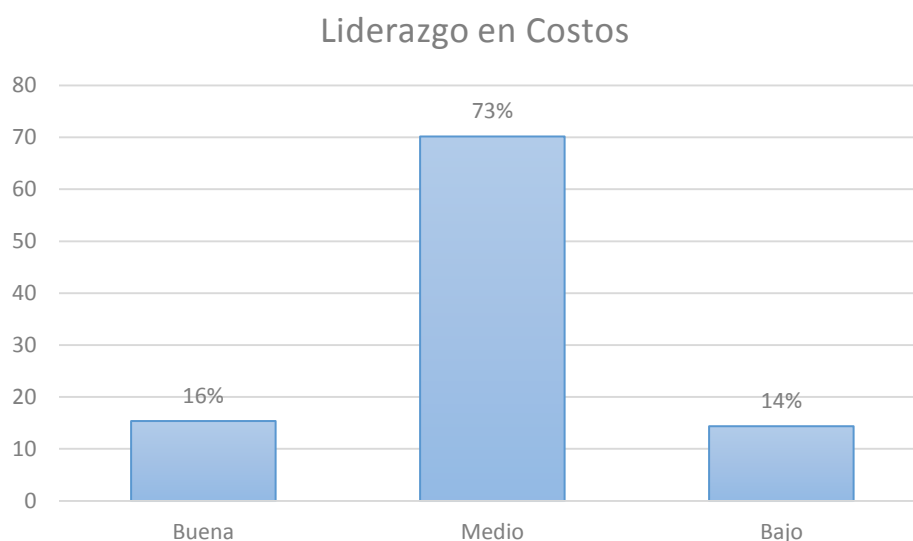
Se puede apreciar que el nivel de Ventaja Competitiva considerado por el personal Administrativo de la Institución considera el 78.8 % que es un nivel medio, seguido de un 17.3% que considera una buena ventaja competitiva, mientras que el 3.8% considera que es un nivel bajo de ventaja competitiva.

TABLA N° 04: Nivel de Liderazgo en costos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16	15.4
Medio	73	70.2
Bajo	15	14.4
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo del Hospital

GRAFICO N° 02: Nivel de Liderazgo en costos en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 04
Elaboración propia.

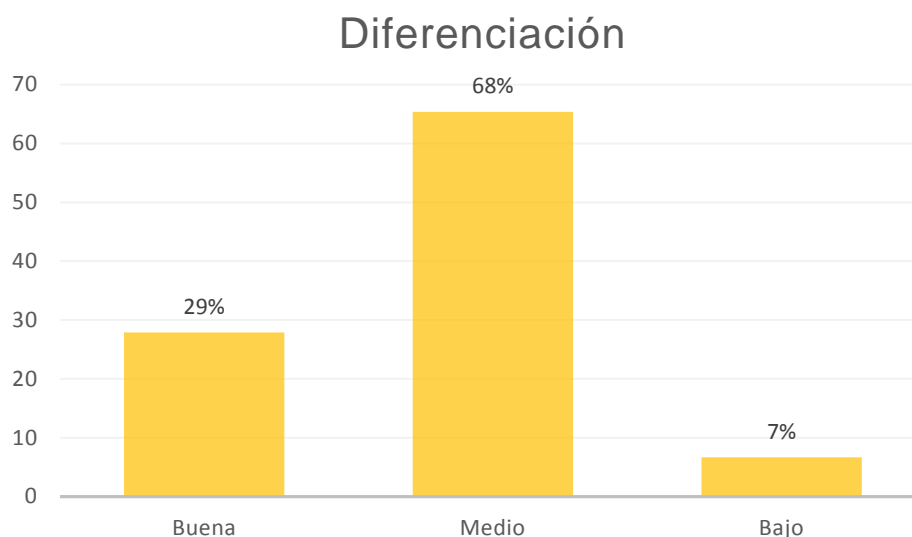
En la tabla se aprecia que el nivel de Liderazgo en costos considerada por el personal administrativa es de 70.2% un nivel medio, seguido el 15.4% considerando un nivel bueno y un 14.4% que considera mala.

TABLA N° 05: Nivel de Diferenciación en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

	Frecuencia	Porcentaje
Buena	29	27.9
Medio	68	65.4
Bajo	7	6.7
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo del Hospital

GRAFICO N° 03: Nivel de Diferenciación en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 05
Elaboración propia.

En la tabla se aprecia que el nivel de Diferenciación considerada por el profesional administrativa es de 65.4% es un nivel medio, seguido el 27.9% consideran un nivel bueno y un 6.7% es un nivel bajo.

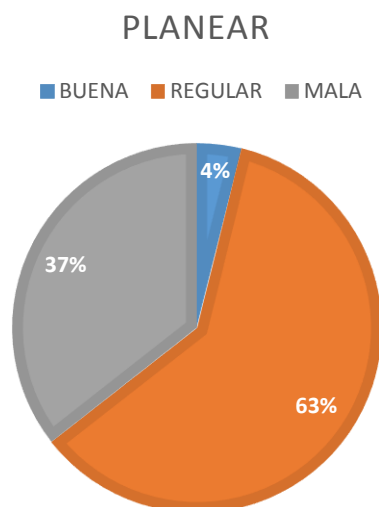
Objetivo Específico N° 2: Analizar la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

TABLA N° 06: Nivel de Planificación en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

PLANEAR		
	Frecuencia	Porcentaje
BUENA	4	3.8
REGULAR	63	60.6
MALA	37	35.6
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo del Hospital

GRAFICO N° 04: Nivel de Planificación en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 06
Elaboración propia.

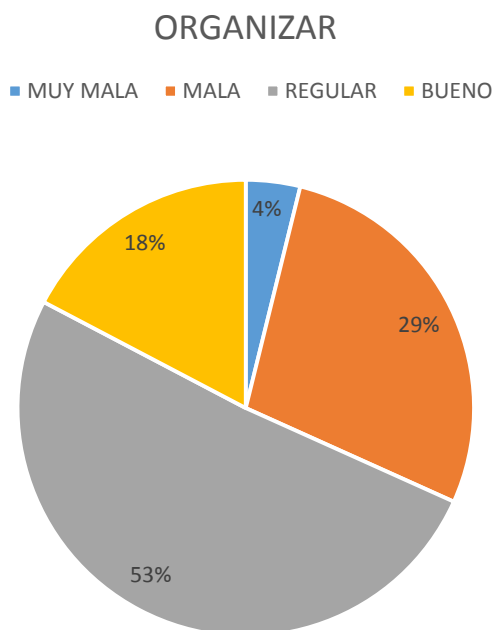
En el gráfico se puede apreciar el nivel de planificación en el Hospital, el 60 % es regular, mientras que el 36% es mala y finalmente el 4% es buena.

TABLA N° 07: Nivel de Organización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

ORGANIZAR		
	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALA	4	3.8
MALA	29	27.9
REGULAR	53	51.0
BUENO	18	17.3
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo del Hospital

GRAFICO N° 05: Nivel de Organización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 07
Elaboración propia.

