



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión administrativa y su relación con la competitividad de la clínica Praga
Internacional S.A.C. de Piura, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

García Mendoza, María Isabel del Rosario (ORCID: 0000-0002-1053-6402)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedicado a Dios y a mi familia; en especial a mis padres que nunca dejaron de apoyarme en la decisión de volverme una administradora profesional.

Agradecimiento

Agradecimiento a mis profesores del Programa de Formación para Adultos, que me brindaron una enseñanza de calidad y me ha permitido nutrir la presente investigación. Especialmente al Dr. Freddy William Castillo Palacios, quien me orientó en la elaboración de la presente investigación.

Página del Jurado

Declaratoria de autenticidad

Dedicatoria de autenticidad

Yo, María Isabel del Rosario García Mendoza con DNI N° 46344014, 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 sumo con responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 06 de Diciembre del 2019.



María Isabel del Rosario
García Mendoza

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Dedicatoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
2.2. Operacionalización de variables.....	12
2.3. Población, muestra y muestreo.....	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	16
2.5. Procedimiento.....	18
2.6. Métodos de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS.....	19
3.1. Informe de aplicación del cuestionario dirigido a los colaboradores de la clínica Praga Internacional SAC.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. PROPUESTA.....	37
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	46
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	46
Anexo 2: Cuestionarios.....	47
Anexo 3: Resultados complementarios.....	51
Anexo 4: Escaneo de las Validaciones del cuestionario.....	59

Anexo 5: Escaneo de Formato de confiabilidad de instrumento.....	77
Anexo 6: Escaneo de Formato de confiabilidad de instrumento.....	78
Anexo 7: Guía de entrevista.....	79
Anexo 8: Informe de aplicación de entrevista.....	80
Anexo 9: Resultado de aplicación de entrevistas.....	81
Anexo 10: Evidencias fotográficas	86
Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad.....	90
Anexo 12: Pantallazo del software del turnitin.....	91
Anexo 13: Autorización de publicación de tesis	92
Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	93

Índice de tablas

Tabla 1: Relación entre la planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C.de Piura	19
Tabla 2: Relación entre la organización y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura.....	20
Tabla 3: Relación entre la dirección y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura.....	21
Tabla 4: Relación entre el control y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura.....	22
Tabla 5: Competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C de Piura.....	23
Tabla 6: Gestión administrativa en la Clínica Praga Internacional S.A.C de Piura	24
Tabla 7: Relación entre la gestión administrativa y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura.....	25
Tabla 8: Distribución de ítems de la dimensión planeación.....	51
Tabla 9: Distribución de ítems de la dimensión organización.....	52
Tabla 10: Distribución de ítems de la dimensión dirección.....	53
Tabla 11: Distribución de ítems de la dimensión control.....	54
Tabla 12: Distribución de ítems de la dimensión ventaja competitiva.....	55
Tabla 13: Distribución de ítems de la dimensión servicios.....	56
Tabla 14: Distribución de ítems de la dimensión cliente interno.....	57
Tabla 15: Distribución de ítems de la dimensión proveedor interno.....	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC, para esto se realizó una investigación de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de alcance correlacional, donde a partir de instrumentos como cuestionarios y entrevistas se conoció el comportamiento de las variables en estudio, así como la relación presente entre éstas variables y sus dimensiones. Entre sus principales resultados se encontró que las dimensiones de la gestión administrativa de la Clínica no guardaban relación significativa con la competitividad, y en algunos casos, esta relación se presentó de forma inversa. Como conclusión se llegó que la gestión administrativa y la competitividad no se encontraron relacionados en la Clínica Praga Internacional SAC de forma significativa, dado al valor de la prueba de Rho de Spearman de 0,175, producto de que las funciones administrativas se dan en un nivel por debajo de lo esperado, en especial las de dirección y control, las cuales son percibidas en nivel medio por la mayor parte de colaboradores.

Palabras claves: gestión administrativa, competitividad, servicio, clínica, hemodiálisis.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and competitiveness in the Prague International SAC Clinic, for this purpose a quantitative approach research was conducted, with a non-experimental design and a correlational scope, where from instruments such as questionnaires and interviews were known the behavior of the variables under study, as well as the relationship between these variables and their dimensions. Among its main results it was found that the dimensions of the administrative management of the Clinic were not significantly related to competitiveness, and in some cases, this relationship was presented in reverse. In conclusion, it was concluded that administrative management and competitiveness were not significantly related to the Prague International SAC Clinic, given the value of the Spearman Rho test of 0.175, as a result of which administrative functions are given at a level by below expectations, especially those of management and control, which are perceived at the medium level by most employees.

Keywords: administrative management, competitiveness, service, clinic, hemodialysis.

I. INTRODUCCIÓN

Los responsables de dirigir las organizaciones, frecuentemente conceptualizan a la competencia vinculándola a lo que los competidores pueden hacer, pero son ajenos a otras fuerzas participantes y presentes en distintos escenarios económicos, como son los que les compran, los que les proveen de servicios o materia prima, los que aspiran a ingresar a su sector y los productos sustitutos existentes en el momento (Porter, 2017).

En países de América Sur, como en Colombia, específicamente en el sector salud, se es consciente que la innovación es un pilar importante para generar competitividad en su entorno de manera sostenible. Dado a esto, la innovación y una buena gestión empresarial, han hecho posible que se desarrolle e implemente nuevos procesos como parte de sus objetivos estratégicos, con la finalidad de hacer mejor uso de sus recursos (Gómez, Londoño y Serrano, 2016).

Perú, ha mostrado un retroceso en competitividad, actualmente se ubica en la posición sesenta y dos, retrocediendo once peldaños de la posición en el 2012, detrás de países como Chile, Costa Rica, Panamá, México y Colombia. En salud, en el mismo ranking, se ubica en el puesto noventa y tres (WEF, 2017). La clínica Praga Internacional S.A.C., ubicada en la ciudad de Piura y dedicada a los servicios de hemodiálisis, compite con ocho centros de su mismo rubro, ubicándose en el presente como el líder del sector.

Existen muchos factores intra organizacionales que pueden generar un bajo nivel de competitividad, entre estos pueden señalarse la gestión deficiente de recursos; presencia de mano de obra no calificada ajena a sus funciones; carencia de infraestructura idónea; bajo nivel de capacidad de respuesta; baja calidad del producto; carencia de planeamiento y bajo nivel de esfuerzo para satisfacer las exigencias del mercado (Célis-Parra et al., 2017).

En el caso de la Clínica Praga Internacional S.A.C., su corta distancia con otras clínicas en cuanto a su participación del mercado; sus servicios que no marcan diferencias de forma significativa así como en la imagen institucional, el bajo nivel de búsqueda de una mejor experiencia del usuario, bajo nivel de compromiso e identificación del personal, los cambios repentinos en el sector en cuanto a servicios de proveedores, el desempeño de éstos

hacia los usuarios y otros, son señales de un bajo nivel de competitividad a pesar del liderazgo alcanzado, pero el cual puede ser vulnerable si es que otras organizaciones con mayor madurez y competitividad se introducen en el sector. Esto posiblemente generado por no alcanzar una óptima comunicación y participación en el contenido de los planes institucionales, dificultad en el alcance de algunos recursos para alcanzar las metas establecidas, por el nivel de colaboración interna en actividades planificadas, falta de liderazgo y orientación a objetivos y bajo nivel de seguimiento de metas previstas.

De continuar con esta deficiencia en la competitividad, la clínica Praga Internacional S.A.C. corre el riesgo de no tener respuesta frente a estrategias puestas en marcha por la nueva competencia, por lo que urge identificar si la competitividad se presenta relacionada a factores, pues el no analizar su comportamiento y lo que genere su variación implicaría pérdida de posicionamiento y de utilidades, que privaría sus aspiraciones planificadas al mediano y largo plazo.

Debido a esta necesidad, se estudió la competitividad de la clínica Praga, a partir dimensiones planteadas por el autor, que toman como base los factores de la competitividad propuestos por Michael Porter (2017) y cómo su competitividad se relaciona con las dimensiones de su gestión administrativa, considerando las propuestas por Robbins y Coulter (2017).

Con el objeto de conocer más sobre las variables en estudio, y tener un referente a su comportamiento y relación entre sí, se revisó artículos e investigaciones para optar títulos y grados académicos de maestros, tanto a nivel internacional y nacional. Entre las investigaciones internacionales encontramos a:

Gavilánez, Espín y Arévalo (2018), en su artículo de enfoque cualitativo, titulado: “Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador”, quienes se enfocaron en conocer el impacto de la gestión administrativa en las pequeñas y microempresas ubicadas en Ecuador. Los autores concluyeron que la gestión administrativa influye en la competitividad, debido a que permite gestionar los recursos disponibles para el alcance de metas.

También, se encontró los aportes de Gómez, Londoño y Serrano (2016), quienes en su artículo de enfoque cualitativo, titulado: “Innovación en instituciones de salud como fuente de competitividad”, buscaron identificar el cómo las instituciones de salud aprovechan los recursos que brinda el entorno para innovar y cómo este incide en su competitividad. Concluyendo que estas instituciones tuvieron como parte de sus objetivos estratégicos a la innovación, y que han desarrollado procesos de acción para que se pueda implementar.

Así también, Montoya y Boyero (2015), en su artículo: “El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional”, buscaron resaltar el valor que simboliza el recurso humano en una empresa y como éste determina el éxito de la organización. Los autores concluyeron, que el recurso humano es pieza clave en toda organización y que su participación debe ser más resaltante, pues este recurso es un elemento primordial de la planeación estratégica y en la toma de decisiones y permite consolidar las ventajas competitivas de la empresa de manera sostenible.

Mediante los repositorios de revistas y universidades peruanas, también se revisó diversas publicaciones, donde se encontró algunas vinculadas a nuestras variables de estudio y al contexto de desarrollo de la presente investigación, tal es el caso de:

Amorós, Dávila y Delgado (2017), en su tesis de posgrado, titulada: “La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca”, buscaron determinar la relación entre las variables de estudio y con ello obtener un mejor panorama sobre la realidad del sector salud privado. Concluyendo que existe una correlación significativa entre las variables, y que ésta según el coeficiente de Pearson es directa positiva.

Entre otras investigaciones, los aportes De la Fuente (2018) en su investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional descriptivo, titulado: “Gestión administrativa y satisfacción de los clientes en la clínica Médica Primavera, Los Olivos, 2018”, estuvo enfocada en estudiar a la gestión administrativa y cómo esta se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Clínica Médica Primavera, del distrito de Los Olivos, Lima. Concluyendo que las variables guardan una relación significativa, así como a nivel de dimensión, en la Clínica Médica Primavera.

Tola (2015), en su tesis de maestría, titulada: “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la Región Puno – 2012”, abordó el estudio de la gestión administrativa y su influencia en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la Región de Puno. Concluyendo que la gestión administrativa de los hospitales evaluados no es eficiente ni eficaz, y que la gestión administrativa si influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los hospitales estudiados.

Ocampos y Valencia (2017), en su investigación desarrollada en la Red Asistencial de EsSalud de Tumbes, titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la Red Asistencial de EsSalud – Tumbes, 2016”, estudiaron la relación entre las dos variables estudiadas. Los investigadores concluyeron que las dimensiones de la gestión administrativa: planeación, organización y dirección guardan relación positiva moderada y significativa con la calidad de servicio, y la dimensión control guarda una relación positiva baja pero significativa.

En caso de publicaciones realizadas en universidades de norte del país, encontramos a Meca (2016), en su tesis: “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú”, buscó describir las características del control interno administrativo que se suscita en las clínicas privadas, estudiando específicamente a la clínica Internacional S.A. de la ciudad de Piura, concluyendo que los controles internos administrativos influyen positivamente en la gestión administrativa de la clínica en estudio, por lo que los directivos y jefaturas supervisan y monitorean el cumplimiento de políticas administrativas in situ.

Hidalgo (2015), en su investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, denominada: “Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis S.A.C. – Piura 2015”, buscó conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de diálisis Santa María Inmaculada de la ciudad de Piura. Concluyendo que existe mucha satisfacción de los usuarios con el servicio de diálisis recibido por la clínica Santa María Inmaculada de Piura.

Valdiviezo y Ventura (2016), en su investigación: “Plan de negocios de la nueva clínica ambulatoria Carita Feliz”, desarrollaron un plan de negocios con el objetivo de determinar la viabilidad de una nueva clínica ambulatoria en Piura. En su investigación encontraron entre sus principales resultados que existe una demanda insatisfecha por parte de los usuarios piuranos en cuanto a servicios de salud se refiere. Concluyeron que se debe contar con métodos para mejorar la relación con los usuarios, para así realizar un seguimiento personalizado e individual, así como ofrecer servicios integrales.

Para profundizar, sobre nuestras variables propuestas en la presente investigación, se optó por bibliografía actualizada, por lo que para definir la variable gestión administrativa recurrimos a los aportes de Robbins y Coulter (2017) quienes señalaron que la gestión administrativa es un conjunto de actividades gerenciales de coordinación y supervisión sobre actividades de los colaboradores, para garantizar que éstas sean realizadas con eficiencia y eficacia. Ésta también es entendida como el proceso que se encarga de diseñar y conservar un ambiente en la que los colaboradores puedan colaborar entre sí, para cumplir los objetivos institucionales a todo nivel, incrementar la productividad y generar un valor agregado (Weihrich y Koontz, 2013); a su vez, Louffat (2015) la definió como la acción de poner en marca a una organización, a partir de un diseño organizacional, que permita estructurar de forma ordenada y con sinergia las distintas unidades orgánicas de una empresa de acuerdo a su identidad.

Dentro de las dimensiones de la gestión administrativa, Robbins y Coulter, (2017) propuso: *la planeación*; que implica definir los objetivos organizacionales, así como estrategias y acciones para alcanzar dichos objetivos, los cuales deben estar incluidos en planes operativos que articulen las diferentes áreas. *La organización*; vinculada a la acción de estructurar el trabajo que se realizará en la organización por parte de los colaboradores

para que éstos alcancen los objetivos organizacionales. Relacionada a las tareas a realizar, los responsables y el nivel de decisión que entra en juego. Una dimensión importante es la *dirección*; relacionada a la motivación de los colaboradores, para que a través de esto se logre los objetivos. Resolver conflictos que puedan suscitarse en las áreas de trabajo y que pueden influir en la ejecución de tareas programadas hacer búsqueda de canales para lograr una comunicación efectiva, y por último, el *control*; que luego de establecer los objetivos a alcanzar, así como los responsables de las tareas a realizar, la estructura orgánica a respetar y la motivación; es de suma importancia el controlar que todo eso se realice de la manera más cercana posible del cómo se ha establecido. Estas funciones se relacionan a las acciones de supervisión, comparación y plantear correcciones.

