



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Gestión estratégica y las Ventajas competitivas en los
colaboradores del Hospital Cayetano Heredia-San Martín de
Porres”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Arango Sánchez Guisella Elaide (ORCID: 0000-0002-0423-9137)

Balabarca Flores Carmen (ORCID: 0000-0003-0027-2375)

ASESOR:

Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra (ORCID: 0000-0003-4627-6334)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Con cariño y gran esmero tenemos el orgullo de dirigir este trabajo a nuestra familia, por ser la dosis diaria de energía que nuestra alma y mente necesitan para concretar nuestros más anhelados sueños y mostrarnos el camino hacia la superación.

Agradecimiento

A Dios, quien nos ha dado la fortaleza de seguir adelante, a las personas que nos apoyaron indistintamente y a los catedráticos de la Universidad César Vallejo por quienes hemos llegado a obtener los conocimientos necesarios para aplicarlos en nuestro centro laboral y sociedad.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de Tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y Muestreo	18
3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	38

Índice de Tablas

	Pág
Tabla 1 Operacionalización - Gestión Estratégica	16
Tabla 2 Operacionalización – Ventaja Competitiva	17
Tabla 3 Población del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia	18
Tabla 4 Validación de expertos	21
Tabla 5 Categoría de Coeficientes Alfa Cronbach	21
Tabla 6 Procesamiento del Alfa de Cronbach	22
Tabla 7 Procesamiento: Estadístico de fiabilidad	19
Tabla 8 Frecuencia de la Variable 1: Gestión Estratégica	24
Tabla 9 Frecuencia de la Variable 2: Ventaja Competitiva	24
Tabla 10 Tabla cruzada Gestión Estratégica -Ventaja Competitiva	25
Tabla 11 Tabla cruzada Dimensión Identidad – Ventaja Competitiva	25
Tabla 12 Tabla cruzada Dimensión Diagnóstico – Ventaja Competitiva	26
Tabla 13 Tabla cruzada Dimensión Gestión – Ventaja Competitiva	26
Tabla 14 Correlaciones de variables: Gestión Estratégica y Ventaja Competitiva	27
Tabla 15 Correlaciones de dimensión: Identidad y ventaja competitiva	27
Tabla 16 Correlaciones de la dimensión: Diagnóstico y ventaja competitiva	28
Tabla 17 Correlaciones de la dimensión: gestión y ventaja competitiva	28

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión estratégica y la ventaja competitiva en los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia SMP, 2019”, el nivel de estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, la población objeto de estudio fueron 250 colaboradores del área administrativa y personal de salud de la entidad y fue aplicada con el método probabilístico por ser una población mayor a 100 unidades de análisis. La técnica fue la encuesta, teniendo como instrumento de recolección de datos un cuestionario de tipo Likert conformado con 60 preguntas. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística SPSS 25, y se logró determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach. Para medir la relación de las variables: Gestión Estratégica, y Ventaja Competitiva, se utilizó para determinar la correlación el método estadístico de Rho de Spearman. Finalmente, se determinó que existe relación positiva de 0.579, entre las dos variables.

Palabras claves: Gestión estratégica, ventaja competitiva, mejora continua.

ABSTRACT

The research had as a general objective to determine the relationship between strategic management and the competitive advantage in the collaborators of the Cayetano Heredia SMP hospital, 2019 ", the level of study was descriptive correlational, non-experimental cross-sectional design, the population object of The study involved 250 collaborators from the administrative and personal health area of the entity and was applied with the probabilistic method because it is a population greater than 100 units of analysis. The technique was the survey, having as a data collection instrument a Likert-type questionnaire made up of 60 questions. The statistical tool SPSS 25 was used to process the information, and the reliability of the instrument was determined through the use of Cronbach's alpha. To measure the relationship of the variables: strategic management, and Variable competitive advantage, the Spearman's method was also used to determine the correlation. Finally, it was determined that there is a high positive ratio of Rh: 0.897, between the two variables.

Keywords: strategic management, competitive advantage, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Siendo uno de los pilares fundamentales de la capacidad organizativa de todo estado, el cumplimiento por parte de todas las instituciones públicas orientadas a satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos; en ese sentido esta situación no es ajena al sector salud y por ende a los hospitales en todo el Perú. La estratégica y la ventaja competitiva; en este caso de la colectividad de San Martín de Porres, y bajo esta perspectiva debe de estar orientado a la generación confianza, reputación, respaldo y en la garantía de una prestación de salud que cuente con las estrategias previamente planificadas, en aras de fomentar la salud de los habitantes que conforman su jurisdicción.

En la actualidad un enfoque estratégico de dirección de cualquier tipo de organización o institución, se centra en obtención máxima de creación de valor a través de actividades que se orientan a facilitar en todo instante de los conocimientos, habilidades y las capacidades de todos las que la conforman (Piteres, Cabarcas, Gaspar, 2017). Las organizaciones hospitalarias a nivel global son importantes a este enfoque globalizado, el planeamiento estratégico y competitividad pueden enfocarse a las expectativas de los ciudadanos de una nación que, dentro de los derechos, es el demandar un servicio hospitalario, en función de hacer efectiva la atención médica en el presente y en el futuro planteando adecuadamente las estrategias a seguir. La entidad hospitalaria se orienta a procurar la pronta recuperación del estado de salud de los pobladores en razón de la responsabilidad de un preparado equipo humano, que ha sido seleccionado de forma adecuada, lo que implica la atención de las demandas y expectativas de los pacientes , relacionados con aspectos de la calidad de los servicios, para lo cual aplican los criterios de: planificación, organización, satisfacción del cliente interno, eficiencia, mejora permanente, retroalimentación (Riaño y García, 2015).

La planificación estratégica es un proceso para la implementación un desarrollo de planes para objetivos propósitos u metas lo que implica, el fomento de una cultura sobre formas de orden y el fomento de una nueva actitud en la administración, también un ensayo que permita la mejora de la dirección y la gestión

en la organización (Sánchez, Medina, Moreno, Ferrer y Hodelín, 2016). En el escenario peruano, las instituciones públicas como los hospitales, en muchas ocasiones carecen de alcanzar el logro de sus metas por errores a nivel de la organización, falta de información por parte del personal en aspectos vitales como son: el poco conocimiento de los objetivos, visión y misión de la institución, las normas; lo que conllevaría a poner en práctica un mejor planeamiento estratégico, obteniéndose una ventaja competitiva que se ve manifestada en la calidad de servicio. En este sentido es importante que las entidades tengan la información sobre la percepción que sus usuarios tienen de las mismas.

Por su parte Rocca, García y Duréndez (2016) manifestaron que la competitividad tiene como finalidad la satisfacción del usuario mediante los servicios que se ofrece en un determinado grupo sea público o privado, teniendo como medio el proceso de mejora continua en la organización. En ese sentido, una ventaja puede ser considerada al disponer de una forma de la estructura de la organización que puede favorecer en la adaptabilidad, la flexibilidad, así como una pronta de respuesta a los cambios como el contexto. La gestión estratégica se podría decir que es la suma de procesos los cuales son emprendidos para el desarrollo de una serie de estrategias que apoyen para alcanzar objetivos y metas en cualquier tipo de organizaciones, es decir público y privado.

Es por ello, que se buscó analizar en este tema de investigación las gestiones estratégicas que permitan orientar la competitividad del hospital, con la finalidad de contar, con las herramientas y elementos importantes, que permitan cumplir con la expectativa la necesidad y de los pacientes o usuarios.

La comunidad de San Martín de Porres y las instituciones públicas que forman parte de esta comunidad, no reconocen ni identifican el planeamiento estratégico y competitividad, debido a las experiencias negativas y falta de conocimiento en estos conceptos, además del poco conocimiento de las actividades, funciones o gestiones que realizan las instituciones por parte de los ciudadanos.