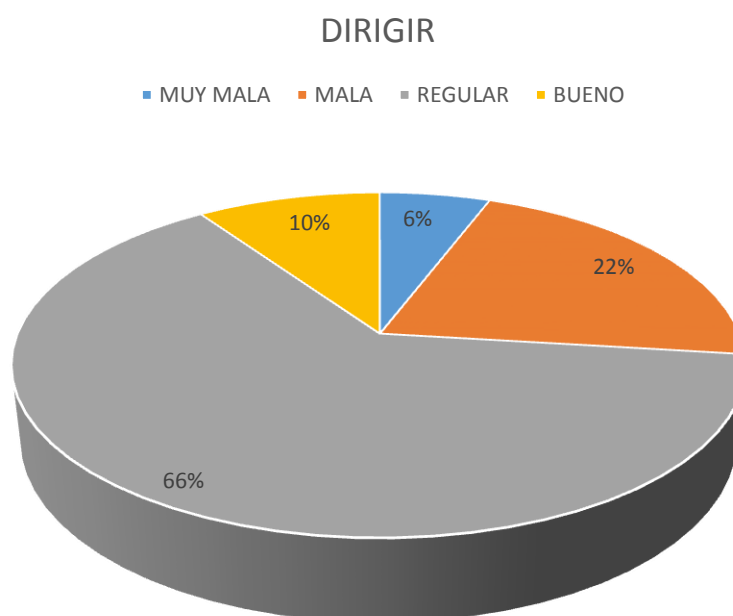
En el gráfico se puede apreciar que el 51% es regular en la organización, el 28% es mala, mientras que el 17% es bueno por último el 4% es muy mala.

TABLA N° 08: Nivel de Dirigir en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

DIRIGIR		
	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALA	6	5.8
MALA	22	21.2
REGULAR	66	63.5
BUENO	10	9.6
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al Personal Administrativo del Hospital

GRAFICO N° 06: Nivel de Dirigir en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 08
Elaboración propia.

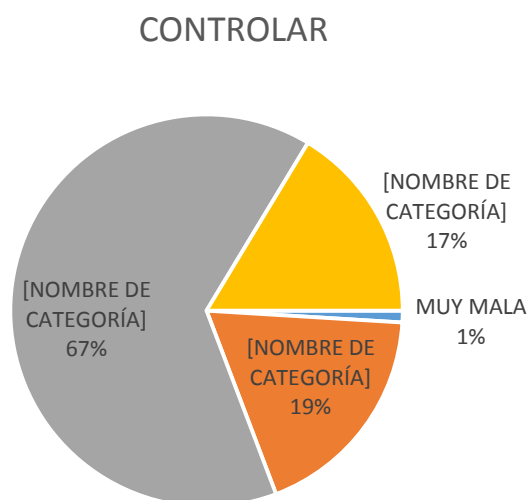
Según los resultados obtenidos en el gráfico N° 10 se puede observar que el 63% es un nivel regular de Dirigir, el 21% es mala, el 10% es bueno mientras que el 6% es muy mala.

TABLA N° 09: Nivel de Control en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

CONTROLAR		
	Frecuencia	Porcentaje
MUY MALA	1	1.0
MALA	19	18.3
REGULAR	67	64.4
BUENO	17	16.3
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional "EGB"

GRAFICO N° 07: Nivel de Control en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 09
Elaboración propia.

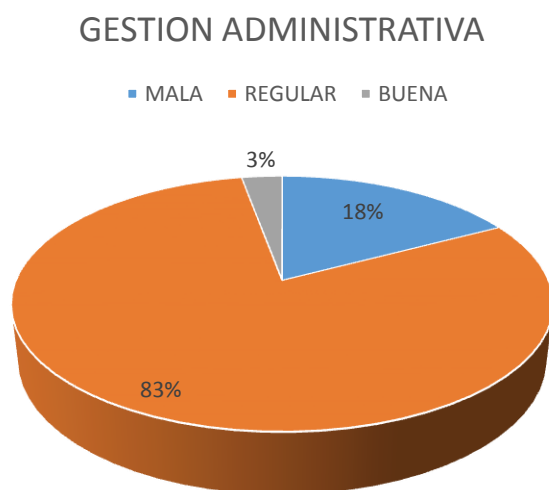
Como se puede observar en el gráfico, el 65% es regular en nivel de control, el 16% es bueno, mientras que el 18% es mala y el 1% es muy mala.

TABLA N° 10: Nivel de Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

GESTION ADMINISTRATIVA		
	Frecuencia	Porcentaje
MALA	18	17.3
REGULAR	83	79.8
BUENA	3	2.9
Total	104	100.0

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional “EGB”

GRAFICO N° 08: Nivel de Planificación en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017



Fuente: Datos de la Tabla N° 10
Elaboración propia.

En la Tabla se aprecia que el nivel de Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón un 80% es regular, seguido de un 17% mala y sólo un 3% buena.

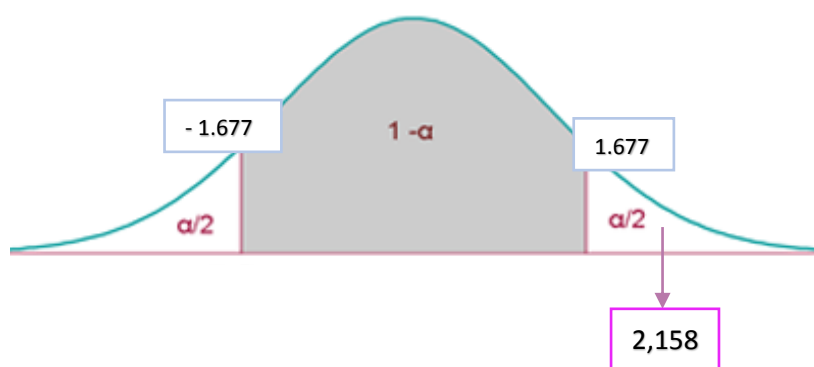
Objetivo Específico N° 3: Analizar la relación que existe entre la ventaja Competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote.

$$T_{RHO - SPEARMAN} = \frac{0.209}{\frac{1-0.209^2}{104-2}} = 2,16$$

Descripción: De la fórmula aplicada, se tiene que la prueba de hipótesis de Spearman es $T = 2,16$ de lo que se acepta que existe una relación positiva y significativa entre las variables Ventaja Competitiva y Gestión Administrativa; entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre las variables de estudio.

FIGURA N° 2: Relación entre la Ventaja Competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

PRUEBA DE HIPOTESIS	ALFA	VALOR ESTADISTICO
ESTADISTICO DE T STUDENT	0.05	± 1.677224196
estadístico de prueba		2,158464846



IV. DISCUSIÓN

Se ha realizado la aplicación del cuestionario de ventaja competitiva y de gestión administrativa de las cuales se han obtenido resultados en el trabajo de investigación, lo cual ha permitido contrastar la hipótesis planteada y se ha llegado a determinar lo que a continuación se detalla.