En cuanto a los indicadores, estos se definieron considerando los aportes de diversos autores, entre estos podemos señalar que los *objetivos a largo plazo* se definen como los resultados específicos que una organización busca alcanzar al perseguir su misión básica. A largo plazo implica un periodo de más de un año. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque señalan la dirección, ayudan en la evaluación, crean sinergia, revelan las prioridades, se centran en la coordinación y constituyen la base para que las actividades de planeación, organización, dirección y control resulten efectivas. Los objetivos deben ser desafiantes, mensurables, consistentes, razonables y claros. En una empresa multidimensional, los objetivos deben determinarse para la organización en general y para cada división; *estrategias*, son acciones potenciales que requieren de decisiones por parte de los altos directivos y de grandes cantidades de recursos de la empresa. Además, las estrategias afectan la prosperidad a largo plazo de la organización, por lo general, durante un mínimo de cinco años, y por eso se orientan hacia el futuro. Las estrategias tienen consecuencias multifuncionales o multidivisionales y requieren que la empresa considere los factores tanto externos como internos a los que se enfrenta; *actividades operativas*, comprenden el empleo de recursos para diseñar, producir, distribuir y vender bienes y servicios. Estas actividades incluyen la investigación y desarrollo, diseño, ingeniería, adquisiciones, recursos humanos, producción, distribución, mercadeo, venta y servicio. Las organizaciones compiten en los mercados laborales y de proveedores en procura de recursos empleados en estas actividades. También compiten en los mercados de productos, para vender los bienes y servicios generados por las actividades operativas (Ackermann, 2014); *estructura organizacional*, abarca los acomodos formales e informales de labores,

responsabilidades, líneas de autoridad y relaciones de reportes mediante los cuales se administra la empresa (Thompson, 2012); *estrategias motivacionales*, la comunicación interna usada como una estrategia general tiene un impacto directo en la motivación de los trabajadores, puesto que, además de fomentar la participación en las actividades cotidianas, involucra a las personas en los objetivos y metas de la organización, obteniendo como resultado la adquisición de un mayor compromiso con la organización. La manipulación de la motivación a través de una estrategia de comunicación interna permite además hacer públicos los logros obtenidos por la empresa y como elemento de mejoramiento continuo, genera procesos de cambio y mejora del rendimiento (Camacho y Arroyave, 2010); *comunicación organizacional*, tiene diferentes flujos y puede correr en distintas direcciones: en sentido horizontal —entre posiciones iguales— o en sentido vertical —entre rangos diferentes, de arriba abajo o viceversa—. Pueden transmitirse de diferentes maneras: oralmente, por escrito, por teléfono, y con diferentes contenidos: órdenes, informes y representaciones (Hernández, 2010); *manejo de conflictos*, cuando las personas trabajan juntas en grupos, siempre existe el potencial para que surja un conflicto dentro del grupo. El desacuerdo o la oposición entre los integrantes del grupo ocurren por varias razones y podrían tener consecuencias diversas. Aunque los efectos del conflicto en el grupo, como una disminución marcada de la cohesión interna, con frecuencia son negativos, no siempre es así. De hecho, algunos tipos de conflicto, en particular por la tarea o conflicto sustantivo (que se analizará en seguida) tienen efectos positivos (Hitt, Stewart-Black y Porter,); *evaluación de resultados*, deben ponderar en forma cuantitativa el grado de eficiencia del colaborador hasta donde sea posible con honestidad y objetividad. Se reitera que lo que se busca es mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad, y no descalificar aprovechando la oportunidad para humillar y dañar (Hernández, 2010); *retroalimentación*, la retroalimentación concisa y constructiva es el motor que los trabajadores usan para mejorar. Una empresa que no diferencia el desempeño corre el riesgo de perder a sus mejores elementos.

Para definir la variable competitividad, se recurrió a fuentes actualizadas, dentro de las cuales se encontró que ésta es definida como la capacidad que tienen las organizaciones para poner en práctica planes de mejoras continuas y ejecutar acciones estratégicas innovadoras, generando ventajas sobre los competidores de su sector y aportando en el nivel de competitividad de una nación (Porter, 2017).

Otros autores, señalan a la competitividad como la capacidad que tienen las organizaciones para alcanzar productos o servicios cumpliendo especificaciones exigidos por los consumidores, ya sean locales o de mercados externo. A nivel empresarial, se puede identificar fuentes de competitividad en una organización, como: la productividad, el compromiso, la actitud y motivación de sus empleados e incluso acciones vinculadas a la innovación. (Oyarce, 2015)

Tomando como base el modelo de competencias de las cinco fuerzas de (Porter, 2017), entre las fuerzas se tiene a las acciones frente a proveedores, las acciones frente a compradores, acciones frente a competidores, las acciones frente a nuevos aspirantes, y las Acciones frente a servicios sustitutos, se debe actuar frente a productos o servicios que cumplen una misma función o de forma similar.

Dado al sector de desarrollo de la Clínica Praga, para la presente investigación se considerará una adaptación de la propuesta de Porter (2017). La primera dimensión a considerar es la *ventaja competitiva*; que se entiende como aquel atributo de valor que ostenta una organización que le permite diferenciarse de sus competidores de manera sostenible en el tiempo, haciendo que ésta se considere única en su sector y fortalecer la imagen institucional. Este atributo debe ser rentable para la organización, por lo que es importante el manejo adecuado de costes para lograr la accesibilidad de los clientes (Porter, 2017). La segunda dimensión son los *Servicios*; que puede definirse como el conjunto de actividades que provoca la interacción entre partes entre los cuales uno puede ofrecer un intangible a otro, incluso atado a un producto tangible. El servicio, es identificado como la clave para mantener vigentes a los negocios, aumentar su productividad, para generar distinción con la competencia, pero para esto es importante que se estandarice la calidad de éste y/o que las organizaciones brinden servicios de valor agregado o simplemente provocar una excelente experiencia al cliente (Kotler y Keller, 2016).

Otra dimensión a considerar es la del *cliente interno*: Dícese de aquel miembro de una empresa que forma parte del proceso de servicio y que se relaciona de forma directa con el cliente. El desempeño de este miembro depende de su nivel de identificación, compromiso y el nivel de lealtad con la organización, cuando este logra mayor satisfacción, multiplica su

esfuerzo y evidencia más dedicación en sus funciones internas y hacia los clientes externos; por eso es necesario que se fidelice a los clientes internos para alcanzar la fidelización de los clientes externos (Villa y Gómez, 2018), la cuarta y última es el *proveedor interno*; que es el integrante del conjunto de colaboradores u organizaciones que cumplen funciones dentro del proceso del servicio que brinda una organización. Es considerado como una parte fundamental dentro de la cadena de abastecimiento, dado a esto, cuando se tiene una buena relación puede generar ventajas competitivas y alcanzar objetivos estratégicos trazados (Castro, Yepes y Ojeda, 2016).

En cuanto a los indicadores, estos se definieron considerando los aportes de diversos autores, entre estos podemos señalar que la *política de disminución de costes*, ésta se da cuando una empresa puede reducir costos por muchas razones: por una caída de las ventas, por falta de liquidez, por no tener acceso al crédito, etc. Y cuando esto sucede el recorte de gastos se da en las áreas de recursos humanos con el despido de personal, la reestructuración de los procesos de compra, cambios de proveedores, entre otras medidas (Conexión Esan, 2016); *diferenciación de servicio*, se centra dotar al producto o servicio de una calidad única que es valorada de una forma positiva por los consumidores y que permite cobrar precios superiores. Esta calidad única puede apoyarse en todo tipo de características: diseño, atributos técnicos, desempeño, atención al cliente, rapidez de entrega, oferta de servicios complementarios, etc. (Porter, 2010); *imagen institucional* es la construcción que realiza el público a partir de diferentes elementos tanto visuales, como culturales, como extraídos de la propia experiencia, sobre una empresa. Podemos llamar a estos elementos atributos corporativos y es a partir de ellos que el público elabora una síntesis mental acerca de los actos de las corporaciones (Pintado y Sánchez, 2013); *experiencia de servicio*, es el producto de las percepciones de un cliente después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con cualquier parte de una organización. Esta percepción afecta los comportamientos del cliente y genera recuerdos que impulsan la lealtad del cliente y afectan el valor económico que genera una organización (Cedeño, 2016); *estandarización de servicio*, es la que facilita la creación de productos y servicios que sean seguros, fiables y de calidad. Los estándares ayudan a los negocios a aumentar la productividad a la vez que minimizan los errores y el gasto. También sirven para proteger a los consumidores y usuarios, asegurando que los productos o servicios se ajusten a los estándares internacionales (INACAL, 2015); *servicios adicionales*, es una herramienta que permite ofrecer otros

servicios a los clientes aumentando su nivel de satisfacción (Justanswer, 2012); *identificación del personal*, es una percepción, una categorización de la información social, y no necesariamente está asociado a una forma de conducta – trabajar para el grupo – o afecto específico – como la lealtad. Identificación con la organización (Isipedia, 2014); *Compromiso de los trabajadores*, significa hacer nuestro mejor esfuerzo para cumplir con las expectativas de largo plazo (Thompson, 2014); *lealtad del personal*, si la lealtad, la confianza y la sinceridad de los empleados son valores indispensables para el éxito de la empresa, es obvio que dichos valores deben ser ejercidos por el líder en su actitud y comportamiento hacia la organización, los proveedores y los clientes internos y externos. Una conducta sincera y justa engendra en el personal compromiso y lealtad hacia la empresa (Münch, 2010); *administración del almacén*, es el proceso de la función logística que trata la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier material – materias primas, semielaborados, terminados, así como el tratamiento e información de los datos generados (Thompson, 2014).

De acuerdo a lo encontrado, y al objeto de estudio de la presente investigación, se planteó como problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019?, considerando como problemas específicos: (a) ¿De qué manera se relaciona la planeación con la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019?, (b) ¿Cómo se relaciona la organización con la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019?, (c) ¿Cuál es la relación de la dirección con la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019?, (d) ¿De qué manera se relaciona el control con la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019?, (e) ¿En qué situación se encuentra la competitividad de clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019?, (f) ¿Qué características presenta la gestión administrativa de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019?.

Esta investigación se justifica, en el criterio social porque permitirá mejorar el nivel de servicio que se brinda en estas instituciones de salud, pues el generar un mejor nivel de competitividad, se podrá ofrecer servicios a un nivel idóneo a las necesidades de los usuarios y con servicios complementarios que no solo permitirá diferenciar los servicios entre clínicas sino brindar alternativas de servicio que mejore la calidad de vida de los pobladores piuranos. En el criterio de implicaciones prácticas y de desarrollo, permitirá que muchos pobladores

que requieren el servicio de diálisis puedan acceder a un servicio de calidad y que les permita tener una mejor calidad de vida, pues los criterios considerados para medir ambas variables, permitirá que instituciones orientadas a servicios de salud puedan aplicar teorías como las de Porter (2017) en sus organizaciones de manera sencilla. También tendrá una justificación económica, porque permitirá que organizaciones como la en estudio, puedan lograr mejorar su nivel competitivo a través de diagnósticos gracias a las herramientas desarrolladas en la presente investigación, y a partir de éstas plantear estrategias para mejorar sus niveles de competitividad, generando mejores utilidades para su posterior reinversión para su expansión y desarrollo económico, tanto de la organización como del sector.

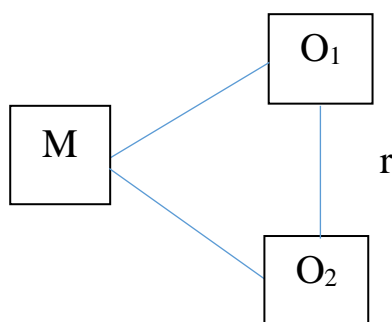
En relación a las hipótesis, la general estuvo orientada a que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019; y las específicas a que (a) existe relación significativa entre la planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, (b) la organización se relaciona significativa con la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, (c) existe relación significativa entre la dirección y la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C, (d) el control se relaciona significativamente con la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C., (e) la Clínica Praga Internacional SAC presenta un nivel de competitividad en nivel medio, (f) la gestión administrativa de la clínica Praga Internacional presenta características deficientes.

Entre los objetivos en la presente investigación, como general se buscará determinar la relación entre la gestión administrativa y la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019, y de forma específica: (a) determinar la relación entre planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, (b) medir la relación entre la organización y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, (c) determinar la relación de la dirección con la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C, (d) medir la relación entre el control y la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C., (e) determinar la situación en que se encuentra la competitividad de Clínica Praga Internacional SAC, (f) conocer las características de la gestión administrativa de la Clínica Praga Internacional SAC.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo transversal. Según su alcance es de tipo correlacional – descriptiva, puesto que se estudió el cómo la gestión administrativa desarrollado en la Clínica Praga Internacional S.A.C. se relaciona con su competitividad.



Dónde:

M: Trabajadores de la clínica Praga Internacional S.A.C.

O₁: Gestión administrativa.

O₂: Competitividad.

r: Relación entre las variables.

2.2. Operacionalización de variables

2.2.1. Variables:

Variable 1: Gestión administrativa

Es el conjunto de actividades gerenciales de coordinación y supervisión sobre actividades de los colaboradores, para garantizar que éstas sean realizadas con eficiencia y eficacia (Robbins y Coulter, 2017).

Variable 2: Competitividad

La competitividad es la capacidad que tienen las organizaciones para poner en práctica planes de mejoras continuas y ejecutar acciones estratégicas innovadoras, generando ventajas sobre los competidores de su sector y aportando en el nivel de competitividad de una nación (Porter, 2017).

2.2.2. Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Gestión administrativa	Es el conjunto de actividades gerenciales de coordinación y supervisión sobre actividades de los colaboradores, para garantizar que éstas sean realizadas con eficiencia y eficacia (Robbins y Coulter, 2017).	Planeación	Se midió el enfoque de la gerencia en relación a la definición de objetivos, establecimiento de estrategias y actividades operativas de la clínica. Por ello se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos a largo plazo • Estrategias • Actividades operativas 	Ordinal
		Organización	Se midió la funcionabilidad de las áreas y la cooperación entre las áreas y la estructura organizacional a través de un cuestionario aplicado a los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Funcionabilidad de las áreas. • Cooperación entre áreas 	
		Dirección	Se evaluó las estrategias motivacionales, el manejo de conflictos, así como la comunicación intra organizacional aplicando un cuestionario a los trabajadores de la clínica.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias motivacionales • Comunicación organizacional • Manejo de conflictos 	
		Control	Se midió la evaluación de resultados y la retroalimentación de trabajadores, a través de la aplicación de un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de resultados • Retroalimentación 	

Competitividad	La competitividad es la capacidad que tienen las organizaciones para poner en práctica planes de mejoras continuas y ejecutar acciones estratégicas innovadoras, generando ventajas sobre los competidores de su sector y aportando en el nivel de competitividad de una nación (Porter, 2017).	Ventajas competitivas	Se midió la política de disminución de costes, diferenciación de servicio e imagen institucional, para lo cual se aplicó un cuestionario a los trabajadores, y una entrevista para los usuarios en relación a la diferenciación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Política de disminución de costes. • Diferenciación de servicio • Imagen institucional 	Ordinal
		Servicios	Se midió la experiencia de servicio, estandarización de servicio, servicios adicionales, a través de un cuestionario. También se utilizó entrevistas a los usuarios atendidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia de servicio • Estandarización de servicio • Servicios adicionales 	
		Cliente interno	Se midió la identificación, compromiso y lealtad del personal para con la clínica, a través de la aplicación de un cuestionario. A la vez se entrevistó a los usuarios para estudiar la identificación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación del personal • Compromiso de los trabajadores • Lealtad del personal 	
		Proveedor interno	Se midió la administración del almacén, así como los procedimientos de atención, para lo cual se aplicó un cuestionario.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración del almacén • Procedimientos de atención 	

2.3.Población, muestra y muestreo

Población

30 colaboradores de la clínica Praga Internacional SAC.