El Hospital Cayetano Heredia, tiene establecida como Misión: en líneas generales el de brindar servicios públicos oportunos de salud, a través de una gestión moderna y promotora de la participación ciudadana, así mismo como

Visión: promover del desarrollo integral y líder como modelo de gestión de gestión hospitalaria, el cual se encuentra a disposición de conocimiento público, como también del personal interno.

En el Hospital Cayetano Heredia, según el diagnóstico de análisis estratégico utilizando como análisis la matriz FODA, se pudo identificar una serie de problemas y deficiencias que existen en la Institución, involucrado directamente al planeamiento estratégico y a las ventajas competitivas. La comunidad de San Martín de Porres carece de programas de capacitación a los servidores públicos y con ello alta rotación en algunas áreas del hospital; deficiencia en el clima organizacional, ineficiencias en el trabajo en equipo, falta de comunicación entre el jefe y subordinados; base de datos fuera de contexto, bajas perspectivas laborales de los servidores, elementos que son muy importantes para poder plantear estrategias adecuadas en orientación a los usuarios.

El Hospital Cayetano Heredia, ha pasado a ser la organización de salud con una gran demanda en el distrito, como consecuencia del aumento de la población que asisten a los servicios sanitarios. Lo que ha generado que las áreas de distintos servicios médicos se saturen constantemente.

El personal sanitario que actualmente trabaja en el área no abastece a los requerimientos de la actual, demanda, sumada a la deficiencia técnica organizacional, ha traído como consecuencia que la calidad en el servicio a los usuarios se reduzca. En ese sentido, se vienen generando una serie de dificultades de tipo organizativo, de gestión administrativa, operativa, y de imagen ante el público, que inciden en la calidad de la prestación del servicio, que brinda la entidad de salud. En esta institución finalmente no se cuenta con una visión estratégica a largo plazo que forme un horizonte para poder tomar las acciones del caso, para poder cumplir con los objetivos que en todo sentido están referidos al ciudadano y su bienestar, con ello también se refleja en una ineficiencia de competitividad frente a otras instituciones que tiene como finalidad lo mismo.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los trabajos previos a nivel internacional esta investigación considero a:

Arroyo y Moreno (2016). Su propósito fue medir la Planificación Estratégica de la Clínica San Francisco, el cual se pudo verificar que no se ha incurrido a optar cambio en la organización que mejoren los procesos, a pesar del incremento de los usuarios solicitantes para atenciones médicas en un 20% en promedio durante los últimos años. Los resultados, que se pudo obtener de primera intención se verificaron metas cuantificables, las cuales tenían un sentido razonable para cada plan de acción. El Plan Estratégico propuesto tienen la finalidad de ayudar a la cumplir con la visión, así como la misión de la institución, así mismo dotar con medios de valuación para la ejecución de la toma de decisiones mediante el establecimiento de reportes, lo que permitirá realizar ajustes a tiempo en la ejecución de los planes.

El aporte de esta investigación fue muy importante, en cuanto a identificar la naturaleza del plan estratégico y su puesta en marcha en diferentes sectores.

Maldonado (2015). Tuvo como objetivo establecer el plan estratégico en el hospital de San José Pínula, teniendo como soporte una metodología basada en el enfoque cuantitativo, con los resultados obtenidos se pudo comprobar la primera hipótesis del estudio, al encontrar que la gerencia realiza una forma de improvisada dirección para alcanzar metas y objetivos, así mismo ejecuta el desarrollo de las funciones y de los procesos administrativos se realizan de forma informal o en el momento; lo cual no permite aplicar un control eficaz en las actividades que se realizan y no permite un mayor optimización de los medios. La falta de herramienta de control y la supervisión optima en la realización de las tareas, no permite Dirección del Hospital, realizar una evaluación optima en cuanto a los resultados en las actividades administrativas que se desarrollan, lo que resulta en las imperfecciones del servicio y en logro de las metas propuestas, lo que evita el nivel optimización de los medios que dispone la organismo público.

Esta tesis fue de gran utilidad en la variable que fue analizada, principalmente en los análisis descriptivos de los datos, el cual brinda un modelo acerca del uso

de los indicadores para la construcción de un nuevo instrumento, en la investigación que fue desarrollada.

Peña (2015). La finalidad de la investigación fue determinar la instalación de un Plan estratégico en el Hospital Sagrado Corazón de Jesús, estableciendo como análisis primero en los cargos, actitudes del personal, visión de la institución, calidad y calidez a los pacientes. La metodología fue descriptiva de correlación; así mismo, las áreas que fueron identificadas como críticas fueron detectadas en la atención al paciente, Se concluyó, que existen deficiencias en la planificación y los servicios a usuarios y a los pacientes, se identifica y se genera la necesidad de implementar un Plan Estratégico en el Hospital con la finalidad de realizar las mejoras correspondientes en las áreas críticas.

El aporte de esta tesis a la nueva investigación, fue en cuanto a la orientación de la metodología, en el uso de las dimensiones e indicadores para el desarrollo de los instrumentos de recolección de datos.

Trabajos previos de orden nacional:

Portocarrero (2015). Se estableció como finalidad aplicar el planeamiento estratégico. Para ello se utilizó una metodología no experimental, teniendo como soporte diferentes aportes bibliográficos referentes al planeamiento estratégico. Sus principales conclusiones, llegaron a determinar que, para la mejora en los niveles de posición competitiva, se tienen que tomar acciones de evaluación interna y externa para poder analizar la competitividad que se presenta en el entorno, con ello posteriormente determinar qué acciones estratégicas se deben de poner en marcha para alcanzar los objetivos, por otro lado, también se pudo analizar que el concepto de alianzas estratégicas hoy en día es muy importante para las organizaciones de hoy con la finalidad de generar sinergias y ser más competitivas.

Esta tesis, sirvió como elemento básico para el análisis de los conceptos que actualmente todas las organizaciones siguen midiendo, desde el punto de vista estratégico como son la visión, misión y objetivos.

Petrone (2014) se propuso el establecer un diseño de estrategias empresariales para orientar la competitividad en el Restaurant en Paita. La investigación se centró en la utilización metodológica sobre un enfoque cuantitativo,

así mismo, bajo el empleo de la revisión bibliográfica en materia de estrategia y competitividad. Se llegó a determinar en relación a la competitividad externa e interna se ubican en niveles positivos, sin embargo, también se encontraron evidencias de factores negativos que afectan directamente la eficacia, como la aparición de amenazas en relación a los comensales, es por ello que, la empresa actualmente mantiene una política estratégica de fidelización con el apoyo de políticas de recursos humanos, con la finalidad de la mejora continua.

El aporte de esta investigación, nos orienta la existencia de la necesidad de instalar un plan estratégico y los principios de la competitividad para que las organizaciones hospitalarias puedan adecuar estos principios a la nueva dinámica organizacional, orientada al desarrollo relación y satisfacción de los pacientes.

Finalmente, Castro (2014) estableció como objetivo general: Identificar los lineamientos estratégicos que emplea la empresa Artika. La metodología empleada se fundamentó en el análisis transversal de la problemática. Los referentes bibliógrafos estuvieron bajo el soporte de la literatura de la estrategia competitiva. Se llegó a determinar que parte del proceso administrativo en la empresa se desarrollan de manera deficiente, debido a la incorrecta aplicación de la asignación y utilización de los recursos, a ello sumado la falta de los elementos claves que debe tener toda organización, como son: contar con una visión y misión bien definida; por otro lado, también se encontraron evidencias sobre la carencia de infraestructura y tecnología. Todo esto, en suma, se puede atribuir al grado de debilidad en la gestión.

El aporte de esta investigación, fue muy importante debido a las conclusiones, en las que se ha podido observar que las organizaciones nacionales carecen de conocimientos sobre los conceptos de estrategia y competitividad.