Esta investigación tuvo como objetivo general, Determinar si existe relación entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017. Por lo tanto, en la tabla N° 2, se aplicó la prueba de Rho de Spearman a los 104 trabajadores administrativos, en la cual se obtuvo un valor de significancia de 0,034, lo cual es menor a $\alpha = 0.05$, por lo que rechaza la hipótesis nula. Por otro lado se encontró una relación lineal estadísticamente significativa de $\rho = 0.209$, siendo $\rho \leq \alpha$, en donde se rechaza H_0 y se acepta H_1 , de esta manera indica que existe una relación positiva entre la ventaja competitiva y la gestión administrativa.

Lo que corresponde al objetivo específico N° 1 que es Analizar la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017, en la tabla N° 4 se aprecia que el nivel de Liderazgo en costos considerada por el personal administrativa es de 70.2% un nivel medio, seguido el 15.4% considerando un nivel bueno y un 14.4% que considera mala, lo que coincide con la tesis de Contreras, F. H., Madrigal, A. R., & González, J. F. H. (2017), titulada “Cómo lograr incrementar la Competitividad Empresarial mediante el aprovechamiento de los factores determinantes que marcan una ventaja competitiva del lugar: el caso de la frontera noreste de México” y a su vez este resultado está trabajado con el autor Michael Porter (2005) señala que “esta clase de liderazgo es quizá la estrategia genérica más clara que existe, en la cual trata en que la organización alcance ser el productor de más bajo costo en relación con la competencia”.

En la tabla N° 5 se aprecia que el nivel de Diferenciación considerada por el profesional administrativa es de 65.4% es un nivel medio, seguido el 27.9% consideran un nivel bueno y un 6.7% es un nivel bajo. Lo que señala Michael Porter (2005) es que la diferenciación le permitirá poner a la organización el precio que desee midiendo lo que se está ofreciendo al consumidor, estos pueden vender más de su producto a un cierto precio elevado u obtener los beneficios del cliente como la de su lealtad al comprar lo que la empresa ofrece. La diferenciación en una organización permite de manera directa o indirecta atraer un numeroso grupo de compradores nuevos en una industria o sólo de aquellos compradores que tengan algunas necesidades de poder adquirirlas, Además se podría decir que esta facilita un desempeño sobresaliente si el precio supera grandemente a los costos que se le da como adicionales al crear dicha diferenciación.

En el objetivo específico N° 2 que es el Analizar la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017, en la tabla N° 6 se puede apreciar el nivel de planificación en el Hospital, el 60 % es regular, mientras que el 36% es mala y finalmente el 4% es bueno. En la tabla N° 7 se puede apreciar que el 51% es regular en la organización, el 28% es mala, mientras que el 17% es bueno por último el 4% es muy mala. Según los resultados en la tabla N° 8 obtenidos se puede observar que el 63% es un nivel regular de Dirigir, el 21% es malo, el 10% es bueno mientras que el 6% es muy malo. Como se puede observar en la tabla N° 9, el 65% es regular en nivel de control, el 16% es bueno, mientras que el 18% es malo y el 1% es muy malo. Lo que señala el autor John (2003) “es el proceso de planeación, organización, dirección y control del uso de los recursos para lograr las metas del desempeño establecido”, Por la cual también la gestión tiene que ser creativa, es decir original e innovadora para así poder tener un enfoque de calidad en los servicios y/o productos que ofrece un negocio u organización, de preferencia en la innovación, negociación y consumidores. Además la gestión debe ser táctica, es decir, debe

generar la comprensión y también todos los elementos humanos necesarios y requeridos.

Lo que corresponde a lo mencionado anteriormente según los resultados del estudio de investigación puedo decir que la teoría de la Ventaja desde un enfoque de Dirección estratégica tiene un grado de incidencia en la Gestión Administrativa. Por otro lado, existe la necesidad de mejorar la Gestión Administrativa para obtener un Ventaja Competitiva en el Mercado. Lo cual nos lleva a reflexionar acerca de la Gestión Administrativa que se lleva en las empresas y este caso especial el del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón. Por tanto después de haber realizado la investigación de dicha empresa, podemos afirmar que su gestión que se emplea es regular y por ende la ventaja competitiva no es tan buena, por ello no refleja un alto resultado altamente positivo. Por lo cual la empresa no cuenta con una muy buena Gestión Administrativa y eso hace que no se obtenga una Ventaja Competitiva deseada, pero tiene un pequeño porcentaje del 18% buena en Liderazgo en costo en la cual se podría decir, que la Institución se enfoca en la estrategia de Liderazgo en Costos obteniendo el mayor resultado en dicha estrategia, por lo que señala Michael Porter (2005), que una empresa sólo debe estar enfocada en una estrategia puesto a que no puede enfocarse en las dos.

V. CONCLUSIONES

- En la investigación se describió la ventaja competitiva, de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, de las cuales el nivel de Liderazgo en costos considerada por el personal administrativo es de 70.2% un nivel medio, seguido el 15.4% considerando un nivel bueno y un 14.4% que considera mala, respecto a Diferenciación se aprecia que el nivel de Diferenciación considerada por el profesional administrativa es de 65.4% en un nivel medio, seguido el 27.9% considerando un nivel bueno y un 6.7% es un nivel bajo, la tabla N° 3 determina el nivel de Ventaja Competitiva considerado por el personal Administrativo de la Institución considera el 78.8 % que es un nivel medio, seguido de un 17.3% que considera que es buena, mientras que el 3.8% considera que es un nivel bajo de ventaja competitiva, en la cual dichos resultados responden al objetivo específico N° 1 de la investigación de estudios.
- En la investigación se identificó el nivel de Gestión Administrativa, de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de dicha empresa, se observa que el nivel de Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón un 80% es regular, seguido de un 17% mala y sólo un 3% buena (Tabla N° 10), respondiendo al segundo objetivo específico
- De acuerdo a los resultados obtenidos y observándose el ámbito interno del Hospital Regional Eleazar de nuevo Chimbote con la encuesta aplicada se obtuvo que existe una relación significativa entre las variables de estudios que son la ventaja competitiva y la gestión administrativa, puesto a que tienen una correlación entre ellas. Además se puede decir que el HREGB se enfoca en la estrategia competitiva de Liderazgos en costos obteniendo un 18% buena en comparación al de Diferenciación que se obtuvo un 3% según el personal administrativo de la Institución.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se sugiere las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a los Jefes de Áreas de la Institución que Gestionen de manera rápida el mantenimiento adecuado para los equipos de trabajo del personal, para no poder atrasar las labores encomendadas.
- Se recomienda al Director de la Institución que pueda implantar mecanismos de calidad, para poder entregar un servicio con mayor calidad en relación al de los otros sectores públicos, de tal manera que pueda también buscar una gestión en la parte Regional y así obtener las facilidades para que nuevos equipos de salud ingresen al Hospital y de esta forma se pueda dar una mejor atención a los pacientes, con el fin de poder ser diferentes ante la competencia y obtener el mejor prestigio entre las entidades públicas de salud en nuevo Chimbote.
- Por último se recomienda tratar de entrar en las actualizaciones con las herramientas para la Gestión Administrativa, para que de esta manera se pueda desempeñar el trabajo de manera óptima trayendo consigo a un personal comprometido que se identifique con la Institución, y a la vez sienta el respaldo y apoyo de ella, motivando así a cambiar la percepción de la Actual Gestión en el Hospital.