Área	Puesto
Personal administrativo	Administradora Asistente Administrativo (2) Secretaria
Contabilidad	Contador Jefa de almacén
Personal asistencial	Director médico Médicos nefrólogos (4) Jefa de enfermeras Enfermeras (5) Técnicos de enfermería (6)
Psicología	Psicóloga
Nutrición	Nutricionista
Asistencia social	Asistenta social
Personal de mantenimiento de maquinarias	Técnicos de maquinarias (2)
Personal de limpieza y mantenimiento	Operarios de limpieza (1) Vigilante (1)

Muestra

Debido a que la población de estudio es accesible a estudiar dado a su tamaño y acceso, se consideró estudiar a todos los trabajadores de la clínica Praga Internacional que alcanza los 30 colaboradores.

Muestreo

El tipo de muestreo, es censal, puesto que se optó por estudiar a todos los elementos que conformaban la población en estudio.

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

2.4.1. Técnicas

Encuesta:

Se hizo uso de la técnica de la encuesta, aplicado a los trabajadores de la muestra de estudio de forma aleatoria, con la finalidad de obtener información para su posterior proceso de análisis de datos.

Entrevista:

Para profundizar el conocimiento de la dimensión servicio, de la variable competitividad, se aplicó una entrevista face to face, para recabar información que nos permita ahondar en la investigación.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario:

Este instrumento de tipo cuantitativo consideró un conjunto de ítems vinculados a los indicadores planteados por las dimensiones de estudio, éste se aplicó a los colaboradores de Clínica Praga Internacional S.A.C.

Guía de entrevista semi-estructurada:

Este instrumento de tipo cualitativo consideró un conjunto de preguntas abiertas que pueden variar en cantidad de acuerdo a la respuesta que brinden los entrevistados. Fue aplicado a una muestra a criterio de 10 clientes para su validez y análisis complementario, en cuanto a la dimensión servicio.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez

Para determinar la validez del instrumento cuestionario se recurrió a la revisión de expertos, considerando los criterios de coherencia en cuanto a su formulación, para saber si se relaciona con los indicadores, dimensiones y

variables de estudio; en cuanto a la redacción y si permite contrastar las hipótesis de investigación planteadas.

Confiabilidad

Para cuantificar la consistencia interna de los instrumentos se aplicó el coeficiente Alpha de Cronbach, en los datos recolectados en un estudio piloto de 20 individuos. Los resultados fueron:

Coefficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de Gestión Administrativa.

<i>Coefficiente</i>	<i>Valor</i>
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>0,953</i>

Nota: Análisis realizado a partir de estudio piloto. Instrumento con 22 ítems.

De acuerdo al valor encontrado con la prueba de Alfa de Cronbach, se encontró que el nivel de consistencia interna del instrumento es excelente.

Coefficiente de Alfa de Cronbach para el instrumento de Gestión Administrativa.

<i>Coefficiente</i>	<i>Valor</i>
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>0,890</i>

Nota: Análisis realizado a partir de estudio piloto. Instrumento con 24 ítems

De acuerdo al valor encontrado con la prueba de Alfa de Cronbach, se encontró que el nivel de consistencia interna del instrumento es buena.

2.5.Procedimiento

Se estudió al personal y a los usuarios de la Clínica Praga Internacional, aplicándoles cuestionarios y guías de entrevista, respectivamente. A los colaboradores se les obtuvo información in situ, de forma asistida, durante el mes de octubre de noviembre; así también a los usuarios se les entrevistó en su tiempo de espera y se intentó que no existan interferencias durante su desarrollo. No se presentaron limitaciones en el desarrollo de ambas técnicas de recolección, pues existió predisposición para el desarrollo de la presente investigación por la Alta Gerencia.

2.6.Métodos de análisis de datos

La información recopilada fue analizada con el uso de estadística inferencial, pues se contrastó las diferentes hipótesis de correlación entre las variables de estudio y a nivel dimensional, haciendo uso de la prueba de correlación de Spearman, debido a la no normalidad de los datos obtenido por medio de la prueba Shapiro Wilks ($n < 50$), e interpretando sus resultados considerando un nivel de significancia del 5% para determinar la relación significativa.

2.7.Aspectos éticos

Esta investigación, consideró principios éticos relacionados a nuestro marco teórico, antecedentes y otros segmentos. En relación a los antecedentes citados en la presente, éstos se realizaron haciendo uso de las normas APA. Así también, los artículos o publicaciones bibliográficas encontradas que son parte de nuestra realidad problemática y marco teórico.

En referencia al análisis de datos, no se realizó manipulaciones, o modificaciones adrede para obtener resultados que favorezcan algún interés. La información recopilada será utilizada de forma confidencial, respetando la reserva de identidad de los encuestados.

Se respetó todas las directivas y lineamientos planteados por la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

Tras analizar la información recopilada, a través de encuestas para los colaboradores y entrevistas a los usuarios, siendo ambos instrumentos previamente validados y con consistencia interna, a fin de garantizar que la información permita dar respuesta a los objetivos de investigación. Se procedió a realizar la prueba de normalidad de Shapiro Wilks, por estudiar un tamaño de muestra de 30 colaboradores, y se determinó que las variables no presentan normalidad, dado a esto se decidió por la prueba de Rho de Spearman para determinar la presencia de relación entre variables y dimensiones. Los resultados fueron:

3.1. Informe de aplicación del cuestionario dirigido a los colaboradores de la clínica Praga Internacional SAC.

3.1.1. Objetivo específico 1: Determinar la relación entre planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C

Tabla 1. *Relación entre la planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional de Piura.*

		Planeación	Competitividad	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	-,018
	Planeación	Sig. (bilateral)	.	,925
		N	30	30
		Coefficiente de correlación	-,018	1,000
	Competitividad	Sig. (bilateral)	,925	.
		N	30	30

Fuente: Estudio desarrollado en el año 2019. Aplicado a 30 colaboradores de las diferentes áreas.

Debido a que el valor de significancia de Rho de Spearman es 0,925, siendo este mayor del valor crítico del 5%; se puede señalar que no existe relación entre la planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. Este resultado refleja que los colaboradores perciben que la planeación y la competitividad no presentan un comportamiento con el mismo nivel de éxito. Posiblemente esto es debido a que las

actividades a favor de la competitividad puedan carecer de estrategias, actividades operativas y objetivos planificados. De mantenerse, esto podría generar problemas relacionados a la competitividad, pero sobre todo a que la empresa pierda ritmo de crecimiento al no conocerse con claridad hacia donde la organización apunta en un periodo determinado.

3.1.2. Objetivo específico 2: Medir la relación entre la organización y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C

Tabla 2. *Relación entre la organización y la competitividad en la Clínica Praga Internacional de Piura.*

		Organización	Competitividad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,372*
	Organización Sig. (bilateral)	.	,043
	N	30	30
	Coeficiente de correlación	-,372*	1,000
	Competitividad Sig. (bilateral)	,043	.
	N	30	30

Fuente: Estudio desarrollado en el año 2019. Aplicado a 30 colaboradores de las diferentes áreas.

Debido a que el valor de significancia de Rho de Spearman es 0,043, siendo este menor del valor crítico del 5%; se puede señalar que existe relación entre la organización y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. La relación encontrada es **inversa media**. Este resultado refleja que los colaboradores perciben que la dimensión organización y la competitividad presentan un comportamiento opuesto. Posiblemente esto es debido a que las actividades a favor de la competitividad existen pero no se encuentran alineadas a actividades de coordinación y cooperación entre áreas, propios de la dimensión organización. De mantenerse esto, podría generar que las acciones competitivas desarrolladas por parte de la empresa no puedan ser sostenibles, debido a la carencia de personal idóneo para el cumplimiento de funciones, áreas no colaborativas entre sí y otras exigencias de un sector competitivo.

3.1.3. Objetivo específico 3: Determinar la relación de la dirección con la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C

Tabla 3. *Relación entre la dirección y la competitividad en la Clínica Praga Internacional de Piura.*

		Dirección	Competitividad
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Dirección	Sig. (bilateral)	.
		N	30
		Coeficiente de correlación	-,297
	Competitividad	Sig. (bilateral)	,111
		N	30

Fuente: Estudio desarrollado en el año 2019. Aplicado a 30 colaboradores de las diferentes áreas.

Debido a que el valor de significancia de Rho de Spearman es 0,111, siendo este mayor del valor crítico del 5%; se puede señalar que no existe relación entre la dirección y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. Este resultado refleja que los colaboradores perciben que la dirección y la competitividad no muestran un comportamiento que se orienta hacia el mismo norte. Posiblemente esto es debido a que las actividades a favor de la competitividad carecen de estrategias motivaciones, comunicación, manejo de conflictos y otras orientadas a la dirección. De mantenerse esto, podría afectarse la comunicación organizacional, a tal punto de no hacer frente de forma correcta frente a conflictos consecuentes de un sector competitivo.

3.1.4. Objetivo específico 4: Medir la relación entre el control y la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C.

Tabla 4. *Relación entre el control y la competitividad en la Clínica Praga Internacional de Piura.*

		Control	Competitividad
Rho de Spearman	Control		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	Competitividad		
		Coefficiente de correlación	-,381*
	Sig. (bilateral)	,038	
	N	30	

Fuente: Estudio desarrollado en el año 2019. Aplicado a 30 colaboradores de las diferentes áreas.

Debido a que el valor de significancia de Rho de Spearman es 0,038, siendo este menor del valor crítico del 5%; se puede señalar que existe relación entre el control y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. La relación encontrada es **inversa media**. Este resultado refleja que los colaboradores perciben que el control y la competitividad presentan un comportamiento opuesto. Posiblemente esto es debido a que las actividades a favor de la competitividad carecen de evaluación de resultados y retroalimentación o simplemente no se orientan hacia el mismo norte. Esto traerá como consecuencias a futuro, porque no realizar evaluaciones constantes y retroalimentar, generará que las acciones de competitividad planificadas no logren obtener resultados esperados y por ende, se ponga en riesgo el liderazgo de la organización en el sector.

3.1.5. Objetivo específico 5: Determinar la situación en que se encuentra la competitividad de Clínica Praga Internacional SAC.

Tabla 5. *Competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura*

Var/Dimensión	Competitividad	Cantidad de trabajadores	Porcentaje
Competitividad	Alto	27	90%
	Medio	3	10%
	Bajo	0	0%
	Total	30	100%
Ventajas competitivas	Alto	19	63%
	Medio	11	37%
	Bajo	0	0%
	Total	30	100%
Servicios	Alto	26	87%
	Medio	4	13%
	Bajo	0	0%
	Total	30	100%
Cliente interno	Alto	14	47%
	Medio	16	53%
	Bajo	0	0%
	Total	30	100%
Proveedor interno	Alto	24	80%
	Medio	6	20%
	Bajo	0	0%
	Total	30	100%

Fuente: Información obtenida a partir de 30 colaboradores

El 90% de los colaboradores señalan que la competitividad de la clínica Praga Internacional se encuentra en nivel alto, un 10% indicaron que se encuentra en un nivel medio. En cuanto a las dimensiones, las ventajas competitivas se muestran en un nivel alto según un 63% de los colaboradores, un 37% indicaron que se encuentra en un nivel medio. El 87% indicó que se encuentra en un nivel alto en relación a la dimensión servicio, un 13% en un nivel medio. En la dimensión cliente interno, un 47% de los trabajadores señalaron que se encuentra en un nivel alto, un 53% se encuentra en un nivel medio. En la dimensión proveedor interno, se observa que el 80% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto, un 20% en un nivel medio. Dado a los resultados encontrados en la tabla 5, se **rechaza** la hipótesis general: la Clínica Praga Internacional SAC presenta un nivel de competitividad en nivel medio. Puesto que se muestra que un 90% la señalan en un nivel alto.

3.1.6. Objetivo específico 6: Conocer la situación en que se encuentra la gestión administrativa de Clínica Praga Internacional SAC.

Tabla 6. *Gestión administrativa en la Clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura*

Var/Dimensión	Competitividad	Cantidad de trabajadores	Porcentaje
Gestión Administrativa	Alto	19	63%
	Medio	10	33%
	Bajo	1	3%
	Total	30	100%
Planeación	Alto	21	70%
	Medio	8	27%
	Bajo	1	3%
	Total	30	100%
Organización	Alto	21	70%
	Medio	9	30%
	Bajo	0	0%
	Total	30	100%
Dirección	Alto	17	57%
	Medio	12	40%
	Bajo	1	3%
	Total	30	100%
Control	Alto	11	37%
	Medio	19	63%
	Bajo	0	0%
	Total	30	100%

Fuente: Información obtenida a partir de 30 colaboradores

La gestión administrativa se muestra en nivel alto según un 63% de los colaboradores, un 33% la considera en nivel medio y un 3% en nivel bajo. Así también, la planeación es considerada en un nivel alto en un 70%, un 27% la considera en nivel medio y un 3% en nivel bajo. La organización es considerada en un 70% en un nivel alto, un 30% en un nivel medio. La dirección, es considerada por un 57% de los colaboradores en un nivel alto, un 40% en un nivel medio, y un 3% en un nivel bajo. En el caso del Control, un 37% la considera en un nivel alto, un 63% en un nivel medio.

3.1.7. Objetivo general: determinar la relación entre la gestión administrativa y la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019

Tabla 7. *Relación entre la gestión administrativa y la competitividad en la Clínica Praga Internacional de Piura.*

		Gestión Administrativa	Competitividad
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Gestión Administrativa	Sig. (bilateral)	.
		N	30
		Coefficiente de correlación	-.254
	Competitividad	Sig. (bilateral)	,175
		N	30

Fuente: Estudio desarrollado en el año 2019. Aplicado a 30 colaboradores de las diferentes áreas.

Debido a que el valor de significancia de Rho de Spearman es 0,175, siendo este mayor del valor crítico del 5%; se puede señalar que no existe relación entre la gestión administrativa y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. Este resultado refleja que los colaboradores perciben que la gestión administrativa y la competitividad presentan un comportamiento opuesto. Posiblemente esto es debido a que las actividades a favor de la competitividad carecen de planeación, organización, dirección y/o control.

IV. DISCUSIÓN

Se realizó una comparación y evaluación crítica de los resultados obtenidos con las conclusiones establecidas en los antecedentes y teorías relacionadas, encontrándose que existen coincidencias al relacionar las variables en estudio y dimensiones. A continuación se detalla cada comparación considerando los objetivos propuestos en la presente:

Se planteó como primer objetivo específico el determinar la relación entre planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C. La planeación está enfocada a definir los objetivos organizacionales, así como las estrategias y acciones que permitirán su alcance. De esta forma las organizaciones pueden alcanzar mayor nivel de competitividad para posicionarse así en sus segmentos de mercado (Robbins y Coulter, 2017). En la presente investigación se encontró que no existe relación significativa entre la planeación y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. Esto se dio porque la administración de forma infrecuente, comunica, coordina con las áreas y establece metas alcanzables y viables de acuerdo al recurso económico de la empresa, por lo que cambios en las forma de planificar sería importante para las aspiraciones de la clínica Praga Internacional y que esta tendencia también se refleje en el comportamiento de la competitividad para que así ambas eleven su correlación.