La teoría relacionada al tema en la presente investigación se fundamentó en las explicaciones teóricas que se mencionan a continuación:

Variable 1: La gestión estratégica es el proceso mediante el cual los tomadores de decisiones en las organizaciones consiguen , procesan y analizan la información que resulte pertinente, interna y externa, cuyo fin es la valuación del estado presente de la empresa, y el nivel de su competitividad, cuyo propósito es

predictivo y decidir sobre la dirección que ha de tomar la institución hacia su horizonte futuro; para ello, es preciso tener en cuenta los procesos de identidad, diagnóstico, y gestión estratégica. (Serna, 2008).

Identidad. – Esta referido al auto concepto de un individuo, el cual deriva del conocimiento, de su pertenencia a determinado grupo social u organización, junto con la acepción valorativo y emocional que está relacionado a dicha pertenencia, aspectos relacionados del individuo con la organización en cuanto a la misión, visión, objetivos, manual de funciones, determinación de metas, alcance y vigencia de la capacitación.

Diagnóstico.- El diagnóstico es una fase que inicia el proceso de la programación y es el punto de partida para formular un proyecto; así el diagnóstico consiste en reconocer sobre el terreno, donde se pretende realizar la acción, esto conlleva la necesidad, en un proceso planificador de detectar los antecedentes primordiales que configuran la situación problemática que se desea superar, es decir; conocer la situación de la que se parte para determinar las posibilidades de acción que permiten superar dicha situación con base en las necesidades detectadas y los recursos disponibles. Existen dos tipos de diagnósticos: el diagnóstico pasivo donde todo se hace desde afuera, en tanto el diagnóstico participativo es aquel en que la propia población reconoce su situación, en ambos casos se utiliza una herramienta básica como es el análisis FODA.

Gestión. - La gestión hace posible lograr mejores resultados y de forma más eficiente, permite que las personas, los sistemas, y en suma los recursos de los cuales se disponen, trabajen de forma coordinada y de forma armoniosa con objetivos claros y definidos. Al respecto se puede asumir que, gestionar es llevar a realizar actividades que hacen posible la ejecución de una actividad, teniendo en cuenta los programa de actividades, orientación al servicio, objetivos estratégicos, utilización de recursos.

Para Sainz de Vicuña (2012), al mencionar la gestión estratégica en las organizaciones, se refiere a un plan maestro, en el cual la alta dirección reúne la decisión estratégica corporativas que ha sido ajustado “hoy” en relación a lo que realizara en el mediano plazo (horizonte más habitual del plan estratégico), para

alcanzar constituirse en una organización competitiva que le permita alcanzar las expectativas de los diferentes grupos de interés.

La administración establece como la primera etapa a la planeación estratégica en la empresa, y así la ventaja competitiva se orienta hacia el futuro. Es un medio que reúne lo que la organización plantea conseguir a través de alcanzar su misión y su propia visión (imagen futura). Se establece el diseño y la construcción del futuro que plantea alcanzar una organización, sin embargo este futuro pueda sea imprevisible. La gestión estratégica determina las acciones que son necesarias para alcanzar ese futuro. Ackoff (1981).

El reforzamiento de estrategias nuevas para la planificación, han permitido se proyecten en el mediano y largo plazo y se generen acciones que permitan incrementar la competitividad en el entorno (Mora, Vera y Melgarejo, 2015). La gerencia debe analizar las oportunidades y amenazas actuales dentro de un contexto dinámico, muy cambiante, precisando los objetivos estratégicos y operativos, así como los indicadores y valores planificados, en miras a la consecución del desarrollo (Brume, 2017).

La planificación estratégica como una etapa de la dirección estratégica, es un modo concreto para la toma de decisión orientada al futuro, que los directivos al cual aspiran en su organización y que acontece en cualquier sistema de la organización o institución, ya sea esta académica, de salud, entre otras (Sánchez, 2017).

Variable 2. La ventaja competitiva es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno. La competitividad es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee, concepto relativo en donde se compara el rendimiento de una persona u organización respecto a otras, teniendo en cuenta como criterios los conceptos de meta, macro y micro. (Hernández, 2000).

Meta. - Factores socioculturales, escala de valores, patrones básicos de la organización política, jurídica y económica, capacidad estratégica y política.

Macro. - Aquello que atiende a los objetos o entidades a una escala mayor que la convencional, estudiando aspectos que a menudo no pueden o no son analizados en las investigaciones tradicionales como son la política presupuestaria, política monetaria, política fiscal, política de competencia, política cambiaria, política comercial.

Micro. - Concepto relacionado con la capacidad de gerencia, diseño de estrategias, innovación, aplicación de buenas prácticas, aserción.

La competitividad depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo, y la productividad de los otros oferentes del mercado. El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país. Federico (2015). La ventaja competitiva, es algo que centra la atención de los gobiernos, hacia una disponibilidad dada de recursos que giran en torno a características geográficas, climáticas y culturales de un país, región u organización según sea el caso (Arboleda, 2016).

Actualmente al momento de analizar el progreso económico tanto de países como de organizaciones, permite indagar que naciones por medio de sus instituciones públicas o privadas, han brindado mejoras a sus ciudadanos por medio del incremento en el nivel de vida (Ibarra, Gonzales y Demuner, 2017). La competitividad puede ser denominada como la facultad de competir. Esta idea de competitividad alude a contar con la capacidad necesaria para enfrentar a los posibles o competidores actuales. Este concepto es empleado con frecuencia en muchos ámbitos, como en el de las empresas o incluso entre los países, gracias a su gestión de los recursos, con el fin de obtener ventajas frente al resto (Anzola 2004).

Okpara y Wynn (2007), analizaron los determinantes de las restricciones para el crecimiento de las organizaciones, los problemas administrativos se centran en la estructura organizacional y en la habilidad para obtener y desarrollar los recursos necesarios, e incluyen temas relacionados con el personal, las finanzas y la gerencia del negocio, en cambio los problemas operativos tratan acerca de la distribución de los recursos de una manera eficiente, y esto está más comprendido en las áreas funcionales de una empresa. La acción estratégica, considera la

habilidad de los pequeños empresarios para ajustar sus productos o servicios a la demanda externa (Harris & Gibson, 2006). Los problemas externos incluyen temas de infraestructura, corrupción, tecnología y baja demanda.

Para dar inicio a un proceso de investigación, entre las acciones iniciales a desarrollar es identificar la situación o dificultad que aún no se ha podido encontrar una solución, la delimitación del tema es el paso inicial para el desarrollo de una investigación (Espinoza, 2018). En ese sentido definir el planteamiento o formulación del problema, es una acción que determina *el resto* de las etapas del proceso de investigación (Monzón, M., Sánchez, T., Oviedo, L. y Camayd, I. 2018).

Se Plantearon la formulación de problemas de la investigación, que, según Hernández, Fernández & Baptista (2014) realizar el planteamiento del problema es alinear y estructurar la idea del objeto de investigación, el cual puede ser inmediato o tomar algo de tiempo, dependerá de cuan accesible esté el investigador al tema a investigar.

Sobre la base de realidad problemática que se presenta, se establecieron los siguientes problemas de la investigación: Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión estratégica y la ventaja competitiva en los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia? En esa misma línea con las dimensiones, se plantearon los Problemas Específicos. ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad, diagnóstico, gestión y la variable ventaja competitiva desde la perspectiva de los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia?

La justificación del problema de investigación y la delimitación se enlazan con medio importante con el que debe tener coherencia con el título y la problemática abordada (Chaverri, 2017). La justificación económica estuvo referida al sentido de que en base al crecimiento económico en el sector salud, conlleva a establecer una serie de lineamientos en la utilización de los recursos de manera óptima, es decir mediante el análisis del mismo permitirá la aplicación de manera óptima de las estrategias a tener presente para la asistencia de los servicios de salud contando con la calidad del caso.