VII. REFERENCIAS

- Benites, C., y Mostacero, J. (2014). Dirección estratégica de la Institución Educativa Privada "Mentes Brillantes - San Isidro" y su contribución al desarrollo educativo de la Región La Libertad. (Tesis de Grado). Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_6be1c99bf5954538822823bb5408cd9d
- Benites, D. (2014). Implementación de un sistema de costeo ABC para la creación de una ventaja competitiva en la empresa "F & F Kids" S.A.C. (Tesis de Grado). Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_86e726a1595e7e135a7d71d5bfccb458
- Cenas, C. (2014). Dirección Estratégica para mejorar la Gestión en la Municipalidad Distrital de Ladero 2014.(Tesis de Grado). Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/961>
- Contreras, F., Madrigal, A., y González, F. (2017). Cómo lograr incrementar la Competitividad Empresarial mediante el aprovechamiento de los factores determinantes que marcan una ventaja competitiva del lugar: el caso de la frontera noreste de México. (Tesis de Doctorado). Recuperado de: <http://www.riico.net/index.php/riico/article/view/756/683>
- Gonzáles, J. (2016). Elaboración de un planeamiento estratégico de sistemas de información para la mejora de la gestión administrativa y académica en la academia preuniversitaria Engels.(Tesis de Maestría). Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_b7031e188f1ac0a276869b4852766f42
- Hernández, S. y Rodríguez, S. (2001) *Fundamentos de la gestión empresarial: Enfoque basado en competencias*. –México: Mc Graw Hill Interamericana.

- Jiménez, A. (2011). *La gestión integral para incrementar la productividad en las mypes*. Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas. ASEUC
- Johnson, J., Scholes, K. y Whittington, R. (2006). *Dirección Estratégica*. (7ª ed.) Madrid: España.
- Narjhir, C. (2016). Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería del mercado las Malvinas de Chimbote, 2013. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Pereda F., López, T., y González, F. (2014). Las habilidades directivas como ventaja competitiva. El caso del sector público de la provincia de Córdoba (España). (Tesis de Grado) Recuperado de: <http://upcommons.upc.edu/handle/2099/16106>
- Porter, M., E. (2005). *Ventaja Competitiva*. (4ª ed.) México: Continental. S.
- Reaño, W. y Oliver, D. (2014). Propuesta De Implementación De La Gestión Basada En Resultados Para Mejorar La Gestión Académica, Administrativa Y Financiera De La Universidad Nacional De Trujillo. (Tesis de Doctorado). Sitio web: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_67d0917a9212b33752621b4547e602fb Salvador Villacorta, M. D. P., y
- Rivera, E. (2016). Caracterización de la competitividad bajo la teoría de la ventaja competitiva en las micro y pequeñas empresas MYPE del sector servicio – rubro actividades de agencias de viajes y operadores turísticos del distrito de Huaraz, 2014. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000026057>

- Ruiz, D (2013). *La ventaja competitiva y su relación con la calidad en el servicio al cliente en la Agencia Mega Plaza BCP Chimbote – 2013.*(Tesis de Grado,Universidad César Vallejo). (Acceso el 7 de Abril de 2017)
- Salazar, J., Apunte, M., y Adriana, M. (2014). Aplicación de una auditoría de gestión administrativa en la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de la parroquia la maná, cantón la maná; provincia de cotopaxi, en el periodo 01 de enero al 31 de diciembre del año 2012. (Tesis de Grado). Recuperado de:<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1941/1/T-UTC-1732.pdf>
- Schermerhorn, J. (2003). *Administración*. México: LIMUSA.
- Sifuentes, D.(2014). Estrategias de distribución y ventaja competitiva en comercializadoras mayoristas en abarrotes, ciudad de Huamachuco. (Tesis de Grado). Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_a45457e1d7be20bbafc432d53db8ebb6
- Ulloa, J. y Oliver,D. (2013). Plan de gestión administrativa financiera eficiente y eficaz para gerenciar la universidad césar vallejo, Trujillo 2011. (Tesis de Doctorado). Sitio web: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_954472f810eb7f6761011302350a1b31

VIII. ANEXOS

1. ENCUESTA (VENTAJA COMPETITIVA)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA

Tenga Ud. Un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote para el trabajo de investigación titulado *“La ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017”*. La información que proporcionará es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un (x) sólo una alternativa, la que considéreme mejor. Conteste todas las posiciones. Esta encuesta recogerá información que se utilizará con fines académicos.

- I. **INFORMACIÓN GENERAL:** Marque con una “x” los datos personales solicitados a continuación:

Genero	Femenino () Masculino ()
Nivel Académico	Universitario () Bachiller () Titulado () Maestría o Doctorado () Técnico ()
Antigüedad en la Institución	Menos de 3 meses () De 3 meses a 11 meses () De 1 año a 5 años () De 5 años a 10 años () Más de 10 años ()
A qué régimen pertenece	Trabajador Nombrado/Funcionario () Trabajador con Contrato Administrativo de Servicio “C.A.S” () Trabajador con Contrato Plazo Fijo ()

- II. Marque con una “x” lo que cree Ud. por conveniente en cada casilla teniendo en cuenta que cada número tiene un significado como se muestra:
1. Totalmente en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo
 4. De acuerdo
 5. Totalmente de acuerdo

CALIFICACIÓN	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo, Ni de Acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
PUNTUACIÓN	1	2	3	4	5

N°	Ítems	Numeración				
		1	2	3	4	5
Liderazgo en Costos						
1	¿La Institución cuenta con Infraestructura propia y adecuada para el desarrollo institucional?					
2	¿Considera que es necesario hacer cambios en los procesos para crear una ventaja competitiva?					
3	¿La institución cuenta con planes para corregir los aspectos negativos que se pueda obtener en un futuro?					
4	¿La institución es cuidadosa de no poner precio que eleve las expectativas del cliente?					
5	¿Qué tan efectivos son las instalaciones físicas, equipo y otros tangibles, son apropiadas para brindar el servicio?					
6	Al dañarse algún mueble, ¿Lo reparan de manera inmediata o acceden a hacer la compra de uno nuevo para su reemplazo?					
7	¿Se elaboran informes que reporten pérdidas de daños a los materiales?					
8	¿Cuenta la institución con algún programa de mejoramiento con capacidad, para sustituir algún equipo o maquinaria por otras más eficientes?					
9	¿La disponibilidad de mecanismos para recibir quejas, sugerencias, preguntas o recomendaciones por parte de los usuarios, grupos de interés en general es una ventaja?					
10	¿Existen programas de evaluación de desempeño para mantener y aumentar la productividad en la institución?					