En el estudio realizado por Amorós, Dávila y Delgado (2017), se encontró diferencias con estos resultados, los autores al relacionar la planeación con la competitividad en clínicas ubicadas en la Provincia de Cajamarca, determinaron un vínculo significativo y de forma positiva haciendo uso del coeficiente de Pearson. Por su parte, los resultados de Ocampos y Valencia (2017) también difieren, estos encontraron que la planeación guarda relación positiva moderada y de forma significativa con el estado del servicio de una Red Asistencial de EsSalud en Tumbes, esta dimensión fue considerada para medir la competitividad en la presente, por lo que el existir esta relación muestra que la planeación se vincula con la competitividad. Dado a esto, puede considerarse que la planificación y la competitividad se vinculan de forma significativa pero que en nuestros resultados no, posiblemente porque en la empresa estudiada la planificación y la competitividad no están encaminadas hacia un mismo norte por lo que urge mejoras en planes y vincularlas a las acciones de competitividad.

Debido a que en la presente investigación se encontró que no existe relación significativa entre la planeación y la competitividad en la clínica Praga Internacional, difiriendo con los resultados encontrados en las investigaciones antecedentes, posiblemente se debió a que en la Clínica Praga las acciones de competitividad carecen de estrategias, acciones operativas y objetivos planificados. Por eso, hipótesis específica 1: existe relación significativa entre la planeación y la competitividad en la clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019, FUE RECHAZADA, siendo el valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0,925, el cual al ser mayor al valor crítico de 5% indica que no existe dicha relación.

Se planteó como segundo objetivo específico el identificar como se relaciona la organización con la competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC., Piura 2019. La organización está orientada a la estructuración del trabajo que se realizará por los colaboradores con el propósito que éstos alcancen los objetivos organizacionales, por lo que es de vital importancia que existan cambios en la estructura organizacional considerando las capacidades de la estructura organizacional y el comportamiento del entorno externo (Toro, 2017). En la presente investigación se encontró que existe relación significativa entre la organización y la competitividad en la Clínica Praga Internacional, pero que ésta es inversa media. Esto se dio porque la organización se da de manera no aceptable en la Clínica Praga Internacional, dado a que las actividades internas se coordinan con frecuencia, y existen medios para comunicarse, organizarse y permite la colaboración entre compañeros. Este comportamiento es inverso al que se da en competitividad, y dado a esto se muestra una relación inversa entre la dimensión organización y la variable competitividad.

En el estudio realizado por Tola (2015), se encontró resultados que difieren a los encontrados, él encontró que la dimensión organización en centros hospitalarios influyen en el mejoramiento del servicio y la competitividad de éstos, por lo que puede considerarse que es importante tener en claro las actividades en pro del servicio como la contratación de personal especialista, mejorar los protocolos de atención hacia el cliente, buscar estandarizar los tiempos de espera y plantear servicios adicionales para ofrecer un servicio integral.

Debido a que en la presente investigación se encontró que existe relación inversa entre la organización y la competitividad en la clínica Praga Internacional, difiriendo de los resultados encontrados en los antecedentes, pudo haberse tratado de que la clínica Praga

presenta una organización orientada de manera distinta que la competitividad, por lo que amerita considerar acciones de coordinación, comunicación, designación de funciones, cooperación, que permita que internamente la clínica se organice adecuadamente. Por eso, la hipótesis específica 2: Existe relación significativamente entre la organización y la competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019, FUE ACEPTADA, siendo el valor de Rho de Spearman de 0,043, el cual al ser menor de 5% indica que existe relación pero en este caso inversa.

Se planteó como tercer objetivo específico el determinar la relación de la dirección con la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. Montoya y Boyero (2015) señalaron que la motivación de los colaboradores es importante para que se logre los objetivos, altos niveles de productividad y rentabilidad debido a la competitividad alcanzada. En la presente investigación se encontró no existe relación significativa entre la dirección y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. Esto debido a que la dirección muestra un comportamiento no tan aceptable, por la falta del reconocimiento a los miembros de las áreas, la falta de interés por el bienestar de los colaboradores y el infrecuente manejo adecuado de los conflictos internos, lo cual dista del comportamiento de la competitividad de la Clínica Praga Internacional, el cual se muestra en un buen nivel.

En el estudio realizado por De la Fuente (2015), se encontró un resultado que difiere a la presente, el autor indicó que la dirección en las clínicas es muy importante influyen en la competitividad, por lo que puede considerarse que es importante tener en claro las actividades en donde se resalte los logros de los miembros de las áreas, que se haga entender que las acciones planificadas son importantes para la clínica, pero también que exista interés por la bienestar de los colaboradores, de esa manera se alcanzará equipos de trabajo fortalecidos y que permitirán superar los objetivos trazados.

Debido a que en la presente investigación no se encontró relación existente entre la dirección y la competitividad en la clínica Praga Internacional, difiriendo de los resultados encontrados en los antecedentes, pudo haberse tratado de que la clínica Praga presenta una dirección orientada de manera distinta que la competitividad, por lo que amerita considerar acciones toda acción realizada por los colaboradores sea reconocida por la administración de Clínica Praga, así como que exista interés por el bienestar por los colaboradores y los

conflictos internos se resuelvan de la mejor manera. Por eso, la hipótesis específica 3: Existe relación significativamente entre la dirección y la competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019, FUE RECHAZADA, siendo el valor de Rho de Spearman de 0,111, el cual al ser mayor de 5% indica que no existe relación.

Se planteó como cuarto objetivo específico el identificar la relación entre el control con la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. El control organizacional es una responsabilidad de la alta gerencia y permite que la empresa alcance un nivel de eficiencia, productividad y competitividad empresarial (Martínez, 2015). En la presente investigación se encontró que existe relación significativa entre el control y la competitividad en la Clínica Praga Internacional y que esta relación es inversa media. Esto debido a la falta de evaluación frecuente de cumplimiento de metas acorde a lo planificado y su retroalimentación; a la vez, se carece de capacitaciones continuas para alcanzar las metas establecidas; comportamientos que difieren del buen nivel de competitividad que se ha observado en la clínica Praga Internacional.

Con los estudios realizados por Valdiviezo y Ventura (2016), quienes en su investigación encontraron que el control en establecimientos de salud es muy importante influyen en la competitividad, por lo que puede considerarse contar con métodos que permita realizar seguimiento personalizados e individuales y conocer en el momento adecuado el cuándo no se está logrando cumplir con los propósitos organizacionales. Así también, Meca (2016), encontró que el control es de suma importancia en la gestión administrativa y que en las clínicas privadas influyen de forma positiva en el servicio y la competitividad puesto que la participación de los directivos y jefes superiores, al realizar monitoreo constante de las actividades, permite cumplir todos los objetivos planteados organizacionalmente.

Debido a que en la presente investigación no se encontró relación existente entre el control y la competitividad en la clínica Praga Internacional, difiriendo de los resultados encontrados en los antecedentes, pudo haberse tratado de que la clínica Praga presenta un control orientado de manera distinta que la competitividad, por lo que amerita considerar acciones para evaluar el alcance de metas de forma periódica, supervisar los resultados se den de acuerdo a lo planificado, existe retroalimentación para la mejora del desempeño y se capacite al personal en medir sus resultados. Por eso, la hipótesis específica 4: Existe

relación significativamente entre el control y la competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019, FUE ACEPTADA, siendo el valor de Rho de Spearman de 0,038, el cual al ser menor de 5% indica que existe relación pero inversa.

Se planteó como quinto objetivo específico el determinar la situación en que se encuentra la competitividad de Clínica Praga Internacional SAC. La rivalidad existente entre empresas locales genera la actualización de las capacidades de las empresas y da pie a la innovación para mantenerse competitivos (Porter, 2017). En la presente investigación se encontró que El 90% de los colaboradores señalan que la competitividad de la clínica Praga Internacional se encuentra en nivel alto, un 10% indicaron que se encuentra en un nivel medio.

En cuanto a las dimensiones, las ventajas competitivas se muestran en un nivel alto según un 63% de los colaboradores, un 37% indicaron que se encuentra en un nivel medio. El 87% indicó que se encuentra en un nivel alto en relación a la dimensión servicio, un 13% en un nivel medio. En la dimensión cliente interno, un 47% de los trabajadores señalaron que se encuentra en un nivel alto, un 53% se encuentra en un nivel medio. En la dimensión proveedor interno, se observa que el 80% de los trabajadores se encuentran en un nivel alto, un 20% en un nivel medio. Esto refleja que la competitividad en la clínica Praga Internacional se encuentra en un buen nivel, debido a las acciones vinculadas a las ventajas competitivas, servicios, cliente interno y proveedor interno se percibe en un comportamiento de nivel alto en las evaluaciones realizadas, en especial en el servicio y el proveedor interno.

En el estudio realizado por Hidalgo (2015), se encontró resultados coincidentes con la presente, el autor encontró que los usuarios se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido en un centro de diálisis ubicado en Piura, lo que refleja que las acciones relacionadas al servicio como contratar a profesionales especialistas, uso de protocolos en brindar el servicio, desarrollo de nuevos servicios, se encuentran en buen nivel.

Debido a que en la presente investigación se encontró un buen nivel de competitividad en la clínica Praga Internacional, coincidiendo con los resultados encontrados en los antecedentes, especialmente a los vinculados a los servicios como uso de protocolos, buen tiempo de atención, contrato de personal de primer nivel y propuestas en servicios

adicionales. Por eso, la hipótesis específica 5: El nivel de competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019 es alta, FUE ACEPTADA.

Se planteó como sexto objetivo específico el Conocer las características de la gestión administrativa en la clínica Praga Internacional SAC. La gestión administrativa permite que toda organización se desarrolle haciendo un buen uso de su talento humano, orientando las acciones del día a día a los objetivos trazados, mejorando procesos y reflejándose en la rentabilidad de las empresas (Robbins y Coulter, 2017). En la presente investigación se encontró La gestión administrativa se muestra en nivel alto según un 63% de los colaboradores, un 33% la considera en nivel medio y un 3% en nivel bajo. Así también, la planeación es considerada en un nivel alto en un 70%, un 27% la considera en nivel medio y un 3% en nivel bajo. La organización es considerada en un 70% en un nivel alto, un 30% en un nivel medio. La dirección, es considerada por un 57% de los colaboradores en un nivel alto, un 40% en un nivel medio, y un 3% en un nivel bajo. En el caso del Control, un 37% la considera en un nivel alto, un 63% en un nivel medio. Esto refleja que las dimensiones de la gestión administrativa presentaron un comportamiento en un nivel que podría mejorar, especialmente en las dimensiones de control y dirección.

En el estudio realizado por Gómez, Londoño y Serrano (2016), se encontró resultados coincidentes, ellos encontraron en su investigación que las instituciones de salud aprovechan sus recursos para organizarse correctamente, plantear objetivos estratégicos hacia la innovación, realizando un seguimiento adecuado de sus procesos, haciendo que estas acciones en pro de la gestión administrativa permita que estas instituciones de salud sean competitivas en el sector.

Debido a que en la presente investigación se encontró que dentro de las características de la gestión administrativa como: una planificación adecuada, un control adecuado de los procesos, pero con una falta de búsqueda de bienestar social para los colaboradores y la falta de reconocimiento al alcanzar los logros. Por eso, la hipótesis específica 6: Las características de la gestión administrativa en la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019 fueron deficientes, FUE ACEPTADA.

Se planteó como objetivo general el determinar la relación entre la gestión administrativa y la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C. La gestión administrativa permite que las organizaciones pueden alcanzar mayor nivel de competitividad para posicionarse así en sus segmentos de mercado (Robbins y Coulter, 2017). En la presente investigación se encontró que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la competitividad en la Clínica Praga Internacional. Esto se dio porque la administración de forma infrecuente, comunica, coordina con las áreas y establece metas alcanzables y viables de acuerdo al recurso económico de la empresa, no realiza un control en cuanto al cumplimiento y retroalimenta en caso de encontrar desviaciones en la búsqueda de objetivos, en cambio las acciones de competitividad se ven mejor alineadas a las aspiraciones de la Administración.

En el estudio realizado por Gavilánez, Espín y Arévalo (2018), se encontró resultados que difieren a la presente, los investigadores concluyeron que la gestión administrativa influye en la competitividad, debido a que permite la generación de recursos permite el logro de metas. Así también, Montoya y Boyero (2015) también difirieron, ellos señalaron que el recurso humano es una pieza clave en las organizaciones y que su labor influye en la gestión administrativa y que esto permite mejorar la toma de decisiones y llegar a consolidar las ventajas competitivas de la organización de forma sostenible.

Debido a que en la presente investigación se encontró que no existe relación significativa entre la gestión administrativa y la competitividad en la clínica Praga Internacional, difiriendo con los resultados encontrados en las investigaciones antecedentes, posiblemente se debió a que en la Clínica Praga las acciones de competitividad se orientan de forma diferente que las acciones de gestión administrativa. Por eso, hipótesis general: existe relación significativa entre la gestión administrativa y la competitividad en la clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019, FUE RECHAZADA, siendo el valor de significancia del coeficiente de Rho de Spearman de 0,175, el cual al ser mayor al valor crítico de 5% indica que no existe dicha relación.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la planeación desarrollada en la clínica Praga Internacional S.A.C no mostró relación significativamente con la competitividad, debido a que el valor de significancia del Rho de Spearman alcanza un valor de 0,925, resultado que refleja la falta de comunicación de los objetivos organizacionales a todos los miembros y las áreas no participan en la planeación de la clínica.
2. Se concluye que la organización mostró una relación significativa con la competitividad de la clínica Praga Internacional S.A.C., pero ésta se muestra de forma inversa, debido a que su Rho de Spearman toma un valor de -0.372 y una significancia de 0,043; esto es un reflejo de que no existe una buena comunicación entre los integrantes de las áreas laborales, así como la falta de organizarse considerando las funciones de cada colaborador y la falta de colaboración entre miembros de cada área.
3. Se concluye que la dirección desarrollada en la Clínica Praga Internacional S.A.C. no mostró una relación significativa con la competitividad debido a que el valor de significancia de Rho de Spearman toma un valor de 0,111; esto reflejado por la falta de reconocimiento por los logros obtenidos por los miembros de cada área, así como resaltar la importancia de cada una de las actividades y de los miembros que la desarrollan.
4. Se concluye que el control mostró una relación significativa con la competitividad de la Clínica Praga Internacional S.A.C., pero esta relación fue de manera inversa, debido a que su Rho de Spearman tomó un valor de significancia de 0,038 y un valor de -0,381, producto de la falta de seguimiento en el logro de resultados y una retroalimentación para la mejora de desempeño.
5. Se concluye que la situación que se encuentra en la clínica Praga Internacional SAC en cuanto a competitividad se dio de manera adecuada pues la mayoría de colaboradores así lo percibió, siendo los servicios y los proveedores internos sus principales pilares.
6. Se concluye que las características de la gestión administrativa en la clínica Praga Internacional SAC fueron consideradas por la mayoría como buenas, pero un porcentaje considerable la considera en estado regular.