De igual manera, se justificó de forma práctica, debido a que en el desarrollo de la investigación se pudo realizar un análisis respecto al plan estratégico, es decir

las propuestas de mejoras que se han planteado, están en función de los hallazgos encontrados durante la investigación. Con ello lo que se pretende es que se tomen en cuenta las recomendaciones y se pongan en prácticas las mismas, con la finalidad de que se implanta una estrategia en esta entidad que permita tener un horizonte de gestión a largo plazo.

Por otro lado, desde el punto de vista social se justificó debido a que se contribuyó principalmente en la Unidad Ejecutora del Hospital Cayetano Heredia, mediante una propuesta de lineamientos estratégicos, y la muestra de la realidad problemática existente, de que se puede realizar un servicio de salud de calidad en la comunidad con un adecuado direccionamiento, lo que también podría ser un modelo para otras instituciones de salud en beneficio de la sociedad en donde se desarrollan.

Los Objetivos de la Investigación se fundamentan en los planteamientos, para Murcia y Ramírez (2017) los objetivos de investigación, son las metas que el investigador decide indagar en relación con los aspectos que desea conocer. Los cuáles serán el resultado o producto de la labor investigativa. Es decir que el investigador realizará el seguimiento y descubrimiento de posibles soluciones relacionados a un objeto o problema determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionan que la modificación de los objetivos y la sustitución con nuevos objetivos dependerán del objeto y la dirección que tome la investigación planteada.

El objetivo general de la investigación se centró en determinar la relación entre la gestión estratégica y la ventaja competitiva en los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia. Como objetivos específicos: establecer la relación entre dimensiones identidad, diagnóstico, gestión y la variable ventaja competitiva en los colaboradores del Hospital de Cayetano Heredia.

Como tentativas de solución se plantearon las hipótesis que según Bernal (2010), la hipótesis es la anticipación o propuesta de una posible solución adelantada con respecto a un problema o el objeto de investigación, donde el investigador tiene como objetivo demostrar acertadamente la hipótesis. Para Pardinás (1991) la hipótesis es una proposición enunciada para responder

tentativamente a un problema, es decir, ofrecer una solución tentativa para la resolución de problema específico.

Se estableció como hipótesis general: Existe relación entre la gestión estratégica y la ventaja competitiva en los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia. Las hipótesis específicas establecidas fueron: existe relación entre las dimensiones identidad, diagnóstico, gestión y la variable ventaja competitiva en los colaboradores del Hospital de Cayetano Heredia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación:

La investigación fue de tipo aplicada, se empleó conocimientos teóricos previos para las variables de estudio, de esta forma se analizó la problemática en base a los conocimientos previos.

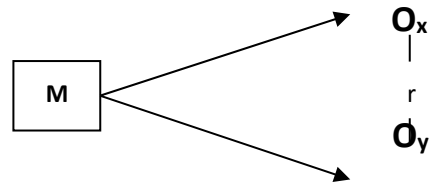
Valderrama (2012), indica que este tipo de investigación está ligada a las investigaciones en base a los hallazgos y descubrimientos que pueda brindar. Según Best citado por Tamayo (2009), manifiesta que este tipo de investigación, está enfocado en obtener solución a problemas formulados a partir de las teorías, permitiendo la obtención de resultados inmediatos a los investigadores.

Diseño de Investigación:

Kerlinger (2014), indica que también es conocida como expos-facto donde es imposible realizar la manipulación de las variables o designar aleatoriamente las condiciones o elementos de la investigación. Según Hernández et al. (2014), el diseño de investigación transversal o transaccional permite recolectar datos en un momento dado o tiempo determinado con el propósito de describir las variables y realizar el estudio planteado. La estrategia que se utiliza al investigar ha de adecuarse al problema o al objetivo y con las técnicas perfectamente utilizadas, se pueden obtener datos de la realidad de modo que puedan ser comparables y correlacionables (García, Pacheco, Díez González, 2014).

Según Sabino (2014), el diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado. La presente investigación se estableció en base a un diseño de investigación no experimental y de alcance descriptivo-correlacional, con el propósito y utilidad conocer la relación entre las dos variables. Se estudió la realidad en un momento dado a la muestra seleccionada y así mismo se pudo analizar los fenómenos de la realidad, es decir se buscó determinar la relación de las variables de estudio.

La investigación se caracterizó también, debido a que no existió manipulación alguna, de las variables y sólo se observaron los fenómenos tal cual se presentaron de forma natural, para luego analizarlos.



Dónde:

M: Representa la muestra

r: Establece la relación entre las variables.

Ox: Gestión Estratégica

Oy: Ventaja Competitiva.

Nivel de la Investigación:

De acuerdo a lo referido en párrafos anteriores, la investigación fue de nivel descriptivo-correlacional, se buscó conocer la relación que existe entre las variables gestión estratégica y la ventaja competitiva.

Para Cazau (2006), un estudio descriptivo permite realizar cuestionamientos, variables y conceptos con el fin de describirlas, especificando sus propiedades y características del objeto de estudio. Así mismo, Cazau (2006), indica que el estudio correlacional tiene como fin averiguar y medir la intensidad con la que se relacionan 2 o más variables.

Enfoque de la investigación:

La investigación tuvo un fundamento cuantitativo, ya que se propuso tener la confirmación de las hipótesis formuladas mediante la contrastación, utilizando la estadística para el procesamiento de los datos, que se obtuvieron en el desarrollo de la información. Para Bonilla y Rodríguez (1997), este enfoque se apoya en la utilización de la estadística para la investigación, con la finalidad de poder conocer la totalidad del estudio a través de los resultados, en función de las muestras.

3.2. Variables y Operacionalización

Según Hernández et al. (2014), La variable es un factor o elemento con características o propiedades que tienen posibilidad de estudio y pueden ser medibles.

Variable 1: Gestión Estratégica.

Variable 2: Ventaja Competitiva.

Tabla 1

Operacionalización - Gestión Estratégica

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición			
Gestión Estratégica	Gestión Estratégica es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen procesan y analizan la información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la Institución hacia el futuro. (Serna 2008)	La variable Gestión Estratégica, será operacionalizada a través de las dimensiones Identidad – Diagnóstico – Gestión	Identidad	- Misión	1-2	Ordinal tipo Likert			
				- Visión	3-4				
				- Objetivos	5-6				
				- Determinación de metas	7-8				
						Diagnóstico	- Manual de funciones		
							- Alcance y vigencia de la capacitación	9-10 11	
						Gestión	- Análisis FODA	12-14	Ordinal tipo Likert
							- Metas objetivos Estratégicos	15-17	Ordinal tipo Likert
							- Programa de actividades	18-20	
							- Orientación al servicio	21-23	
				- Utilización de recursos	24-26 27-30				

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Operacionalización – Ventaja Competitiva

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
Ventaja competitiva	La ventaja competitiva es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno. (Hernández 2000)	La variable ventaja competitiva, fue operacionalizada a través de las dimensiones Meta – Macro – Micro.	Meta	- Factores socioculturales	1-2	Ordinal tipo Likert		
				- Escala de valores	3-4			
				- Patrones básicos de la organización política, jurídica y económica.	5-6			
				- Capacidad estratégica y política	7-8			
				- Política presupuestaria.	9			
				- Política monetaria	10			
			Macro	- Política fiscal.	11	Ordinal tipo Likert		
				- Política de competencia.	12			
				- Política cambiaria.	13			
				- Política comercial.	14			
				Micro	- Capacidad de gerencia.		15-18	Ordinal tipo Likert
					- Diseño de estrategias empresariales		19-21	
- Gestión de innovación.	22-25							
- Aplicación de las mejores prácticas.	26-28							
- Aseveración.	29-30							
- Aseveración.	30							

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y Muestreo

La población es concebida como un grupo con aspectos, propiedades y cualidades específicas que se encuentran en un mismo entorno. (Hernández et al., 2014). En esa misma línea cuando se habla de población se hace referencia a personas, objetos, viviendas y otros que habitan en un lugar determinado. En términos estadísticos, una población puede ser denominada como un grupo sobre el cual se requiere obtener cierta información específica, que debe coincidir en un conjunto de características o rasgos comunes (Banerjee & Chaudhury, 2015).