CALIFICACIÓN	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo, Ni de Acuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
PUNTUACIÓN	1	2	3	4	5

N°	Ítems	Numeración				
		1	2	3	4	5
<i>Diferenciación</i>						
11	¿La empresa cuenta con algún tipo de estrategia diferenciadora?					
12	¿Considera que la calidad de información suministrada es una ventaja para la institución?					
13	¿El personal que tiene contacto con el cliente tiene suficiente autonomía para solucionar sus necesidades?					
14	¿La institución cuenta con programas de calidad?					
15	¿La empresa cuenta con algún tipo de certificación de calidad?					
16	¿Cree usted que la Institución cuenta con una comunicación adecuada que lo diferencie de las demás instituciones?					
17	¿Se utiliza la información del libro de reclamos para mejorar el servicio?					
18	¿Considera usted que para tener mayor presencia en el mercado se requiere capacitar y adiestrar al personal administrativo y ejecutivo?					
19	¿La institución tiene claramente definido su mercado objetivo?					
20	¿Existe modalidades de pago en la institución para los pacientes?					

2. ENCUESTA (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ENCUESTA

INSTRUCCIONES: La encuesta es anónima y está destinada a conocer su opinión con respecto a la Gestión Administrativa en la Institución. Le agradece contestar las siguientes preguntas:

III. **INFORMACION ESPECIFICA SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA:** Marque con una “x” los datos personales solicitados a continuación:

Calificación	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en Acuerdo
Puntuación	1	2	3	4	5

	1	2	3	4	5
Planificación					
1. Se identifica usted con la misión y visión de la Organización.					
2. La Gestión define con claridad los objetivos, metas y propósitos organizacionales.					
3. Considera que la gestión de la Institución se orienta en planes, programas y proyectos.					
4. Reconoce que se trabaja con un presupuesto en la institución.					
5. Considera que la Institución requiere planificación.					
Organización					
6. Reconoce que los cargos están reflejados en un organigrama dentro de la institución.					
7. Considera que existen manuales de la organización y funciones.					
8. Reconoce que están claramente definidos los cargos en la Institución.					
9. Considera que los cargos de confianza los direccionan gente profesional con conocimiento en el cargo.					
10. Es eficiente el Hospital Regional en la organización de Recursos, Materiales y personal.					
Dirección					
11. Considera que existe una comunicación eficaz dentro de la organización.					
12. Siente que existe liderazgo definido en la organización.					
13. Los trabajadores cumplen con las normas internas de la Institución.					
14. La Gestión de la Institución permite que los trabajadores se desempeñen adecuadamente.					
15. La gestión de la Institución permite que los trabajadores se desempeñen adecuadamente.					
Control					
16. La institución cumple con las normativas estipuladas por el Estado.					
17. La institución realiza un sistema de control para corregir problemas después de que ocurren.					
18. Está satisfecho con el mecanismo de control para el personal					
19. Se realiza un control de la información que existe en la Institución					
20. Considera que por áreas o grupos de trabajo se establece metas.					

3. Cuadro de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
"La Ventaja Competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017"	¿Cuál es la relación que existe entre la ventaja Competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017?	<p>H₁= Si existe relación entre la Ventaja Competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.</p> <p>H₀= No existe Relación entre la Ventaja Competitiva desde un Enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de nuevo Chimbote en el año 2017.</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existe relación entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional "EGB" en el año 2017</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017. • Analizar la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017. • Analizar la relación que existe entre la ventaja competitiva desde un enfoque de Dirección Estratégica y la Gestión Administrativa en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017. 	Ventaja Competitiva	Es "una característica fundamente que debe poseer toda organización que desee tener un grado de influencia en el mercado". (Porter, 2005).	Es aquella que los diferencia de los demás, con algún tipo de actividad o actitud que sobresalga y marque una diferenciación con respecto a la estrategia de diferenciación y liderazgo en costos.	Liderazgo en costos	1-10	Ordinal
				Gestión Administrativa	"Permite que los organismos sociales y productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y así puedan lograr sus objetivos con eficiencia y eficacia. (Jiménez, 2011)	Es la que contribuye en la mejora de la eficacia y eficiencia de la organización optando por planear, organizar, ejecutar y controlar para determinar y lograr los objetivos planteados en la organización.	Planear	1-5	
							Organizar	6-10	
							Dirigir	11-16	
Controlar	17-20								

4. Confiabilidad de los Instrumentos

- Ventaja Competitiva

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_j S_j^2}{\left[\sum_j S_j r_{jx} \right]^2} \right)$$

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	SUMA
E1	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	85
E2	4	5	3	4	4	5	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	2	5	3	4	69
E3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	88
E4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	5	74
E5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	76
E6	5	5	4	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	68
E7	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	5	4	3	63
E8	4	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	66
E9	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	81
E10	5	5	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5	5	78

Varianza	0.23	0.40	0.26	1.38	0.76	0.90	0.71	0.93	0.76	0.98	0.23	0.66	0.44		0.45			0.27	0.67	0.66	
a	3	0	7	9	7	0	1	3	7	9	3	7	4	0.622	6	0.278	0.900	8	8	7	69.51

(Varianza de la Población) 12.578

El número de																					
K: ítems	10																				
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items	12.578																				
La Varianza de la suma de los																					
S_T² : Items	69.51																				

- **Gestión Administrativa**

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_j S_j^2}{\left[\sum_j S_{j \cdot} \right]^2} \right)$$

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	SUMA
E1	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	2	3	4	3	2	68
E2	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	2	4	3	3	5	5	2	5	2	68
E3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	76
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80
E6	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	73
E7	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	91
E8	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	4	5	5	1	5	1	67
E9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	76
E10	4	5	5	3	4	4	5	1	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	83

Varianza 0.100 0.900 0.844 0.711 0.322 0.267 0.178 1.211 0.222 0.222 0.233 1.600 1.122 1.156 0.322 0.767 0.400 1.378 0.456 1.344 58.18

(Varianza de la Población)