7. Se concluye que la gestión administrativa y la competitividad no se encontraron relacionados en la Clínica Praga Internacional SAC de forma significativa, esto es debido a que su valor de significancia de la prueba de Rho de Spearman fue 0,175, producto de que las funciones administrativas se dan en un nivel por debajo de lo esperado, en especial las de dirección y control, las cuales son percibidas en nivel medio por la mayor parte de colaboradores.

VI. RECOMENDACIONES

1. Mejorar la planeación de la clínica Praga Internacional S.A.C. con el fin de que los objetivos establecidos por la Administración puedan ejecutarse y permitir el alcance de la competitividad, para esto es necesario que se utilice mecanismos para no solo comunicar lo planificado sino que los colaboradores de las áreas participen en la formulación de objetivos considerando presupuesto y el perfil del recurso humano.
2. Mejorar el nivel de organización de la clínica Praga Internacional, de no darse esto podría generar que las aspiraciones de competitividad se vean frustradas, para esto es importante que se desarrollen actividades planificadas y que se busque que éstas se coordinen eficientemente entre los miembros de la clínica, así como una mejora asignación de las funciones considerando las capacidades de cada uno de los miembros.
3. Establecer planes de reconocimiento con el fin de mejorar la dirección de la clínica Praga Internacional, de esta manera se podrá resaltar los logros de los miembros de las áreas, así como comunicar lo importante que son cada uno de los colaboradores para el logro de objetivos orientados a la competitividad de la clínica.
4. Desarrollar actividades de control interno, buscando tener al alcance información del cumplimiento de metas y su desarrollo en diferentes etapas, con esto se podría retroalimentar en el momento preciso para reorientar en caso de no estar dándose resultados esperados en pro de la competitividad.
5. En clínica Praga Internacional se debe racionalizar el uso de recursos en sus operaciones, así como concientizar la importancia del desempeño de cada uno de los colaboradores en la rentabilidad de la empresa, para así llegar a tener una mejor calidad de atención a los usuarios, estandarizando tiempos y generando servicios nuevos para alcanzar mejores niveles de competitividad.
6. Mejorar la gestión administrativa a partir de la formulación de estrategias en conjunto con las áreas de la organización, así como la comunicación clara de las metas a realizar. Así también, es importante que actividades de capacitación y camaradería se realicen, con el propósito de formar equipos más sólidos y se pueda apuntar en conjunto hacia las metas establecidas.
7. Orientar a un mismo norte las actividades de la gestión administrativa como las que apuntan a conseguir que la clínica Praga Internacional sean competitivas, pues el que

cada una de estas enrumben de forma distinta, provocará que la competitividad no sea sostenible y pueda repercutir en la participación de mercado o en las preferencias de los usuarios.

VII. PROPUESTA

“Diseño, desarrollo e implementación de una plataforma de monitoreo de indicadores de gestión”

1. INTRODUCCIÓN

La Clínica Praga Internacional, presenta procesos que fueron diseñados para realidades que difieren de la actual, y eso se evidencia que ante el crecimiento de la empresa no se puede controlar las metas establecidas por la Administración. Situaciones como la descrita, dificulta el correcto funcionamiento de la empresa y no permite tomar decisiones de manera oportuna u organizarse adecuadamente para que las funciones se desarrollen de forma esperada. Aprovechando la búsqueda de modernización, sobretodo contando con tecnología informática, se desea proponer una alternativa que permita realizar dicho control con el fin de obtener resultados deseados y no obstaculizar el crecimiento y la competitividad de la empresa; garantizando que los resultados se enmarquen el sendero del éxito y promoviendo la mejora continua de todos los procesos administrativos y así permitir el logro de objetivos trazados.

2. OBJETIVOS

- Supervisar el alcance de metas establecidas por la clínica Praga Internacional.
- Evaluar el alcance de metas de forma continua a través de indicadores de gestión.
- Retroalimentar a los responsables de las actividades a partir de indicadores.

3. JUSTIFICACIÓN

El control en las organizaciones, es de vital importancia tras establecer los objetivos a alcanzar, así como los responsables de las tareas a realizar, la estructura orgánica a respetar y la motivación; es de suma importancia el controlar que todo eso se realice de la manera más cercana posible del cómo se ha establecido. Estas

funciones se relacionan a las acciones de supervisión, comparación y plantear correcciones.

La importancia de implementar esta plataforma de monitoreo se centra en que se podrá evaluar de manera continua el avance de actividades y en qué porcentaje se encuentran de la meta fijada por la Administración, de esta forma se podrá saber si se requiere de apoyo o no para lograr lo esperado, incluso realizar cambios de estrategia en caso de determinar que lo realizado no está dando los resultados necesitados y que pueden afectar a la organización.

MATRIZ FODA

Interno Externo	<p>Fortalezas F1: Se cuenta con equipos modernos garantizados. F2: Se cuenta con infraestructura moderna. F3: Personal calificado y capacitado de forma constante F4: Reconocida calidad de atención F5: Cuenta con Liquidez financiera y acceso a líneas de crédito.</p>	<p>Debilidades D1: Escaso control de los procedimientos o actividades programadas. D2: No contar con el área de Recursos humanos D3: Falta de planificación administrativa D4: Falta de identificación del personal con la empresa D5: Ubicación del local en zona inundable</p>
<p>Oportunidades O1: Nuevos segmentos de mercados a nivel regional. O2: Incremento de demanda de pacientes renales O3: Personal calificado a bajo costo O4: Desarrollo de nueva tecnología para el servicio que se brinda</p>	<p>F4-O1: Introducir el servicio de hemodiálisis a nuevos segmentos detectados en donde se debe poner énfasis en la calidad de atención brindada. F5-O4: Invertir en tecnología para la mejora del servicio de hemodiálisis.</p>	<p>D1-O4: Desarrollar software de gestión para realizar un control adecuado de procedimientos y actividades programadas. D5-O3: Aperturar nuevas sedes ubicados en lugares que no se vean afectados por fenómenos climatológicos.</p>
<p>Amenazas A1: Aumento de competencias de servicios similares A2: Nuevas regulaciones en temas de salud. A3: Nuevas ofertas laborales de personal de salud A4: Cambio climático en la zona norte</p>	<p>F3-A1: Desarrollar actividades de confraternidad para mejorar los lazos afectivos para incrementar su identificación laboral. F5-A4: Acondicionar a la clínica para contrarrestar a los fenómenos climatológicos.</p>	<p>D3-A4: Incluir dentro de la planificación actividades orientadas a la prevención de desastres por el fenómeno del niño u otros. D2-A3: Implementar el área del Talento Humano, para realizar una mejor administración del recurso humano de la clínica.</p>

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS (MEFI):

El puntaje total obtenido es de 3.12, el cual está por encima del promedio 2.50. Esto demuestra que la empresa clínica Praga es una empresa que a pesar de presentar algunas debilidades, presenta también fortalezas que si son explotadas pueden generar muchos beneficios para la empresa.

Factores críticos de éxito	Evaluación	Peso	Calificación	Resultado
FORTALEZAS	(1 al 10)	%	(1 al 4)	ponderado
1. Contar con equipos modernos garantizados	9	0.14	4	0.4
2. Constar con infraestructura moderna.	7	0.11	3	0.3
3. Personal capacitado de forma constante	9	0.2	4	0.4
4. Reconocida calidad de atención al cliente	9	0.14	4	0.4
5. Contar con liquidez financiera y acceso a líneas de crédito	8	0.12	3	0.36
DEBILIDADES				
1. Escaso control de procedimientos y actividades	6	0.09	2	0.18
2. No contar con área de recursos humanos	7	0.11	3	0.3
3. Falta de planificación administrativa	6	0.09	2	0.18
4. Falta de identificación del personal con la empresa	7	0.11	3	0.27
5. Ubicación del local en zona inundable	9	0.13	3	0.33
TOTAL	77	1.00	31	3.12

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS (MEFI)

El resultado de la MEFE da un resultado de 3,25 superior al promedio de 2.50 que indica que la empresa CLINICA PRAGA está respondiendo a las amenazas y tomando las oportunidades que se le presenta, tal como se muestra en la tabla siguiente

Factores críticos de éxito	Evaluación	Peso	Calificación	Resultado
OPORTUNIDADES	(1 al 10)	%	(1 al 4)	ponderado
1. Atender a nuevos segmentos en el mercado regional	8	0.12	4	0.48
2. Demanda creciente de pacientes con males renales	9	0.13	4	0.52
3. Personal calificado a bajo costo por la migración venezolana	6	0.11	3	0.33
4. Desarrollo de nueva tecnología para el servicio que se brinda	9	0.13	3	0.39
AMENAZAS				
1. Aumento de competencia con servicios similares	8	0.12	3	0.36
2. Nuevas regulaciones en temas de salud	6	0.14	3	0.42
3. Pérdidas de personal calificado por nuevas ofertas en el mercado	6	0.11	3	0.33
4. Cambio climático en la zona norte del Perú.	8	0.14	3	0.42
TOTAL	68	1.00		3.25

PROPUESTA

Considerando la estrategia D1-O4, que se orienta a desarrollar software de gestión para realizar un control adecuado de procedimientos y actividades programadas y de acuerdo a los resultados de la presente investigación, donde se señaló que aproximadamente el 40% de los colaboradores indicaron que la frecuencia de evaluación de alcance de metas se realiza de manera no periódica y que solo a veces se retroalimenta cuando se observa algún tipo de desviación en el logro de metas. Considerando que el control es muy importante en las organizaciones, se plantea el desarrollo e implementación de una plataforma de monitoreo de indicadores de gestión, que permita a la Administración, así como al Directorio, controlar el comportamiento de las actividades y el porcentaje del logro de metas establecidas, así como determinar si los presupuestos o recursos asignados permitirán alcanzar los objetivos propuestos.

El diseño y desarrollo de este software, será realizado por un profesional en ingeniería de sistemas, especializado en desarrollo de software. A continuación se detalla el plan operativo a considerar para el desarrollo y la implementación.

DISEÑO y DESARROLLO			
Actividad	Responsable	Fecha	Presupuesto
Recopilar información sobre las actividades planificadas por áreas para el año 2020.	Administración	Enero 2020	S/. 3500
Elaboración de indicadores de gestión	Administración	Febrero 2020	S/. 3500
Diseño de plataformas web para la muestra de indicadores de gestión	Desarrollador de software	Marzo 2020	S/. 8000

IMPLEMENTACIÓN			
Actividad	Responsable	Fecha	Presupuesto
Instalación del software en las áreas	Desarrollador de software	Abril 2020	S/. 1000
Capacitación al personal en el uso del sistema de gestión	Desarrollador de software	Mayo 2020	S/. 2000

PRESUPUESTO	
Etapas	Costo
Diseño y desarrollo	S/. 15000
Implementación	S/. 3000
Total	S/. 18000

REFERENCIAS

- Amorós, J. y Dávila, K. (2017). *La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de posgrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Recuperado de:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/393>
- Castro, C.O., Yepes, L. C., & Ojeda, P. R. (2016). *Desarrollo de proveedores. Elementos y procesos de promoción*. Clío América. 10 (19), 65 – 72
- De la Fuente, D. (2018). *Gestión Administrativa y satisfacción de los clientes en la Clínica Médica Primavera, Los Olivos, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23244>
- Gavilánez, M., Espín, M. y Arévalo, M. (2018). *Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador*. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (Julio 2018). Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Gómez, H., Londoño, J. y Serrano, J. (2016). *Innovación en instituciones de salud como fuente de competitividad*. *Revista Venezolana de Gerencia*. Universidad de Zulia. Vol. 21, N° 74, pp. 227 – 241. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29046685004>
- Hernández, Y. S. (2010). *La satisfacción del cliente interno base primordial para el desarrollo empresarial*. *Ciencias Holguín*, 14(3).
- Hidalgo, R. (2015). *Nivel de satisfacción del usuario de Santa Inmaculada Centro de Diálisis SAC – Piura 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/334?show=full>
- Kotler, P. y Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Kendallville, United States of America. Pearson Education Limited.

- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning Argentina.
- Meca, Z. (2016). *Caracterización del Control Interno Administrativo en las Clínicas Privadas del Perú. Caso: Clínica Internacional S.A. Piura, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/867>
- MEF (2018). *Principales ejes para impulsar la competitividad y productividad*. Lima, Perú. Consejo Nacional de Competitividad y Formalización.
- Montoya, C. y Boyero, M. (2015). *El Recurso Humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Revista Científica “Visión de Futuro”, vol 20. N° 2, julio-diciembre, 2016. Pp. 1-20. Universidad Nacional de Misiones. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>
- Ocampo, L. y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud-Tumbes, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes. Recuperado de: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>
- Olivares, A. et al. (2016). *Factores explicativos de competitividad empresarial*. Hermosillo, México: Qartuppi.
- Porter, M. (2017). *Ser competitivo. Edición actualizada y aumentada*. Barcelona, España. Deusto.
- Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de EsSalud de la Región Puno – 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca. Recuperado de: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/348>

- Tschohl, J., & Soriano, C. L. S. (2001). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Pax México.
- Schwab, K. (2018). *The Global Competitiveness Report 2017 – 2018*. World Economic Forum. Recuperado de: <http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf>
- Valdivieso y Ventura (2016). *Plan de negocios de una nueva clínica ambulatoria Carita Feliz*. (Tesis de pregrado). Universidad de Piura, Piura. Recuperado de: https://pirhua.udpe.edu.pe/bitstream/handle/11042/2709/AE_286.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villa, L. y Gómez, D. (2018). *Endomarketing: una herramienta de integración del cliente interno con la estrategia organizacional*. Hojas y Hablas No. 15, enero-junio de 2018. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6628824.pdf>
- Wehrich, H. y Koontz, H. (2013). *Elementos de la administración. Un enfoque internacional y de innovación*. Santa Fe, Colombia: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
La Gestión Administrativa y su relación con la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019	<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Competitividad de Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre la Gestión administrativa y la Competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, año 2019.</p>	<p>-Diseño de la Investigación: No experimental y transversal -Tipo de Investigación: Correlacional descriptiva -Investigación: Aplicada -Investigación Transeccional -Enfoque: Cuantitativo -Población: 30 Trabajadores -Muestra : 30 trabajadores -Técnica: Encuestas y Entrevista -Instrumentos: Cuestionarios y guías de entrevista. -Método de análisis: Estadístico</p>
	<p>Problemas específicos: -¿De qué manera se relaciona la planeación con la competitividad de Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. -¿Cómo se relaciona la organización con la Competitividad en la Clínica Praga internacional SAC, Piura 2019? - ¿Cuál es la relación de la dirección con la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019? -¿De qué manera se relaciona el control con la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019? - ¿En qué situación se encuentra la competitividad de clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019? - ¿Qué características presenta la gestión administrativa en la clínica Praga Internacional SAC?</p>	<p>Objetivos específicos -Determinar la relación entre la planeación con la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019. -Identificar como se relaciona la organización con la competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC., Piura 2019. -Determinar la relación de la dirección con la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. -Identificar la relación entre el control con la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. - Determinar la situación en que se encuentra la competitividad de Clínica Praga Internacional SAC. - Conocer las características de la gestión administrativa en la clínica Praga Internacional SAC.</p>	<p>Hipótesis Específicas: -Existe relación significativa entre la planeación con la competitividad en la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. - Existe relación significativa entre la organización con la competitividad en la Clínica Praga Internacional S.A.C, Piura 2019. -Existe relación significativa entre la dirección y la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. -Existe relación significativa entre el control y la competitividad de la Clínica Praga Internacional SAC, Piura 2019. - La Clínica Praga Internacional SAC presenta un nivel de competitividad en nivel medio. - La gestión administrativa en la Clínica Praga Internacional presenta características deficientes.</p>	