Por otro lado, también se puede definir a la población, como la agrupación finita o infinita de componentes, individuos u objetos que tienen cualidades o propiedades comunes, dispuestos a ser contemplados (Valderrama, 2012). El muestreo es una técnica que permite seleccionar casos característicos de una población. Se utiliza en escenarios en la que la característica de una población es muy variable (Otzen y Manterola, 2017).

La población del presente estudio de investigación, estuvo representada por 252 trabajadores que conforma el Hospital Cayetano Heredia, que a continuación se detallan:

Tabla 3

Población del personal Administrativo del Hospital Cayetano Heredia

Personal	Régimen de contrato			TOTAL
	Nombrados	CAS	Destacados	
Directores	02	00	----	02
Administrativos	70	60	-----	130
Auxiliares	78	42	-----	120
Sub-Total	150	102	-----	252

Fuente: Oficina de personal del Hospital de Cayetano Heredia

Muestra

Según Hernández, et al. (2014), este concepto es considerado como un subgrupo de la población, es decir que es el conjunto o una parte de la población con características y cualidades semejantes.

La presente investigación estuvo conformada por una muestra de 75 personas. Para determinar la muestra del estudio, se ha realizado mediante la siguiente fórmula:

$$n = Z_{\infty}^2 \frac{N * p * q}{i^2 (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= (252) población

Z= 1.96 (nivel de confianza 95%)

p= 50% probabilidad del éxito (0.5)

q= 50% probabilidad de fracaso (0.5)

i= margen de error (0.5)

$$n = \frac{252 (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}{(0.05)^2 (252 - 1) + (1.96)^2 0.5 (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{240.1}{2.5433}$$

$$n = 75.5 = 75$$

Criterio de Inclusión:

Se tomaron en cuenta, en la presente investigación únicamente a los empleados del área de logística del Hospital Cayetano Heredia, los cuales con su contribución voluntaria e incondicional apoyo optaron en realizar con la mayor brevedad posible la encuesta.

Criterios de exclusión:

No fueron tomados en cuenta en la presente investigación, los empleados que no forman parte del área de logística del Hospital Cayetano Heredia.

3.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos, Validez y Confiabilidad

Técnica:

Es recoger indagación necesaria, para el visto bueno del profesor y para recaudar la información de la encuesta. Esta técnica tiene la finalidad de ser aplicada

masivamente en un solo momento, manteniendo inalterable la información. La técnica en la investigación social, tiene la finalidad de obtener información relevante acerca de un grupo determinado (Ide & Schöbel, 2016).

Hernández et al. (2014), indican que el instrumento de recolección de datos, están compuesto por conjunto de ítems redactados en forma de afirmaciones, frente al cual se espera la reacción del sujeto en tres, cinco o siete clases de alternativas.

Esta técnica que se aplica para organizaciones de suma importancia a través de la encuesta, porque permitirá la selección de información sobre la motivación con interrogantes cerradas y ordinales donde podremos cuantificarlas, ya que la data será transformada a una escala numérica.

Para el estudio se aplicó el cuestionario, para lo cual Hernández, et al. (2014), mencionan que es un mecanismo que se maneja para conseguir la información requerida e importante para la realización del estudio establecido.

Instrumento:

Hernández, et al. (2014), explican que es una herramienta que permite la medición y registro de data perceptible. En la presente investigación se buscó resultados a través de la diligencia de los instrumentos y técnicas.

Validez:

Fue constituido en base al cocimiento de juicio de los especialistas. La validez es elemento base de recolección de datos que se desarrolla enfocándose en función de la apreciación de juicio expertos, en donde evaluó varios criterios de calificación como la pertinencia, relevancia y claridad, las cuales fueron entregados y firmados por cada uno de ellos.

Se evaluó a través de contenido de cada interrogante propuesta, de acuerdo al criterio de juicio de expertos, la validación cualitativa de contenido de: relevancia, pertinencia y claridad.

Hernández, et al. (2014), señalan que lo validado por expertos es lo que verdaderamente calcula la variable de interés, de acuerdo con el especialista del

tema. Es decir, que la herramienta importante de la validación del especialista mide y analiza realmente la variable estudiada.

Tabla 4
Validación de expertos

Nº	Experto	Calificación
Experto 1	Mgtr. Jesús Romero Pacora	Aplicable
Experto 2	Mgtr. Edgar Lino Gamarra	Aplicable

Confiabilidad del Instrumento:

Hernández, et al. (2014), mencionan que es un indicador que señala el nivel en que una herramienta o instrumento produzca resultados en un sentido consistente y fiable. El alfa de Cronbach es un elemento que obtiene valores entre 0 y 1, mientras más se acerque al número 1 la confiabilidad será mayor (Soler y Soler, 2014). Este coeficiente debe comprenderse como una medida de la correlación de los ítems que conforman una escala (Oviedo y Campo, 2015). La confiabilidad fue realizada con el Alfa de Cronbach, mediante la herramienta estadística SPSS 25.

Tabla 5
Categoría de Coeficientes Alfa Cronbach

Escala de valores para determinar la confiabilidad	
- Coeficiente alfa >,9 es excelente	Fiable y consistente
- Coeficiente alfa >,8 es bueno	
- Coeficiente alfa >,7 es aceptable	
- Coeficiente alfa >,6 es cuestionable	Inconsistente, inestable
- Coeficiente alfa >,5 es pobre	
- Coeficiente alfa <,5 es inaceptable	No confiable
- Coeficiente alfa de 01 a 0.49 baja confiabilidad	

Fuente: George y Mallery (2003)

Para una aplicación efectiva del alfa de Cronbach se debe tener una perspectiva muy amplia de la confiabilidad. Los valores obtenidos que se encuentran dentro de la categoría .9 puede ser clasificada como alta consistencia interna, es decir es excelente (Gonzales y Pazmiño, 2015).

Se utilizó el sondeo Likert con cinco categorías; la confiabilidad para dichos cuestionarios se indagó del Alfa de Cronbach. Dicho cuestionario consignó 60 ítems, las cuales fueron patentadas en el programa informático estadístico SPSS versión 25.0.

Tabla 6

Procesamiento del Alfa de Cronbach

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	75	100
	Excluidos	0	.0
	Total	75	100

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento
Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Procesamiento: Estadístico de Fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
.957	60

Fuente: SPSS en base a las encuestas

La confiabilidad obtuvo un índice de .957, por lo que se puede afirmar que en la escala de valores existe una excelente, confiable y estable. En ese sentido, los instrumentos cuentan con preguntas cualificadas y consistencia interna en su formulación, es decir se obtuvo la fidelidad los ítems.

3.5 Procedimientos

Para la puesta en marcha del trabajo de investigación, se procedió a revisar en primera instancia la metodología a emplear, respecto a la estructura de la investigación, así como la revisión de los instrumentos para la recolección de datos, con la finalidad de verificar y garantizar la obtención de datos sólidos que permitiesen realizar el correcto proceso de los datos.