13.756

K: El número de ítems 10
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Items 13.756
 S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items 58.18

$$\frac{10}{9} \left| 1 - \frac{0.2364}{0.8484} \right|$$

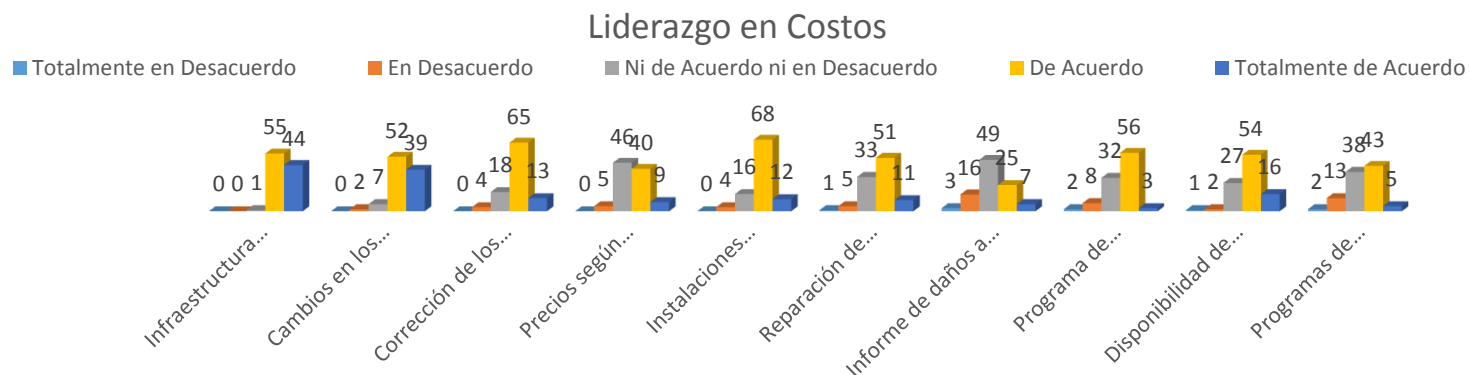
5. Resultados de encuestas

TABLA N° 12: Liderazgo en Costos percibida por el personal administrativo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón En El Año 2017.

LIDERAZGO EN COSTOS	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		TOTAL	
	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%	E	%
Infraestructura propia y Adecuada	0	0	0	0	1	1	57	55	46	44	104	100
Cambios en los Procesos	0	0	2	2	7	7	54	52	41	39	104	100
Corrección de los Aspectos Negativos	0	0	4	4	19	18	68	65	13	13	104	100
Precios según expectativas	0	0	5	5	48	46	42	40	9	9	104	100
Instalaciones apropiadas	0	0	4	4	17	16	71	68	12	12	104	100
Reparación de muebles	1	1	5	5	34	33	53	51	11	11	104	100
Informe de daños a materiales	3	3	17	16	51	49	26	25	7	7	104	100
Programa de Mejoramiento	2	2	8	8	33	32	58	56	3	3	104	100
Disponibilidad de mecanismos	1	1	2	2	28	27	56	54	17	16	104	100
Programas de productividad	2	2	13	13	39	38	45	43	5	5	104	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional “EGB”

GRAFICO N° 09: Liderazgo en Costos percibida por el personal administrativo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el año 2017.



S
 Datos de la Tabla N°12
 Elaboración propia.

El 55% se encuentra en De acuerdo con la infraestructura propia y adecuada de la Institución. El 39% se encuentra en Totalmente de acuerdo con hacer cambios en los procesos. El 65% están de Acuerdo con las correcciones de los Aspectos negativos a futuros de la Institución. El 46% se encuentra Ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre los precios según expectativas del cliente. El 78% se encuentra de acuerdo en las Instalaciones para brindar servicio. El 33% se encuentra en Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la reparación de los muebles. El 49% se encuentra Ni de acuerdo ni en desacuerdo con la elaboración de informes de daños a materiales. El 56% están de Acuerdo con la existencia de programas de mejoramiento de muebles. El 54% está de Acuerdo con la disponibilidad de mecanismos existentes. El 38% está Ni de acuerdo ni en desacuerdo con los programas de Productividad que existen en la Institución.

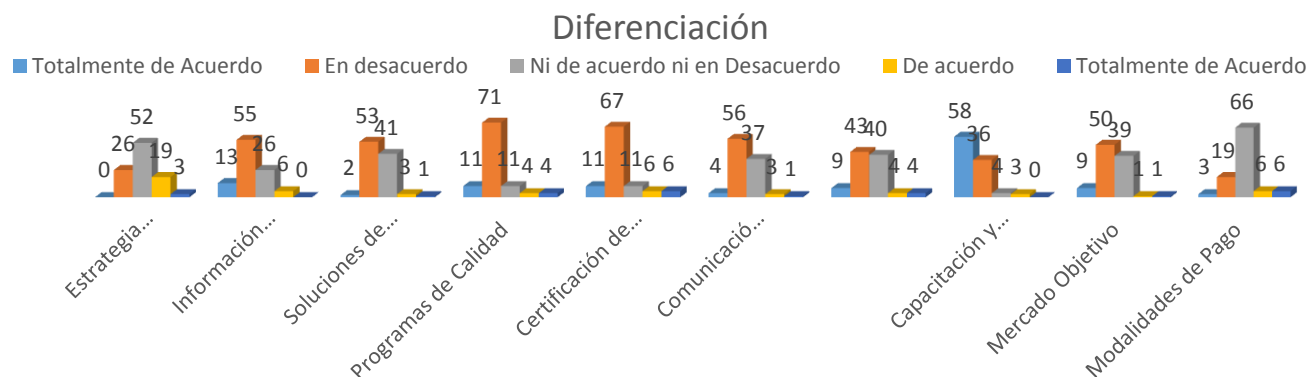
TABLA N° 13: Diferenciación percibida por el personal administrativo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el año 2017.

DIFERENCIACION	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		TOTAL	
	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%
Existencia de una Estrategia Diferenciadora	0	0	27	26	54	52	20	19	3	3	104	100
Información Suministrada es una ventaja	14	13	57	55	27	26	6	6	0	0	104	100
Soluciones de Necesidades de Clientes	2	2	55	53	43	41	3	3	1	1	104	100
Programas de Calidad	11	11	74	71	11	11	4	4	4	4	104	100
Certificación de Calidad	11	11	70	67	11	11	6	6	6	6	104	100
Comunicación adecuada	4	4	58	56	38	37	3	3	1	1	104	100
Uso del libro de Reclamos para mejorar el servicio	9	9	45	43	42	40	4	4	4	4	104	100
Capacitación y Adiestramiento al Personal	60	58	37	36	4	4	3	3	0	0	104	100
Mercado Objetivo	9	9	52	50	41	39	1	1	1	1	104	100
Modalidades de Pago	3	3	20	19	69	66	6	6	6	6	104	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional "EGB"

GRAFICO N° 10: Diferenciación percibida por el personal administrativo en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en el año 2017.

F
u
e
n
t
e
:



D

Datos de la Tabla N°13

Elaboración propia.

El 52% están en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia de una Estrategia Diferenciadora. El 55% está en Desacuerdo con la Calidad de información suministrada sea una ventaja competitiva. El 41% está ni de acuerdo ni en desacuerdo ante la solución de las necesidades de los clientes. El 71% está en desacuerdo con la existencia de programas de calidad. El 67% está en desacuerdo con la existencia de certificación en la Institución. El 37% está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación adecuada existente en el Hospital. El 43% está en desacuerdo con el uso del libro de reclamo para mejorar el servicio de la Institución. El 58% está totalmente en desacuerdo con la presencia de capacitación y adiestramiento al personal administrativo. El 39% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la definición de su mercado Objetivo de la Institución. El 66% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo con las modalidades de pagos existentes en el Hospital Regional “EGB”.