Anexo 2: Cuestionarios



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario para determinar el nivel de Gestión Administrativa

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene un fin netamente académico, por lo que la información recolectada será utilizada de forma confidencial. Se le pide brindar con sinceridad sus respuestas y marcar con una X teniendo en cuenta esta escala:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

I	Enunciados	S	CS	A	C N	N
		5	4	3	2	1
Dimensión: Planeación						
1	La administradora general comunica a las diferentes áreas los objetivos organizacionales de la clínica Praga					
2	Cada acción a realizarse de forma diaria está vinculada a los objetivos organizaciones					
3	Cada área formula las estrategias organizaciones en conjunto con la administradora general de Clínica Praga					
4	Se tiene alcance de todo lo necesario para llevar a cabo las estrategias institucionales					
5	Las metas fijadas son alcanzables si es que se realizan las actividades programadas en el plan operativo de la clínica Praga					
6	La administradora general elige al responsable idóneo para las actividades programadas en las áreas de Clínica Praga					
Dimensión: Organización						
7	Para toda actividad a realizar dentro del área se coordina con todos sus miembros					
8	Existen los medios adecuados para que exista una buena comunicación entre todos los integrantes del área					
9	El área está organizada teniendo en cuenta las funciones de cada uno de sus integrantes					
10	Las funciones son asignadas teniendo en cuenta las capacidades de cada uno de los miembros del área					
11	Todos los integrantes están prestos a colaborar con algún compañero de trabajo en sus actividades encomendadas					
12	Cada vez que alguien del área tiene dificultades solicita cooperación de otro compañero o de la jefatura.					

I	Enunciados	S	CS	A	C N	N
		5	4	3	2	1
Dimensión: Dirección						
13	La administradora general es un ejemplo para los demás integrantes de la Clínica Praga.					
14	La administradora general resalta los logros de los miembros de las áreas					
15	Día a día la administradora general comunica a los colaboradores sobre las acciones a realizar y lo importantes que son para la clínica Praga					
16	La administradora general muestra interés por nuestro bienestar como colaboradores.					
17	Ante un conflicto, la administradora general resuelve de la forma más idónea.					
18	Los conflictos del área son manejados con absoluta discreción por la administradora general.					
Dimensión: Control						
19	Se evalúa el alcance de metas de forma periódica por medio de indicadores.					
20	Existe un responsable en el área encargado de supervisar que los resultados se estén dando de acuerdo a lo planificado.					
21	Se retroalimenta a los integrantes de área para que pueda mejorar en su desempeño.					
22	Se realiza capacitaciones en el área en pro de alcanzar todas las metas establecidas.					



Cuestionario para determinar el nivel de Competitividad

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene un fin netamente académico, por lo que la información recolectada será utilizada de forma confidencial. Se le pide brindar con sinceridad sus respuestas y marcar con una X teniendo en cuenta esta escala:

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

I	Enunciados	S	CS	A	C N	N
		5	4	3	2	1
Dimensión: Ventajas competitivas						
1	La administradora general comunica a las diferentes áreas los beneficios de la minimización de uso de algunos recursos.					
2	Se intenta no desperdiciar recursos en operaciones como impresiones erradas, dejar la luz encendida, etc.					
3	El servicio se diferencia de la competencia por el trato amable y con sensibilidad que se brinda al usuario					
4	La clínica Praga busca diferenciarse de sus competidores por el servicio personalizado que brinda					
5	Cada uno de los integrantes de la clínica Praga conoce lo importante que es nuestra labor para generar prestigio para la empresa					
6	El buen servicio que se ofrece en clínica Praga es para alcanzar una buena reputación ante los usuarios.					
Dimensión: Servicios						
7	Clínica Praga contrata a profesionales especialistas en el servicio que se brinda					
8	Las capacitaciones que se realiza en Clínica Praga permiten que el personal se especialice en sus quehaceres laborales.					
9	Se usan protocolos para brindar una atención estandarizada al usuario.					
10	Se controla el tiempo de espera y de atención al usuario					
11	Se plantean nuevos servicios dependiendo de los nuevos requerimientos de los usuarios					
12	Existen servicios adicionales que permite que el usuario pueda tener un servicio integral					

I	Enunciados	S	CS	A	C N	N
		5	4	3	2	1
Dimensión: Cliente interno						
13	Todos los colaboradores de la clínica Praga muestran identificación con la empresa					
14	Todos los colaboradores se muestran orgullosos de ser parte de la clínica Praga					
15	Los colaboradores muestran compromiso por hacer las cosas bien					
16	El compromiso que se tiene con la clínica Praga es valorado por la Alta Gerencia o Jefaturas.					
17	En situaciones de dificultad todos los colaboradores han apoyado a la clínica Praga					
18	Me gustaría seguir siendo parte de la familia de clínica Praga					
Dimensión: Proveedor interno						
19	El área de almacén tiene disponible todos los recursos para desarrollar las actividades planificadas en mi área					
20	Las áreas de la empresa responden con prontitud a los requerimientos de otras áreas.					
21	La clínica evalúa diferentes médicos, técnicos y otros profesionales suplentes como alternativas en caso de incremento de demanda o ausentismo laboral.					
22	Cuando falta personal, se dispone de un proveedor calificado para que pueda suplirlo de forma inmediata y responde al mismo nivel.					
23	Cuando falta personal, se dispone de un proveedor calificado que responde al mismo nivel del sustituido.					
24	Cada personal suplente es evaluado periódicamente para determinar su calidad de servicio al usuario.					

Anexo 3: Resultados complementarios

Tabla 8. Distribución de ítems de la dimensión planeación.

Nro Ítem	Dimensión 1: Planeación Descripción del Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	La administradora general comunica a las diferentes áreas los objetivos organizacionales de la clínica Praga	0	0%	2	7%	5	17%	16	53%	7	23%
2	Cada acción a realizarse de forma diaria está vinculada a los objetivos organizacionales	0	0%	0	0%	6	20%	20	67%	4	13%
3	Cada área formula las estrategias organizacionales en conjunto con la administradora general de Clínica Praga	1	3%	2	7%	3	10%	16	53%	8	27%
4	Se tiene alcance de todo lo necesario para llevar a cabo las estrategias institucionales	0	0%	1	3%	4	13%	17	57%	8	27%
5	Las metas fijadas son alcanzables si es que se realizan las actividades programadas en el plan operativo de la clínica Praga	0	0%	0	0%	7	23%	15	50%	8	27%
6	La administradora general elige al responsable idóneo para las actividades programadas en las áreas de Clínica Praga	1	3%	0	0%	5	17%	18	60%	6	20%

Se observó que el 7% de los colaboradores indicaron que la administradora general casi nunca comunica a las diferentes áreas los objetivos organizacionales de la clínica Praga, un 17% señaló que solo a veces, un 53% indicó que casi siempre y un 23% indicó que siempre lo hace. El 20% de los colaboradores indicaron que a veces cada acción a realizarse de forma diaria se muestra vinculada con los objetivos organizacionales, un 67% indicó que casi siempre y un 13% que siempre se vincula. El 3% de los colaboradores indicaron que nunca cada área formula las estrategias organizacionales en conjunto con la administradora general de Clínica Praga, un 7% indicó que casi nunca, un 10% a veces, un 53% casi siempre y un 27% nunca. El 3% de los colaboradores indicaron que casi nunca se tiene alcance de todo lo necesario para llevar a cabo las estrategias institucionales, un 13% a veces, un 57% indicó que casi siempre y un 27% siempre. El 23% de los colaboradores indicaron que a veces las metas fijadas son alcanzables, un 50% indicaron que casi siempre y un 27% indicaron que siempre. El 17% de los colaboradores indicaron que a veces la administradora general elige al responsable idóneo para las actividades programadas, un 60% indicó que casi siempre y un 20% indicaron que siempre.

Esto refleja que la planeación no se desarrolla de forma óptima, lo que amerita una mejora en la manera como la Administración planifica, lo cual debe orientarse a un trabajo en equipo donde los colaboradores de las diferentes áreas, o al menos los jefes, sean partícipes.

Tabla 9. Distribución de ítems de la dimensión organización.

Nro Íte m	Dimensión 2: Organización Descripción del Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	N i	%
1	Para toda actividad a realizar dentro del área se coordina con todos sus miembros	1	3%	0	0%	9	30%	15	50%	5	17%
2	Existen los medios adecuados para que exista una buena comunicación entre todos los integrantes del área	0	0%	1	3%	9	30%	11	37%	9	30%
3	El área está organizada teniendo en cuenta las funciones de cada uno de sus integrantes	0	0%	1	3%	6	20%	19	63%	4	13%
4	Las funciones son asignadas teniendo en cuenta las capacidades de cada uno de los miembros del área	1	3%	1	3%	3	10%	20	67%	5	17%
5	Todos los integrantes están prestos a colaborar con algún compañero de trabajo en sus actividades encomendadas	0	0%	0	0%	10	33%	16	53%	4	13%
6	Cada vez que alguien del área tiene dificultades solicita cooperación de otro compañero o de la jefatura.	0	0%	0	0%	8	27%	15	50%	7	23%

Se observó que un 3% de los colaboradores indico que nunca se coordina con ellos para toda actividad a realizar dentro del área en donde laboran, un 30% señaló que a veces, el 50% indico que casi siempre y el 17% que siempre. El 3% de los colaboradores indico que casi nunca existen los medios adecuados para que exista una buena comunicación entre los integrantes del área, un 30% señaló que a veces, el 37% indico que casi siempre y el 30% siempre. El 3% de los colaboradores señaló que casi nunca el área está organizada teniendo en cuenta las funciones de cada uno de sus integrantes, un 20% señaló que a veces, el 63% indico que casi siempre y el 13% que siempre. El 3% de los colaboradores indico que nunca las funciones son asignadas teniendo en cuenta las capacidades de cada uno de los miembros del área, un 3% señaló que casi nunca, el 10% indico que a veces, un 67% que casi siempre y el 17% siempre. El 33% de los colaboradores indico que a veces todos los integrantes están prestos a colaborar con algún compañero de trabajo en sus actividades encomendadas, un 53% señaló que casi siempre y el 13% que siempre. El 27% de los colaboradores indicó que a veces cada vez que alguien del área tiene dificultades solicita cooperación de otro compañero o de la jefatura, el 50% que señaló que casi siempre y un 23% siempre.

Estos resultados reflejan que la organización de la clínica merece cambios de forma inmediata, para hacer frente a las acciones por parte de la competencia y factores parte del entorno competitivo. Se observa que debe existir una mejora en la designación de las funciones y que el compañerismo se fortalezca para el logro de objetivos organizacionales.

Tabla10. Distribución de ítems de la dimensión dirección

Nro Ítem	Dimensión 3: Dirección Descripción del Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	La administradora general es un ejemplo para los demás integrantes de la Clínica Praga.	1	3%	0	0%	3	10%	20	67%	6	20%
2	La administradora general resalta los logros de los miembros de las áreas	1	3%	2	7%	12	40%	12	40%	3	10%
3	Día a día la administradora general comunica a los colaboradores sobre las acciones a realizar y lo importantes que son para la clínica Praga	1	3%	2	7%	10	33%	14	47%	3	10%
4	La administradora general muestra interés por nuestro bienestar como colaboradores.	1	3%	1	3%	11	37%	15	50%	2	7%
5	Ante un conflicto, la administradora general resuelve de la forma más idónea.	1	3%	0	0%	7	23%	18	60%	4	13%
6	Los conflictos del área son manejados con absoluta discreción por la administradora general.	1	3%	0	0%	8	27%	11	37%	10	33%

Se observó que el 3% de los colaboradores indico que la administradora general nunca es un ejemplo para los demás integrantes de la Clínica Praga, un 10% señaló que a veces, el 67% indico que casi siempre y el 20% siempre. El 3% de los colaboradores indico que la administradora general nunca resalta los logros de los miembros del área, un 7% señaló que casi nunca, el 40% indico que a veces, el 40% que casi siempre y un 10% siempre. El 3% de los colaboradores indico que día a día la administradora general nunca comunica sobre las acciones a realizar y lo importantes que son para la clínica Praga, el 7% señaló que casi nunca, un 33% indico que a veces, el 47% que casi siempre y un 10% siempre. El 3% de los colaboradores indico que la administradora general nunca muestra interés por su bienestar, el 3% señaló que casi nunca, un 37% indico que a veces, el 50% que casi siempre y un 7% siempre. El 3% de los colaboradores indicó que, ante un conflicto, la administradora general nunca resuelve de la forma más idónea, el 23% señaló que a veces, un 60% indico que casi siempre y el 13% siempre. El 3% de los colaboradores indicó que los conflictos del área nunca son manejados con absoluta discreción por la administradora general, el 27% señaló que a veces, un 37% que casi siempre y el 33% siempre.

Estos resultados muestran que la Administración de la Clínica Praga Internacional debe buscar resaltar los logros de los miembros de la institución, así como mostrar un interés por el bienestar de los miembros de la empresa, estas acciones serían de mucho valor pues permitiría fortalecer los lazos internos y mejorar los niveles de dirección de la institución.

Tabla 11. Distribución de ítems de la dimensión control

Nro Item	Dimensión 4: Control Descripción del Item	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	Se evalúa el alcance de metas de forma periódica por medio de indicadores.	0	0%	0	0%	11	37%	18	60%	1	3%
2	Existe un responsable en el área encargado de supervisar que los resultados se estén dando de acuerdo a lo planificado.	0	0%	1	3%	12	40%	16	53%	1	3%
3	Se retroalimenta a los integrantes de área para que pueda mejorar en su desempeño.	0	0%	3	10%	9	30%	16	53%	2	7%
4	Se realiza capacitaciones en el área en pro de alcanzar todas las metas establecidas.	0	0%	3	10%	9	30%	16	53%	2	7%

Se observó que el 37% de los colaboradores indico que a veces se evalúa el alcance de metas de forma periódica por medio de indicadores, el 60% señaló que casi siempre y un 3% siempre. El 3% de los colaboradores indicó que casi nunca existe un responsable en el área encargado de supervisar que los resultados se estén dando de acuerdo a lo planificado, el 40% señaló que a veces, un 53% indicó que casi siempre y el 3% siempre. El 10% de los colaboradores indico que casi nunca se retroalimenta a los integrantes del área para que pueda mejorar en su desempeño, el 30% señaló que a veces, un 53% indico que casi siempre y el 7% siempre. El 10% de los colaboradores indicó que casi nunca se realizan capacitaciones en el área en pro de alcanzar todas las metas establecidas, el 30% señaló que a veces, el 53% indico que casi siempre y el 7% siempre.