En segunda instancia se procedió a informar, socializar y dar a conocer sobre la importancia de la realización de esta investigación a todas las personas que conformaron la muestra de estudio con la finalidad de generar conciencia sobre la

importancia de la investigación hoy en día, en diferentes áreas de la ciencia y en qué medida puede contribuir al análisis y solución de problemas o fenómenos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se procedió a adquirir información y organizar la data, se desarrolló el proceso estadístico (Rho de Spearman). Los valores de interpretación del coeficiente de Rho de Spearman varían desde -1.0 hasta +1.0, los cuales pueden ser correlaciones negativas o altas dependiendo del resultado y cuando el valor es cercano a 0.00, se indica que no existe correlación (Mondragón, 2014).

El programa estadístico informático SPSS, conlleva a trabajar con la capacidad de las bases de datos grandes de manera más sencilla (Hernández, et al, 2014). Este programa es la herramienta informática que brinda la data obtenida para analizar el estudio a través de tablas y gráficas.

Coefficiente Alfa de Cronbach herramienta que contiene, los valores de 0 a 1. Su excelencia reside en la atención de la herramienta, sin tener la necesidad que las preguntas, ya que sencillamente el coeficiente, se calcula. (Hernández, et al., 2014).

Teniendo la data de los colaboradores encuestados se procedió a utilizar el programa de procesamiento de datos SPSS 25, (Statistical Package for the Social Sciences) y se realizó los cálculos por medio del análisis inferencial y descriptivo, mostrando los resultados de la data obtenida en tablas.

De esta manera, con la data obtenida se procesó estadísticamente a nivel descriptivo e inferencial a ordenar, recontar, clasificar, describir y analizar las pruebas del análisis de frecuencia, contingencia y correlación de cada una de las Tablas de datos obtenidas en el desarrollo del trabajo de investigación.

3.7 Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación ha sido realizado con la obtención de una información real, manteniendo el respeto a la posición y los hallazgos de los autores, a los cuales se tomó como referencia, así mismo se mantuvo la confidencialidad en las repuestas de los participantes durante la aplicación de los instrumentos para la obtención de la información.

IV. RESULTADOS

Estadística Descriptiva:

Tabla 8

Frecuencia de la Variable 1: Gestión Estratégica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	13.3	13.3	13.3
	Casi siempre	19	25.3	25.3	38.7
	Algunas veces	29	38.7	38.7	77.3
	Casi nunca	10	13.3	13.3	90.7
	Nunca	7	9.3	9.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Fuente: SPSS en base a las encuestas

En la Tabla 8, se observa la distribución de frecuencia para la variable 1 Gestión Estratégica y se obtiene los siguientes resultados: un 38,7% piensa que algunas veces hay buena Gestión Estratégica; un 25,3% casi siempre; siempre 13,3%; casi nunca 13,3% y nunca 9,3%.

Tabla 9

Frecuencia de la Variable 2: Ventaja Competitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	11	14.7	14.7	14.7
	Casi siempre	27	36.0	36.0	50.7
	Algunas veces	29	38.7	38.7	89.3
	Casi nunca	5	6.7	6.7	96.0
	Nunca	3	4.0	4.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Fuente: SPSS en base a las encuestas

En la Tabla 9, se observa la distribución de frecuencia para la variable 2 ventaja Competitiva y se obtiene los siguientes resultados: un 38,7% piensa que Algunas Veces hay buena ventaja Competitiva; un 36% Casi Siempre; Siempre 14,7%; Casi Nunca 6,7% y Nunca 4%.

Tabla 10

Tabla cruzada Gestión Estratégica -Ventaja Competitiva

		Ventaja Competitiva				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión Estratégica	Bajo	Recuento	2	1	0	3
		% del total	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%
	Medio	Recuento	2	14	3	19
		% del total	6,7%	46,7%	10,0%	63,3%
	Alto	Recuento	0	3	5	8
		% del total	0,0%	10,0%	16,7%	26,7%
Total	Recuento	4	18	8	30	
	% del total	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%	

Fuente: SPSS en base a las encuestas

En la Tabla, se afirma que la Gestión Estratégica, está en un nivel medio total con un 63.3% y la Ventaja Competitiva, también está en un nivel medio total del 60%. Cabe mencionar que mediante los resultados se puede afirmar que cuando la Gestión Estratégica tienen un nivel medio, el Desarrollo profesional también tienen un nivel medio en un 46.7%. Así como también se puede señalar que cuando la Gestión Estratégica tienen o son de un nivel bajo, la Ventaja Competitiva también es de nivel bajo en un 6.7%.

Tabla 11

Tabla cruzada Dimensión Identidad – Ventaja Competitiva

		Ventaja Competitiva				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Dimensión Identidad	Bajo	Recuento	3	1	0	4
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
	Medio	Recuento	3	36	4	43
		% del total	3,3%	43,3%	10,0%	56,7%
	Alto	Recuento	2	18	8	28
		% del total	0,0%	13,3%	16,7%	30,0%
Total	Recuento	8	54	13	75	
	% del total	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%	

Fuente: SPSS en base a las encuestas

En la Tabla se puede afirmar que la dimensión identidad, está en un nivel medio total con un 56.7% y la Ventaja Competitiva, también está en un nivel medio total con un 60%. Por otro lado, se puede señalar que cuando la dimensión Identidad tiene un nivel medio, la Ventaja Competitiva también tiene un nivel medio en un

43.3%. Por consiguiente, también se puede señalar que cuando la Dimensión Identidad es de un nivel bajo, la Ventaja Competitiva también es de nivel bajo en un 10%.

Tabla 12

Tabla cruzada Dimensión Diagnóstico – Ventaja Competitiva

		Ventaja Competitiva			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión Diagnóstico	Bajo	Recuento	2	2	0	4
		% del total	6,7%	6,7%	0,0%	13,3%
	Medio	Recuento	3	35	5	43
		% del total	6,7%	36,7%	13,3%	56,7%
	Alto	Recuento	3	17	8	28
		% del total	0,0%	16,7%	13,3%	30,0%
Total	Recuento	8	54	13	75	
	% del total	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%	

Fuente: SPSS en base a las encuestas

En la Tabla se puede afirmar que la dimensión Diagnóstico, está en un nivel medio total con un 56.7% y la Ventaja Competitiva en un nivel medio total con un 60%. Cabe mencionar que cuando la dimensión Diagnóstico tiene un nivel medio, la Ventaja Competitiva también es de nivel medio en un 36.7%. Prosiguiendo con la interpretación también se puede demostrar que cuando la Dimensión Diagnóstico es de un nivel bajo, la Ventaja Competitiva también es de nivel bajo en un 6.7%.

Tabla 13

Tabla cruzada Dimensión Gestión – Ventaja Competitiva

		Ventaja Competitiva			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dimensión Gestión	Bajo	Recuento	2	2	0	4
		% del total	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%
	Medio	Recuento	2	36	5	43
		% del total	6,7%	50,0%	10,0%	66,7%
	Alto	Recuento	2	18	8	28
		% del total	3,3%	6,7%	16,7%	26,7%
Total	Recuento	6	56	13	75	
	% del total	13,3%	60,0%	26,7%	100,0%	

Fuente: SPSS en base a las encuestas

En la Tabla se puede afirmar que la dimensión Gestión, se encuentra en un nivel medio total con un 66.7% y la Ventaja Competitiva también se encuentra en un nivel medio total con un 60%. Se puede señalar que cuando la dimensión Gestión tiene

un nivel medio, la Ventaja Competitiva también es de nivel medio en un 50.0%. por consiguiente, también se puede indicar que cuando la dimensión Gestión tiene un nivel bajo, la ventaja competitiva también tiene un nivel bajo en un 3.3%.