TABLA N° 14: Nivel de Planificación en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

PLANIFICACIÓN	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		TOTAL	
	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%
Identificación con misión y visión	46	44	57	55	1	1	0	0	0	0	104	100
La gestión define los objetivos, metas o propósitos	41	39	54	52	7	7	2	2	0	0	104	100
La organización se orienta en planes, programas y propósitos	13	13	68	65	19	18	4	4	0	0	104	100
La institución trabaja con un presupuesto	9	9	42	40	48	46	5	5	0	0	104	100
La institución requiere planificación	12	12	71	68	17	16	4	4	0	0	104	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional “EGB”

GRAFICO N° 11: Nivel de Planificación en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Datos de la Tabla N° 14

Elaboración propia.

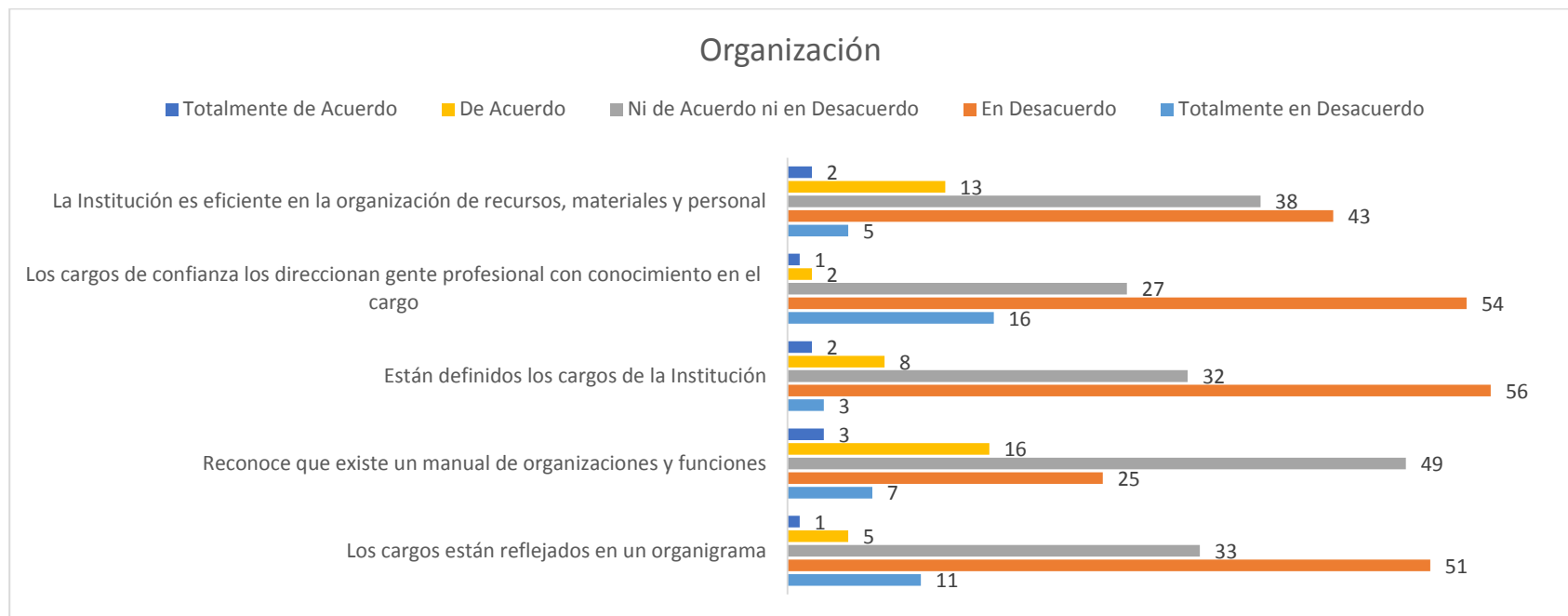
Se puede apreciar en el gráfico N°11 que el 55% se encuentra en desacuerdo con la identificación de la misión y visión de la Institución. El 39% está en totalmente en desacuerdo la gestión define los objetivos, metas o propósitos organizacionales. El 65% está en desacuerdo con que la organización se oriente en planes, programas y propósitos. EL 46% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la Institución trabaje con un presupuesto. El 68% se encuentra en desacuerdo con que la organización requiera de planificación.

TABLA N° 15: Nivel de Organización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

ORGANIZACIÓN	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		TOTAL	
	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%
Los cargos están reflejados en un organigrama	11	11	53	51	34	33	5	5	1	1	104	100
Reconoce que existe un manual de organizaciones y funciones	7	7	26	25	51	49	17	16	3	3	104	100
Están definidos los cargos de la Institución	3	3	58	56	33	32	8	8	2	2	104	100
Los cargos de confianza los dirigen gente profesional con conocimiento en el cargo	17	16	56	54	28	27	2	2	1	1	104	100
La Institución es eficiente en la organización de recursos, materiales y personal	5	5	45	43	39	38	13	13	2	2	104	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional "EGB"

GRAFICO N° 12: Nivel de Organización en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 15
Elaboración propia.

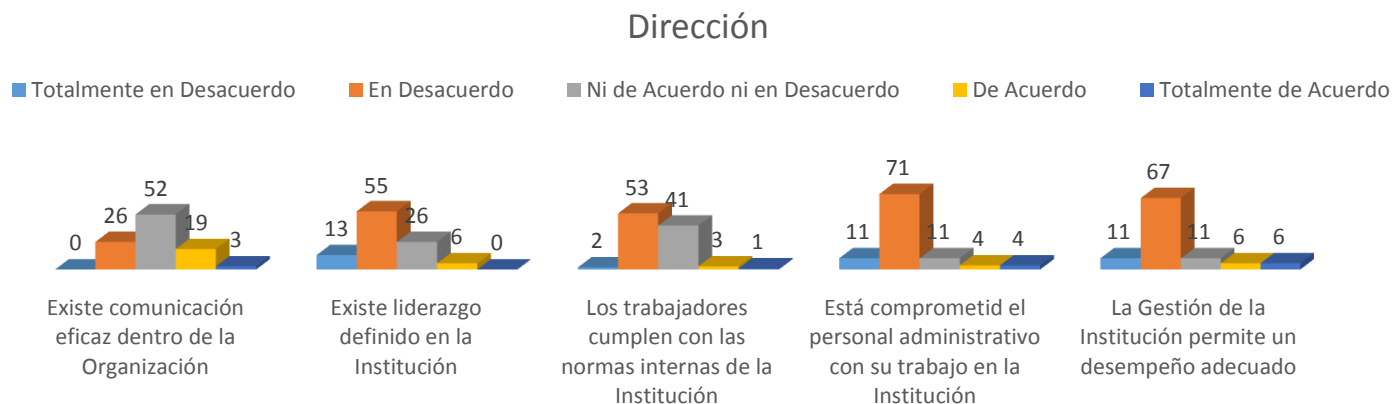
Se tiene que el 43% está en desacuerdo con que la Institución es eficiente en la organización de recursos de recursos, materiales y personal. El 27% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo, que los cargos de confianza lo direccionan gente profesional con conocimiento en el cargo. El 56% está en desacuerdo que están definidos los cargos de la Institución. El 16% está en acuerdo con que se reconoce que existe un manual de organizaciones y funciones. El 51% está en desacuerdo con los cargos que están reflejados en un organigrama.