Según los resultados, se observa que el control es una de las debilidades de la Clínica Praga, pues se observa que no existe un responsable que se encargue del monitoreo de alcance de metas y solo se limita a observar resultados finales, lo que genera que muchas de las actividades planificadas no se concreten, así también, no existe una retroalimentación oportuna para el cambio de estrategias o replanteamiento de actividades en pro de las metas establecidas.

Tabla 12. Distribución de ítems de la dimensión ventajas competitivas.

Nro Ítem	Dimensión 1: Ventajas competitivas Descripción del Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	La administradora general comunica a las diferentes áreas los beneficios de la minimización de uso de algunos recursos.	1	3%	1	3%	4	13%	19	63%	5	17%
2	Se intenta no desperdiciar recursos en operaciones como impresiones erradas, dejar la luz encendida, etc.	0	0%	3	10%	7	23%	16	53%	4	13%
3	El servicio se diferencia de la competencia por el trato amable y con sensibilidad que se brinda al usuario	0	0%	0	0%	4	13%	19	63%	7	23%
4	La clínica Praga busca diferenciarse de sus competidores por el servicio personalizado que brinda	1	3%	0	0%	4	13%	15	50%	10	33%
5	Cada uno de los integrantes de la clínica Praga conoce lo importante que es nuestra labor para generar prestigio para la empresa	0	0%	0	0%	7	23%	13	43%	10	33%
6	El buen servicio que se ofrece en clínica Praga es para alcanzar una buena reputación ante los usuarios.	0	0%	0	0%	6	20%	13	43%	11	37%

Se observó que el 3% de los colaboradores indicaron que la administradora general nunca comunica a las diferentes áreas de los beneficios de la minimización de uso de algunos recursos, el 3% señaló que casi nunca, un 13% que a veces, el 63% que casi siempre y el 17% siempre. El 10% de los colaboradores indico que casi nunca se intenta no desperdiciar recursos en operaciones como impresiones erradas, dejar la luz encendida, etc., el 23% señaló que a veces, un 53% que casi siempre y el 13% siempre. El 13% de los colaboradores indico que a veces el servicio se diferencia de la competencia por el trato amable y con sensibilidad que se brinda al usuario, el 63% señaló que casi siempre y el 23% siempre. El 3% de los colaboradores indico que nunca la clínica Praga busca diferenciarse de sus competidores por el servicio personalizado que brinda, el 13% señaló que a veces, un 50% indico que casi siempre y el 33% siempre. El 23% de los colaboradores indico que a veces cada uno de ellos conoce lo importante que es su labor para generar prestigio para la empresa, el 43% señaló que casi siempre y el 33% siempre. El 20% de los colaboradores indico que a veces el buen servicio que se ofrece en Clínica Praga es para alcanzar una buena reputación ante los usuarios, el 43% señaló que casi siempre y el 37% siempre.

Se debe mantener este comportamiento, pues las ventajas competitivas son primordial para cualquier organización en búsqueda de un mejor posicionamiento en su sector y mantener su ritmo de crecimiento. Si sería importante establecer políticas de cuidado de recursos entre áreas para no generar muchos desperdicios y establecerse como una empresa en pro del medio ambiente.

Tabla 13. Distribución de ítems de la dimensión servicios.

Nro Ítem	Dimensión 2: Servicios Descripción del Ítem	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	Clínica Praga contrata a profesionales especialistas en el servicio que se brinda	0	0%	0	0%	3	10%	15	50%	12	40%
2	Las capacitaciones que se realiza en Clínica Praga permiten que el personal se especialice en sus quehaceres laborales.	1	3%	0	0%	3	10%	19	63%	7	23%
3	Se usan protocolos para brindar una atención estandarizada al usuario.	0	0%	0	0%	2	7%	17	57%	11	37%
4	Se controla el tiempo de espera y de atención al usuario	0	0%	0	0%	4	13%	18	60%	8	27%
5	Se plantean nuevos servicios dependiendo de los nuevos requerimientos de los usuarios	0	0%	0	0%	2	7%	20	67%	8	27%
6	Existen servicios adicionales que permite que el usuario pueda tener un servicio integral	1	3%	2	7%	1	3%	19	63%	7	23%

Se observó que el 10% de los colaboradores indico que a veces la Clínica Praga contrata a profesionales especialistas en el servicio que se brinda, el 50% señaló que casi siempre y un 40% siempre. El 3% de los colaboradores indico que las capacitaciones que se realizan en Clínica Praga, nunca permiten que el personal se especialice en sus quehaceres laborales, el 10% señala que a veces, un 63% indica que casi siempre y el 23% siempre. El 7% de los colaboradores indico que a veces se usan protocolos para brindar una atención estandarizada al usuario, el 57% señala que casi siempre y un 37% siempre. El 13% de los colaboradores indico que a veces se controla el tiempo de espera y de atención al usuario, el 60% señaló que casi siempre y un 27% siempre. El 7% de los colaboradores indico que a veces se plantean nuevos servicios dependiendo de los usuarios, el 67% señala que casi siempre y el 27% siempre. El 3% de los colaboradores indica que nunca existen servicios adicionales que permite que el usuario pueda tener un servicio integral, un 7% señaló que casi nunca, el 3% indico que a veces, el 63% que casi siempre y el 23% siempre.

Se debe mejorar las capacitaciones al personal, para que éstos mejoren sus capacidades y se especialicen en el servicio, a la vez, es importante que se concientice sobre el tiempo de espera y atención al usuario, para que se realice mejoras en cuanto a estos indicadores. No obstante, la dimensión servicios se muestra de forma idónea, muy cercana a la espera por la alta Dirección de la clínica Praga.

Tabla 14. Distribución de ítems de la dimensión cliente interno.

Nro Item	Dimensión 3: Cliente interno Descripción del Item	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	Todos los colaboradores de la clínica Praga muestran identificación con la empresa	0	0%	0	0%	12	40%	14	47%	4	13%
2	Todos los colaboradores se muestran orgullosos de ser parte de la clínica Praga	0	0%	1	3%	11	37%	14	47%	4	13%
3	Los colaboradores muestran compromiso por hacer las cosas bien	0	0%	0	0%	12	40%	15	50%	3	10%
4	El compromiso que se tiene con la clínica Praga es valorado por la Alta Gerencia o Jefaturas.	1	3%	3	10%	15	50%	8	27%	3	10%
5	En situaciones de dificultad todos los colaboradores han apoyado a la clínica Praga	0	0%	1	3%	9	30%	17	57%	3	10%
6	Me gustaría seguir siendo parte de la familia de clínica Praga	0	0%	0	0%	9	30%	13	43%	8	27%

Se observó que el 40% de los colaboradores a veces muestran identificación con la empresa, el 47% señaló que casi siempre y el 13% siempre. El 3% de los colaboradores indico que casi nunca se muestran orgullosos de ser parte de la Clínica Praga, el 37% señaló que a veces, el 47% indico que casi siempre y un 13% siempre. El 40% de los colaboradores indico que a veces muestran compromiso por hacer las cosas bien, el 50% señaló que casi siempre y el 10% siempre. El 3% de los colaboradores indico que nunca el compromiso que se tiene con la Clínica Praga es valorado por la Alta Gerencia o Jefaturas, el 10% señaló que casi nunca, un 50% indico que a veces, el 27% que casi siempre y el 10% siempre. El 3% de los colaboradores indico que casi nunca en situaciones de dificultad todos ellos han apoyado a la Clínica Praga, el 30% señaló que a veces, el 57% indico que casi siempre y el 10% siempre. El 30% de los colaboradores indico que a veces les gustaría seguir siendo parte de la familia de Clínica Praga, el 43% señaló que casi siempre y el 27% siempre.

La dimensión de cliente interno se muestra con un comportamiento adecuado, no obstante sería recomendable que se mejore el valor hacia el compromiso de los colaboradores, reconociéndolos por su labor. De esa forma se incentivaría a que exista un mayor compromiso organizacional.

Tabla 15. Distribución de ítems de la dimensión proveedor interno.

Nro Item	Dimensión 4: Proveedor interno Descripción del Item	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
1	El área de almacén tiene disponible todos los recursos para desarrollar las actividades planificadas en mi área	0	0%	2	7%	4	13%	13	43%	11	37%
2	Las áreas de la empresa responden con prontitud a los requerimientos de otras áreas.	0	0%	0	0%	7	23%	17	57%	6	20%
3	La clínica evalúa diferentes médicos, técnicos y otros profesionales suplentes como alternativas en caso de incremento de demanda o ausentismo laboral.	0	0%	0	0%	1	3%	20	67%	9	30%
4	Cuando falta personal, se dispone de un proveedor calificado para que pueda suplirlo de forma inmediata y responde al mismo nivel.	0	0%	0	0%	4	13%	17	57%	9	30%
5	Cuando falta personal, se dispone de un proveedor calificado que responde al mismo nivel del sustituido.	0	0%	1	3%	5	17%	20	67%	4	13%
6	Cada personal suplente es evaluado periódicamente para determinar su calidad de servicio al usuario.	0	0%	2	7%	4	13%	18	60%	6	20%

Se observó que el 7% de los colaboradores indico que casi nunca el área de almacén tiene disponible todos los recursos para desarrollar las actividades planificadas en sus áreas, el 13% señaló que a veces, un 43% indico que casi siempre y el 37% siempre. El 23% de los colaboradores indico que a veces las áreas de la empresa responden con prontitud a los requerimientos de otras áreas, el 57% señaló que casi siempre y el 20% siempre. El 3% de los colaboradores indico que a veces la Clínica evalúa diferentes médicos, técnicos y otros profesionales suplentes como alternativas en caso de incremento de demanda o ausentismo laboral, el 67% señaló que casi siempre y el 30% siempre. El 13% de los colaboradores indico que a veces cuando falta personal, se dispone de un proveedor calificado para que pueda suplirlo de forma inmediata y responde al mismo nivel, el 57% señaló que casi siempre y el 30% siempre. El 3% de los colaboradores indico que casi nunca cuando falta personal, se dispone de un proveedor calificado que responde al mismo nivel del sustituto, el 17% señaló que a veces, un 67% que casi siempre y el 13% siempre. El 7% de los colaboradores indico que casi nunca cada personal suplente es evaluado periódicamente para determinar su calidad de servicio al usuario, el 13% señaló que a veces, un 60% indico que casi siempre y el 20% siempre. Estos resultados muestran que no existe una total disposición de recursos para desarrollar las actividades programadas, lo que puede provocar problemas para la clínica en cuanto a sus niveles de competitividad, así mismo, sería importante tener una base de datos de proveedores actualizada para disponer de recurso humano cuando se amerite.

Anexo 4: Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erica Jissy Chabango con DNI N° 45361468. Magister en Gestión Pública.
 N° ANR:, de profesión Lic. Administración desempeñándome actualmente como D.T.C en UCV Piura.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para medir la gestión administrativa

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

Cuestionario a colaboradores de la Clínica Praga Internacional S.A.C. Piura, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 06 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.


 Mgtr. : Erica Jissy Chabango
 DNI : 45361468
 Especialidad : Lic. Administración
 E-mail : erika147@hotmail.com

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA PRAGA INTERNACIONAL S.A.C. DE PIURA, 2019”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

Ernesto S. S. (H)



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Erica J. Susa Chambargo con DNI N° 45361468 Magister
 en Gestión Pública
 N° ANR: 13374, de profesión Lic. Administración
 desempeñándome actualmente como D.T.C
 en Ucv Piura


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para medir la competitividad

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

Questionario a colaboradores de la Clínica Praga Internacional S.A.C. Piura, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 06 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.


 Mgtr. : Erica J. Susa Chambargo
 DNI : 45361468
 Especialidad : Lic. Administración
 E-mail : ericka147@hotmail.com

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA PRAGA INTERNACIONAL S.A.C. DE PIURA, 2019”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMPETITIVIDAD

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			90		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			90		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			90		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			90		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			90		

Erick S. S. C.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Sanchez Pacheco con DNI N° 02880901 Doctor
 en EDUCACION
 N° ANR:, de profesión ECONOMISTA
 desempeñándome actualmente como Docente
 en UCV-PIURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para medir la gestión administrativa

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

Cuestionario a colaboradores de la Clínica Praga Internacional S.A.C. Piura, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de EDUCACION 10 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

Luis Alberto Sánchez Pacheco

Dr. : Luis Sanchez Pacheco
 DNI : 02880901
 Especialidad : ECONOMIA DE EMPRESAS
 E-mail : lasanp@hotmail.com

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA PRAGA INTERNACIONAL S.A.C. DE PIURA, 2019”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

Luis Alberto Sánchez Pacheco
DR. EN EDUCACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Sanchez Pacheco con DNI N° 02880301 Doctor
 en EDUCACION
 N° ANR:, de profesión ECONOMISTA
 desempeñándome actualmente como Docente
 en UCV - PIURA


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para medir la competitividad

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

Cuestionario a colaboradores de la Clínica Praga Internacional S.A.C. Piura, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de EN EDUCACION a las 05 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.


 Luis Alberto Sanchez Pacheco
 DR. EN EDUCACION

Dr. : Luis Sanchez Pacheco
 DNI : 02880901
 Especialidad : ECONOMIA DE EMPRESAS
 E-mail : Lasanp@hotmail.com

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA PRAGA INTERNACIONAL S.A.C. DE PIURA, 2019”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMPETITIVIDAD

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					

Luis Alberto Sánchez Pacheco
DR. EN EDUCACION

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas con mención en Dirección Empresarial
 N° ANR: A202520 de profesión lic. en Ciencias Administrativas
 desempeñándome actualmente como Docente T.P.
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

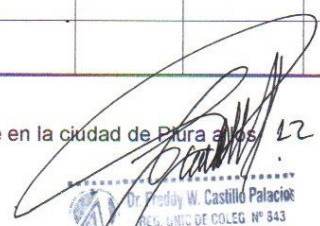
Cuestionario para medir la gestión administrativa

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

Cuestionario a colaboradores de la Clínica Praga Internacional S.A.C. Piura, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.

Dr. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. ÚNICO DE COLEG. N° 843
02842237
Administración/Investigación
fcastillo30@hotmail.com

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA PRAGA INTERNACIONAL S.A.C. DE PIURA, 2019”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				92	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				92	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				92	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				92	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				92	



W. Castillo Palacios
 REG. UNIC OF COLEG. N° 343

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas con mención en Procc. Emp.
 N° ANR: 0202520 de profesión Lic. Ciencias Administrativas,
 desempeñándome actualmente como Docente T.P.
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

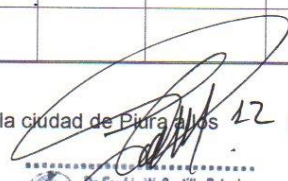
Cuestionario para medir la competitividad

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

Cuestionario a colaboradores de la Clínica Praga Internacional S.A.C. Piura, 2019	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 12 días del mes de Octubre del Dos mil Diecinueve.