Estadística Inferencial:

Tabla 14

Correlaciones de variables: Gestión Estratégica y Ventaja Competitiva

		Gestión Estratégica	Ventaja Competitiva
Gestión Estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	75	75
Ventaja Competitiva	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al análisis estadístico realizado sobre las pruebas de correlación de la Tabla 14, se ha encontrado evidencias puesto que la significancia es de 0.001 y el índice de correlación es de 0.579, se señala que existe una intensidad de correlación moderada entre las variables de estudio Gestión Estratégica y Ventaja Competitiva, en ese sentido se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 15

Correlaciones de dimensión: Identidad y Ventaja Competitiva

		Identidad	Ventaja Competitiva
Identidad	Coeficiente de correlación	1,000	,597**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
Ventaja Competitiva	Coeficiente de correlación	,597**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al análisis estadístico sobre las pruebas de correlación de la Tabla 15, se ha encontrado evidencias puesto que la significancia es de 0.00 y el índice de correlación es de 0.597, se señala que existe una correlación moderada entre la dimensión Identidad y la variable Ventaja Competitiva, en ese sentido se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 16

Correlaciones de la dimensión: Diagnóstico y Ventaja Competitiva

		Diagnóstico	Ventaja Competitiva
Diagnóstico	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
	Sig. (bilateral)	.	,017
	N	75	75
Ventaja Competitiva	Coeficiente de correlación	,434**	1,000
	Sig. (bilateral)	,017	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al análisis estadístico sobre las pruebas de correlación de la Tabla 16, se ha encontrado evidencias puesto la significancia es de 0. 017 y el índice de correlación es de 0.434, se señala que existe una correlación débil con la dimensión Diagnóstico y la variable Ventaja Competitiva, en ese sentido se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 17

Correlaciones de la dimensión: Gestión y Ventaja Competitiva

		Diagnóstico	Ventaja Competitiva
Diagnóstico	Coeficiente de correlación	1,000	,429**
	Sig. (bilateral)	.	,018
	N	75	75
Ventaja Competitiva	Coeficiente de correlación	,429**	1,000
	Sig. (bilateral)	,018	.
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo al análisis estadístico que se ha realizado sobre las pruebas de correlación de la Tabla 17, se ha encontrado evidencias puesto que la significancia es de 0. 018 y el índice de correlación es de 0.429, se señala que existe una correlación débil entre la dimensión Gestión y la variable Ventaja Competitiva, en ese sentido se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Se demostró de acuerdo a la hipótesis general, existe relación positiva ($r = 0.579$) entre la gestión estratégica y las ventajas competitivas en los colaboradores de la Unidad Ejecutora del Hospital Cayetano Heredia de San Martín de Porres, con relación a la primera hipótesis específica se demostró con ($r = 0.597$) que la relación es positiva entre la dimensión identidad y ventajas competitivas; asimismo, en la segunda hipótesis específica se demostró que el vínculo entre el diagnóstico y las ventajas competitivas con ($r = 0.434$) es positivo; por otro lado en la tercera hipótesis específica se demostró que la relación entre la gestión estratégica y las ventajas competitivas con ($r = 0.429$) es positiva en la Unidad Ejecutora del Hospital Cayetano Heredia de San Martín de Porres; del mismo modo estos resultados fueron corroborados con el Rho de Spearman con un nivel de confianza del 95% razón por la cual la bilateralidad es menor a 0.05, por lo que se define que las variables y dimensiones de las hipótesis guardan una relación directa y positiva, asimismo se rechazan las hipótesis nulas, considerando que la implementación de un adecuado plan estratégico contribuirá en la mejora de la competitividad del personal de la unidad ejecutora Hospital Cayetano Heredia.

De esta manera los resultados fueron corroborados y comparados con los resultados de las investigaciones previas a este estudio de investigación y de acuerdo a Arroyo y Moreno (2016) se debe contar con profesionales íntegros y preparados para enfrentar el entorno de exigencias que tiene el ambiente de los negocios actuales, en este caso que nuestros vendedores estén muy preparados en cuanto a los servicios que brindamos. En este sentido, en comparación con los resultados encontrados se puede verificar que los profesionales actualmente de diferentes especialidades y actividades de servicios públicos y privados, carecen de conocimientos actuales sobre la planeación y las estrategias en aras a enfrentar los aspectos cambiantes del entorno actual y con ello también falta de conocimiento sobre el cambio en las expectativas esperadas en cuanto al servicio por parte de los usuarios.

Del mismo modo Peña (2015), sostiene que el pilar de todo plan es reconocer la fortaleza, en ese sentido los hallazgos han podido verificar de manera técnica que no se tiene como fortaleza el contar con herramientas publicitarias para poder

otorgar información a sus clientes de los productos y servicios que ofrece debido a la realización de actividades de manera empírica por la falta de un plan estratégico para la toma de decisiones de forma óptima y a tiempo, generando ventajas competitivas. En esa misma línea Petrone (2016), sostiene que el diseño de un plan estratégico basado en el mejoramiento de los procesos administrativos determina lineamientos a seguir para la obtención de un servicio de calidad, de esta forma estos hallazgos encontrados por ambos autores son similares a lo obtenido en la presente investigación en el sentido que el diagnóstico y la gestión mantienen resultados débiles, es decir todo análisis FODA en la parte interna verifica las actividades al interior de las organizaciones, resultados débiles que se han encontrado en este aspecto, en los cuales se considera el mejoramiento de los procesos y por otro lado orientación al servicio es un concepto que está relacionado con la utilización de herramientas publicitarias en el cual también se encontraron deficiencias al igual que los antecedentes mencionados.

Del mismo modo la tesis de Portocarrero (2015), afirmó que la determinación de que los atributos elementales de los gerentes o encargados fueron la capacidad, el crecimiento garantizado a través del cuidado de los transportes y la calidad del servicio. Además, se identificaron atributos de la competitividad a través de los controles y supervisión de los costos y gastos de la empresa, la política educativa tecnológica en base a la capacidad estratégica, el liderazgo y la calidad de servicio. Mientras que las características del plan estratégico fueron la praxis de cambios sustanciales, los empleados se desempeñan en diversas situaciones o escenarios, pero es sensible a modificaciones. Igualmente la investigación de Maldonado (2015), sostiene que en la institución no se lleva a cabo estudios de mercado para tener conocimiento sobre las preferencias de los usuarios, tampoco se utilizan adecuadamente la publicidad para captar nuevos usuarios, mientras internamente su principal debilidad de la institución es la falta de un planeamiento estratégico que conlleva a la ausencia de la misión, visión, valores, metas, objetivos y tácticas operacionales, por lo tanto la institución no tiene un camino definido, ni tampoco sabe cómo desarrollar sus principales actividades.

Petrone (2016), sostuvo que en el hospital se preocupa de mantener un público y una serie de estrategias que no están debidamente definidas orientadas

a sus objetivos tanto de largo como de corto plazo. Existe ausencia de motivación, liderazgo, cultura organizacional, manuales, es una fuerte debilidad y desventaja ante el mercado de salud. Los procedimientos de comunicación sujetan una ausencia de información por uso incorrecto de los instrumentos de gestión y tienden a ser fortalecidos estratégicamente, así mismo se manifestó que la elaboración e implementación de un plan estratégico permitirá que la empresa incremente económicamente, como también sea reconocido en el sector, reduzca considerablemente sus costos y aumente su participación en el área. Además, la implementación del plan estratégico, permita a la empresa invertir en tecnología para implementar el marketing digital, que son en la actualidad la mejor fuente de información y comunicación que generarían a la empresa beneficios económicos, y finalmente Castro (2014) llega a la conclusión que la planificación y la organización en la empresa del estudio que analizó, encontró hallazgos de que desarrollan de manera deficiente, lo que coincide con los resultados de la presente investigación, también mencionó que la realización de la planificación estratégica considera un sistema técnico ya que tomó como referencia los modelos de Sapiro y Chiavenato, en donde se resaltan los elementos internos y externos, así como la sugerencia de las diversas actividades y estrategias sostenibles y sustentables con el fin de optimizar el desarrollo estratégico en la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Existe relación positiva entre la gestión estratégica y las ventajas competitivas. Según los resultados de correlación de 0.579, se encuentra en el nivel moderado y con una significancia de $p = 0.001 < 0.05$ significativo.