TABLA N° 16: Nivel de Dirigir en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

DIRECCION	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		TOTAL	
	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%
Existe comunicación eficaz dentro de la Organización	0	0	27	26	54	52	20	19	3	3	104	100
Existe liderazgo definido en la Institución	14	13	57	55	27	26	6	6	0	0	104	100
Los trabajadores cumplen con las normas internas de la Institución	2	2	55	53	43	41	3	3	1	1	104	100
Está comprometido el personal administrativo con su trabajo en la Institución	11	11	74	71	11	11	4	4	4	4	104	100
La Gestión de la Institución permite un desempeño adecuado	11	11	70	67	11	11	6	6	6	6	104	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional “EGB”

GRAFICO N° 13: Nivel de Dirigir en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 16
Elaboración propia.

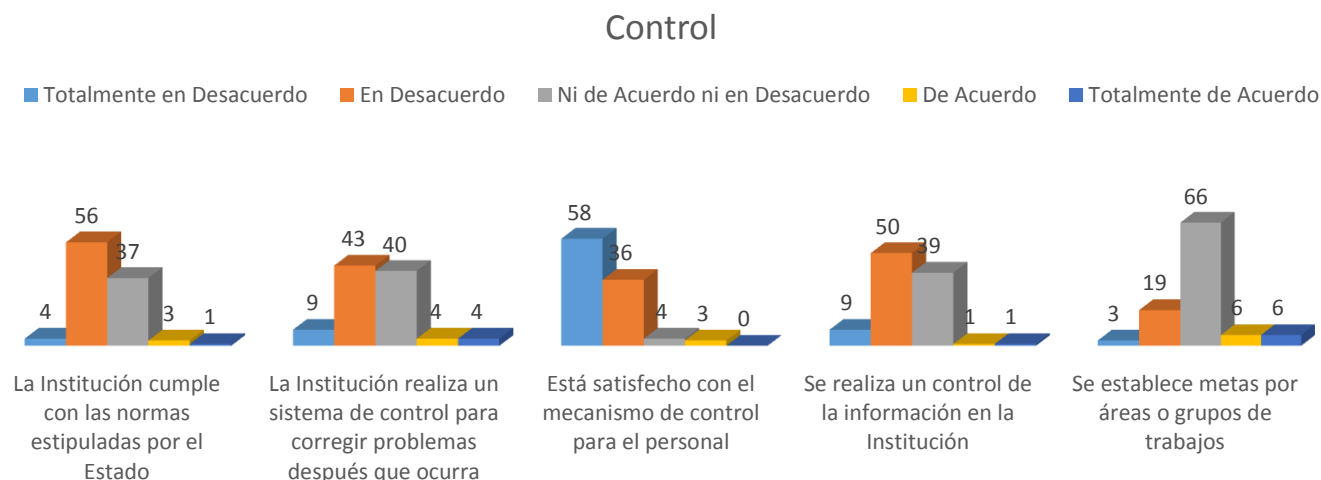
En el gráfico N°13 se aprecia que el 52% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con la existencia de comunicación eficaz dentro de la Organización. El 55% se encuentra en acuerdo con la existencia de liderazgo definido en la Institución. El 41% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con que los trabajadores cumplen con las normas internas de la Institución. El 71% está en desacuerdo con que el personal administrativo está comprometido con su trabajo asignado en la Institución. El 6% se encuentra en acuerdo que la Gestión de la Institución permite un desempeño adecuado.

TABLA N° 17: Nivel de Control en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.

CONTROL	Totalmente en Desacuerdo		En Desacuerdo		Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		TOTAL	
	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%	e	%
La Institución cumple con las normas estipuladas por el Estado	4	4	58	56	38	37	3	3	1	1	104	100
La Institución realiza un sistema de control para corregir problemas después que ocurra	9	9	45	43	42	40	4	4	4	4	104	100
Está satisfecho con el mecanismo de control para el personal	60	58	37	36	4	4	3	3	0	0	104	100
Se realiza un control de la información en la Institución	9	9	52	50	41	39	1	1	1	1	104	100
Se establece metas por áreas o grupos de trabajos	3	3	20	19	69	66	6	6	6	6	104	100

Fuente: Encuesta aplicada al personal Administrativo del Hospital Regional "EGB"

GRAFICO N° 14: Nivel de Control en el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote en el año 2017.



Fuente: Datos de la Tabla N° 10
Elaboración propia.

En el gráfico se aprecia que el 56% se encuentra en desacuerdo con que la Institución cumple con las normas estipuladas por el Estado. El 40% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la Institución realice sistemas de control para corregir problemas después que ocurra. El 36% se encuentra en desacuerdo con la satisfacción de mecanismo existente para el control del personal. El 39% está en ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se realice un control de la información de la Institución. El 66% se encuentra en ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la Institución establece metas por áreas o grupos de trabajos.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Jaela Peña Romero, titular del
DNI. N° 03894354, de profesión
Administradora,
actualmente como Directora, en la
Institución UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Personal Administrativo HREGB

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 30 días del mes de Junio del 2017



Jaela Peña Romero
Directora de la Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

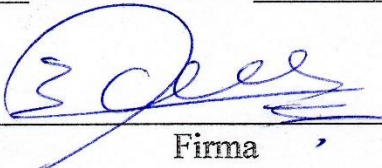
Yo, Calderón Yarleguë Luis Alberto., titular del
DNI. N° 40097132., de profesión
ESTADÍSTICO - INFORMATICO, ejerciendo
actualmente como DOCENTE., en la
Institución UCV.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				/
Amplitud de contenido				/
Redacción de los Ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia				/

En Chimbote, a los 20 días del mes de Junio del 2017.


Firma

.....
Lic. Luis Alberto Calderón Yarleguë
COESPE : 325
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU
REGION LA LIBERTAD

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

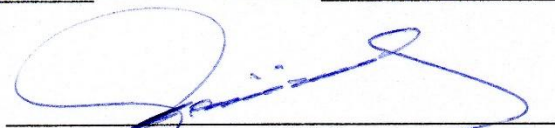
Yo, MANUEL ANTONIO ESPINDO DE LA CRUZ., titular del
DNI. N° 18195946, de profesión
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN,
actualmente como DOCENTE TIEMPO COMPLETO, en la
Institución UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Chimbote, a los 30 días del mes de JUNIO del 2017


Firma