Dr. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 843
02842237
 Administración / Investigación
fcastillo30@hotmail.com

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA PRAGA INTERNACIONAL S.A.C. DE PIURA, 2019”.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA COMPETITIVIDAD

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			94		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			94		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			94		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			94		


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNID. DE COLEG. N° 843

Anexo 5: Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	García Mendoza, María Isabel del Rosario
1.2. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	:	La gestión administrativa y su relación con la competitividad de la clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura, 2019.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para medir la gestión administrativa
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	Octubre de 2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,953
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

Según el análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach, y siguiendo el criterio de George y Mallery (2003, p. 231), el coeficiente alfa: 0,953 es **EXCELENTE**. No se realizó mejora y/o eliminación de ítems dado a que en una posible eliminación de ítems el coeficiente no mostrará cambios significativos. Se recomienda validación por juicio de expertos.

I.

Estudiante: 
 DNI : 46344014

Docente


 Ing. Segundo Eloy Soto Abanto
 Ingeniero Estadístico
 C.P.: 98794
 Especialista en Ingeniería Industrial

1.1. ESTUDIANTE	:	García Mendoza, María Isabel del Rosario
1.2. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	:	La gestión administrativa y su relación con la competitividad de la clínica Praga Internacional S.A.C. de Piura, 2019.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario para medir el nivel de competitividad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	Octubre 2019
1.7. MUESTRA APLICADA	:	20 trabajadores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,890
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

Según el análisis de fiabilidad, Alfa de Cronbach, y siguiendo el criterio de George y Mallery (2003, p. 231), el coeficiente alfa: 0,890 es **BUENO**. No se realizó mejora y/o eliminación de ítems dado a que en una posible eliminación de ítems el coeficiente no mostrará cambios significativos. Se recomienda validación por juicio de expertos.



Estudiante: María Isabel del Rosario García Mendoza
DNI : 46344014



Docente



Anexo 7: Guía de Entrevista.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Guía de entrevista semiestructurada para conocer el nivel de servicio percibido por los clientes

1. Datos del participante:

- Apellidos y nombres:
- Grado de instrucción:
- Lugar de procedencia:
- Tiempo recibiendo el servicio:

2. Preguntas sobre el servicio:

- 2.1 ¿Percibe preocupación por parte del personal de Clínica Praga para atenderlo bien o hacerle sentir bien durante su estadía? ¿Qué sensación le genera este comportamiento del personal?
- 2.2 En caso de ser necesario, ¿Recomendarías a algún familiar o amigo los servicios de Clínica Praga?
- 2.3 ¿Cada vez que es atendido en Clínica Praga el tiempo de demora en ser atendido es el mismo?, ¿El trato del personal siempre es el mismo?, ¿El tiempo de su diálisis es el mismo?
- 2.4 ¿Ha recibido por parte de clínica Praga detalles de camaradería como: actividades por el día de la madre o padre, navidad, celebración por cumpleaños u otros? ¿Qué le pareció estas actividades? ¿Cómo se sintió luego de recibirlas?
- 2.5 Si alguna vez tuvo algún problema o consulta del servicio brindado en Clínica Praga, ¿Cuál fue la actitud del personal? ¿Percibió que el personal consultado buscó resolver su problema o consulta?

Esta es una guía semiestructurada para el desarrollo de las entrevistas. Sin embargo, es factible el incrementar interrogantes teniendo en cuenta las respuestas del entrevistado con el objetivo de profundizar sobre el tema abordado.

Anexo 8: Informe de aplicación de entrevista

INFORME APLICADO A USUARIOS DE SERVICIO.

Diferenciación de servicio

La mayor parte de entrevistados (20%) indicaron que perciben preocupación del personal de Clínica Praga por atenderlos bien. Así también, hacen que los pacientes se sientan bien y con confianza al recibir el servicio.

Experiencia de servicio

La totalidad de pacientes recomendarían a algún familiar o amigo los servicios de Clínica Praga, por la buena experiencia en su atención y eficiencia en el tratamiento recibido.

Estandarización de servicios

La mayoría de pacientes entrevistados perciben que la forma de tratarlos es similar, en el caso del tiempo en ser atendidos cada vez que la mayoría han acudido a la clínica Praga han sido atendidos en un tiempo idéntico; no obstante, en algunos casos, no se da debido al tiempo de activación de maquinarias.

Indicador: Servicios adicionales

Los entrevistados tienen una respuesta positiva frente a las actividades especiales. El sentir de los pacientes se orienta a la felicidad y valor.

Indicador: Identificación del personal

Las opiniones de los pacientes en cuanto a la actitud del personal es dividida, en algunos casos recibió una respuesta inmediata cuando tuvieron algún problema. Algunos pacientes señalaron que han existido ocasiones donde el personal no resolvió sus problemas y cuando esto se trató de problemas originados por la misma Clínica Praga.

Anexo 9: Resultado de aplicación de entrevistas.

Entrevista 1

. Datos del participante:

- Apellidos y nombres: Cristian Castillo Gómez
- Grado de instrucción: Secundaria completa
- Lugar de procedencia: Huaraz - Ancash
- Tiempo recibiendo el servicio: 7 años

2. Preguntas sobre el servicio:

2.1 ¿Percibe preocupación por parte del personal de Clínica Praga para atenderlo bien o hacerle sentir bien durante su estadía? ¿Qué sensación le genera este comportamiento del personal?

Si. Buena sensación porque el comportamiento es bueno, no puedo quejarme.

2.2 En caso de ser necesario, ¿Recomendarías a algún familiar o amigo los servicios de Clínica Praga?

Si.

2.3 ¿Cada vez que es atendido en Clínica Praga el tiempo de demora en ser atendido es el mismo?, ¿El trato del personal siempre es el mismo?, ¿El tiempo de su diálisis es el mismo?

Sí, el tiempo de demora y trato del personal es el mismo. El tiempo es de 3 horas.

2.4 ¿Ha recibido por parte de clínica Praga detalles de camaradería como: actividades por el día de la madre o padre, navidad, celebración por cumpleaños u otros? ¿Qué le pareció estas actividades? ¿Cómo se sintió luego de recibirlas?

Sí, me parece excelente muy buena idea celebrar esas actividades. Me sentí muy bien, excelente.

2.5 Si alguna vez tuvo algún problema o consulta del servicio brindado en Clínica Praga, ¿Cuál fue la actitud del personal? ¿Percibió que el personal consultado buscó resolver su problema o consulta?

Muy buena actitud, el personal resolvió mi consulta inmediatamente.

Entrevista 2

1. Datos del participante:

- Apellidos y nombres: Jacqueline Esther Namuche Periche
- Grado de instrucción: 4to de primaria
- Lugar de procedencia: Sechura - Piura
- Tiempo recibiendo el servicio: 5 años

2. Preguntas sobre el servicio:

2.1 ¿Percibe preocupación por parte del personal de Clínica Praga para atenderlo bien o hacerle sentir bien durante su estadía? ¿Qué sensación le genera este comportamiento del personal?

Sí, me hacen sentir segura.

2.2 En caso de ser necesario, ¿Recomendarías a algún familiar o amigo los servicios de Clínica Praga?

Sí, porque desde que yo inicie la atención es buena.

2.3 ¿Cada vez que es atendido en Clínica Praga el tiempo de demora en ser atendido es el mismo?, ¿El trato del personal siempre es el mismo?, ¿El tiempo de su diálisis es el mismo?

A veces nos hacen esperar por las máquinas. Antes era 3:30 y ahora es 4 horas por indicaciones del médico.

2.4 ¿Ha recibido por parte de clínica Praga detalles de camaradería como: actividades por el día de la madre o padre, navidad, celebración por cumpleaños u otros? ¿Qué le pareció estas actividades? ¿Cómo se sintió luego de recibirlas?

Sí, me parece bien porque nos hace sentir que se acuerdan de nosotros.

2.5 Si alguna vez tuvo algún problema o consulta del servicio brindado en Clínica Praga, ¿Cuál fue la actitud del personal? ¿Percibió que el personal consultado buscó resolver su problema o consulta?

La actitud fue buena y si percibí que buscaron solucionar mi problema.

Entrevista 3

1. Datos del participante:

- Apellidos y nombres: Loayza Ipanaqué
- Grado de instrucción: 3ero de secundaria
- Lugar de procedencia: Los Órganos - Piura
- Tiempo recibiendo el servicio: 4 años

2. Preguntas sobre el servicio:

2.1 ¿Percibe preocupación por parte del personal de Clínica Praga para atenderlo bien o hacerle sentir bien durante su estadía? ¿Qué sensación le genera este comportamiento del personal?

Sí, me hacen sentir magnífico.

2.2 En caso de ser necesario, ¿Recomendarías a algún familiar o amigo los servicios de Clínica Praga?

Sí, porque son eficientes en los tratamientos.

2.3 ¿Cada vez que es atendido en Clínica Praga el tiempo de demora en ser atendido es el mismo?, ¿El trato del personal siempre es el mismo?, ¿El tiempo de su diálisis es el mismo?

Sí, el tiempo de demora y trato del personal es el mismo. El tiempo es de 3:30 horas.

2.4 ¿Ha recibido por parte de clínica Praga detalles de camaradería como: actividades por el día de la madre o padre, navidad, celebración por cumpleaños u otros? ¿Qué le pareció estas actividades? ¿Cómo se sintió luego de recibirlas?

Sí, me parece bien aunque sea un pequeño presente. Luego de recibirlo no me causo tanto asombro ya que vengo de otra clínica donde daban presentes superiores.

2.5 Si alguna vez tuvo algún problema o consulta del servicio brindado en Clínica Praga, ¿Cuál fue la actitud del personal? ¿Percibió que el personal consultado buscó resolver su problema o consulta?

En una oportunidad se equivocaron en mi peso y la actitud del personal no fue buena. En lo general siempre buscan resolver los problemas.

Entrevista 4

1. Datos del participante:

- Apellidos y nombres: Melisa Quispe Leyva
- Grado de instrucción: Primaria
- Lugar de procedencia: Chulucanas - Piura
- Tiempo recibiendo el servicio: 4 años

2. Preguntas sobre el servicio:

2.1 ¿Percibe preocupación por parte del personal de Clínica Praga para atenderlo bien o hacerle sentir bien durante su estadía? ¿Qué sensación le genera este comportamiento del personal?

No, solo es algo profesional. Me hacen sentir confianza.

2.2 En caso de ser necesario, ¿Recomendarías a algún familiar o amigo los servicios de Clínica Praga?

Sí, porque es bueno.

2.3 ¿Cada vez que es atendido en Clínica Praga el tiempo de demora en ser atendido es el mismo?, ¿El trato del personal siempre es el mismo?, ¿El tiempo de su diálisis es el mismo?

No, a veces demoran en atender. El trato del personal y tiempo de la diálisis es el mismo.

2.4 ¿Ha recibido por parte de clínica Praga detalles de camaradería como: actividades por el día de la madre o padre, navidad, celebración por cumpleaños u otros? ¿Qué le pareció estas actividades? ¿Cómo se sintió luego de recibirlas?

Sí, me parece muy bonitas me hacen sentir feliz.

2.5 Si alguna vez tuvo algún problema o consulta del servicio brindado en Clínica Praga, ¿Cuál fue la actitud del personal? ¿Percibió que el personal consultado buscó resolver su problema o consulta?

Buena, pero no percibí que el personal buscó resolver mi problema como quisiera.

Entrevista 5

1. Datos del participante:

- Apellidos y nombres: Lorenzo Zurita
- Grado de instrucción: superior
- Lugar de procedencia: Morropón - Piura
- Tiempo recibiendo el servicio: 2 años

2. Preguntas sobre el servicio:

2.1 ¿Percibe preocupación por parte del personal de Clínica Praga para atenderlo bien o hacerle sentir bien durante su estadía? ¿Qué sensación le genera este comportamiento del personal?

Sí, me hacen sentir seguro.

2.2 En caso de ser necesario, ¿Recomendarías a algún familiar o amigo los servicios de Clínica Praga?

Sí, por la buena atención.

2.3 ¿Cada vez que es atendido en Clínica Praga el tiempo de demora en ser atendido es el mismo?, ¿El trato del personal siempre es el mismo?, ¿El tiempo de su diálisis es el mismo?

Sí, el tiempo de demora y trato del personal es el mismo. El tiempo es de 3:30 horas.

2.4 ¿Ha recibido por parte de clínica Praga detalles de camaradería como: actividades por el día de la madre o padre, navidad, celebración por cumpleaños u otros? ¿Qué le pareció estas actividades? ¿Cómo se sintió luego de recibirlas?

Sí, habían pero actualmente ya no hay. Me parece interesante que realicen esas actividades porque nos hacen sentir feliz.

2.5 Si alguna vez tuvo algún problema o consulta del servicio brindado en Clínica Praga, ¿Cuál fue la actitud del personal? ¿Percibió que el personal consultado buscó resolver su problema o consulta?

La atención siempre fue inmediata.

Anexo 10: Evidencias fotográficas: Imágenes de entrevista a pacientes



Figura 1. Entrevista a paciente de Clínica Praga Internacional SAC.



Figura 2. Entrevista a paciente de Clínica Praga Internacional SAC.



Figura 3. Entrevista a paciente de Clínica Praga Internacional SAC.

Imágenes de encuesta a colaboradores

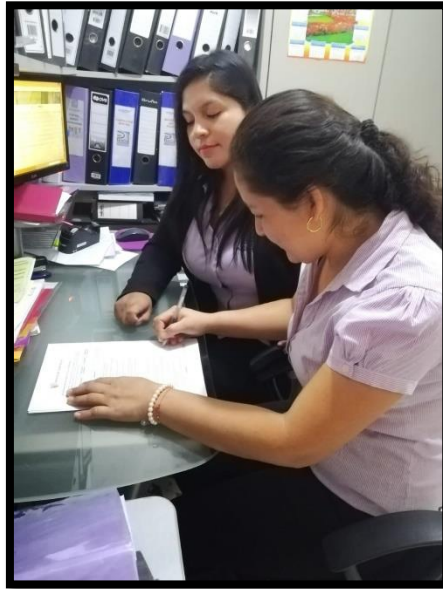


Figura 4. Encuesta a colaborador de Clínica Praga Internacional SAC.

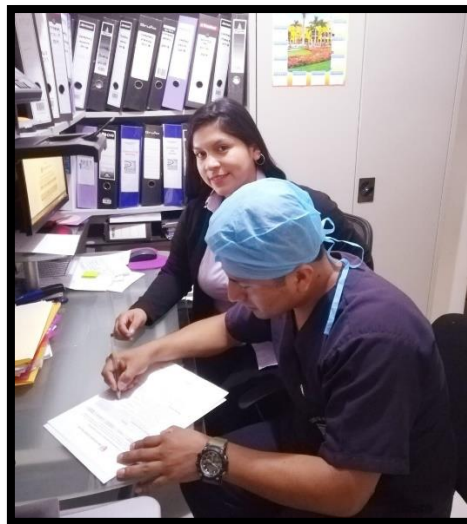


Figura 5. Encuesta colaborador de Clínica Praga Internacional SAC.



Figura 6. Encuesta a colaborador de Clínica Praga Internacional SAC.