Segunda:

Existe relación positiva entre la dimensión identidad y las ventajas competitivas. Según los resultados de correlación de 0.597, se encuentra en el nivel moderado y con un nivel de $p = 0.000 < 0.05$ significativo.

Tercera:

Existe relación positiva entre la dimensión diagnóstico y la competitividad. Según los resultados de correlación de 0.434, se encuentra en el nivel débil y con una significancia de $p = 0.017 < 0.05$ significativo.

Cuarta:

Existe relación positiva entre la dimensión gestión y la competitividad. Según los resultados de correlación de 0.429, se encuentra en el nivel débil y con una significancia de $p = 0.018 < 0.05$ significativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda a la Dirección del Hospital Cayetano Heredia, que mejore su gestión estratégica adecuándolo a la identidad, el diagnóstico y la gestión y que estos confluyan y afecten positivamente en renovar la competitividad de los colaboradores en base a la meta, micro y macro.

Segunda:

Se recomienda al Equipo de Gestión del Hospital Cayetano Heredia, que se mejore la identidad de los colaboradores con el propósito de actualizar las ventajas competitivas, esto se logrará gracias a la interpretación e identificación de la misión y visión del hospital, que los colaboradores compartan los valores y principios para que la convivencia sea más adecuada a fin de lograr las metas, desde luego respetando los códigos de ética establecidos en el hospital.

Tercera:

Se recomienda al Equipo de Gestión del Hospital Cayetano Heredia, mejorar el diagnóstico sobre el hospital con el objetivo de cumplir con las metas de la misma, que esta sea competitiva en el entorno, esto se realizará en base a la correcta identificación de las fortalezas y debilidades, con el propósito de corregir la competencia micro del hospital, además aprovechando las oportunidades y evitando las amenazas, con el fin de establecernos en el mercado para ello, se debe realizar un diagnóstico de la situación del entorno a través del PESTE.

Cuarta:

Se recomienda al equipo de gestión del Hospital Cayetano Heredia, mejorar la gestión del hospital con la finalidad de establecer un ambiente micro y un entorno macro adecuado, y que permita el crecimiento del hospital, para ello, se deben establecer metas reales, objetivos claros, programas de actividades coherentes, actividades orientadas al servicio y eficiente distribución de los recursos.

REFERENCIAS

- Ackoff, R. (1981). *Rediseñando el futuro*. (7 ed.). México; Limusa-Wiley
- Anzola, S. (2004). *Administración de pequeñas empresas* (2ª. Ed.). México: McGraw-Hill.
- Arboleda, H. (2016). Competitividad: Concepto y Evolución Histórica. *Revista de Economía & Administración*, 13(2), 14-28.
- Arroyo, S., y Moreno, V. (2016). Planificación Estratégica de la Clínica San Francisco de Quito (Tesis de Maestría).
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/964/1/T-UCE-0005-142.pdf>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías De La Información y Comunicación*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV
- Banerjee, A. & Chaudhury, S. (2015). Statistics without tears: Populations and simples. *Industrial Psychiatry Journal*, 19 (1), 60-65.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los Métodos*. Bogotá: Ediciones Uniandes-Grupo Editorial Norma.
- Brume, M. (2017). Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios* 38(51). 20-34.
- Campos, E. (2012). *Corrientes de la Administración*. México: Red Tercer Milenio.
- Carrion Miles, D. (2016). *El Uso de las Tics en el Gad Municipal de Loja y su Incidencia en los Procesos de Gestión Pública*. Loja, Ecuador.
- Castro S. (2014). Lineamientos estratégicos para la empresa Artika. Piura, Perú (Tesis de Licenciatura).
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. (3ª ed.). Buenos Aires.

- Cornejo, E. (2007). *El Desafío Competitivo. Estrategias de empresas peruanas exitosas*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Chaverri, D. (2017). Delimitación Y Justificación De Problemas De Investigación En Ciencias Sociales. *Revista de Ciencias Sociales* 3(157), 185-193
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional – La dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición, México: Idamsa impresiones, S.A. de C.V.
- Espinoza, E. (2018). El problema de investigación. *Conrado* 14(64), 22-32.
- García, J., Pacheco, D., y Díez, M. (2014) La metodología observacional como desarrollo de competencias en el aprendizaje. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 3(1), 211-217.
- George, D. & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 Update* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- González, J., y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(1), 62-67.
- Harris, M., & Gibson, S. (2006). Determining the Common Problems of Early Growth of Small Businesses in Eastern North Carolina. *SAM Advanced Management Journal*, 71(2), 39-45.
- Hernández, E. (2000). *La competitividad industrial en México*. México: Plaza y Valdez.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Ibarra, M., Gonzales, L. y Demuner, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos* 18(35). 107-130.
- Ide, J. & Schöbel, A. (2016). Robustness for uncertain multi-objective optimization: a survey and analysis of different concepts. *OR Spectrum*, 38 (1), 235-271.

- Kerlinger, F. (2004). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Nueva Editorial Interamericana
- Maldonado, E. (2015). *Plan Estratégico para un Hospital Privado ubicado en el Municipio de San José Pinula, departamento de Guatemala* (Tesis de Maestría). http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4146.pdf
- Mora, E., Vera, M. y Melgarejo, Z. (2015). Planificación estratégica y niveles de competitividad de las Mipymes del sector comercio en Bogotá. Elsevier 31(134), 79-
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico* 8(1), 98-104.
- Monzón, M., Sánchez, Tania., Oviedo, L. y Camayd, I. (2018). El problema científico en artículos de resultado de investigación original publicados en revistas biomédicas cubanas. *Revista Habanera de Ciencias Médicas* 17(2). 265-277.
- Murcia, N. y Ramírez, C. (2017). Los objetivos de la investigación en educación y pedagogía en Colombia *Sophia*, 13(1), 75-84
- Okpara, J., & Wynn, P. (2007). SAM Advanced Management Journal. NewYork: Journal.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Oviedo, H. y Campo, A. (2015). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (4), 572-580.
- Pardinas, F. (1991). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. México: Siglo XXI.
- Peña, M. (2014). Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Canton Quevedo 2013 – 2018, Ecuador (Tesis de Maestría). <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/206/1/T-UTEQ-0014.pdf>
- Petrone. (2014). “Estrategias empresariales para orientar la competitividad en el restaurant el Rincón del Chef en Paita”. Piura. (Tesis de Licenciatura).

- Piteres, R., Cabarcas, M. y Gaspar, H. (2017). El recurso humano, factor de competitividad en el sector salud. *Investigación e Innovación en Ingenierías* 6(1):93-101.
- Portocarrero, N. (2015). *Planeamiento Estratégico para incrementar el nivel de Competitividad del Restaurante Big Ben de Trujillo* (Tesis de Licenciatura). http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/391/portocarrero_noelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Riaño, M. y García, J. (2015). Gestión estratégica para hospitales universitarios. *Revista de la Facultad de Medicina* 64 (4). 615-620.
- Rocca, E., García, D. y Duréndez, A. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y Negocios*, 11(22), 52-68
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Guatemala: Editorial Episteme.
- Sainz de Vicuña, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. México: Alfaomega grupo editor.
- Sánchez, I. (2017). La planeación estratégica en el Sistema de Salud cubano. *Medisan* 21(5). 635-641.
- Sánchez, E., Medina, M., Moreno, J., Ferrer, D. y Hodelín, M. (2016). La planeación estratégica y su impacto en la dirección docente. *Medisan* 20(3). 302- 309.
- Sallenave, J. (1994). *La Gerencia Integral*. Barcelona, España: Editorial Norma.
- Serna, H. (2008). *Gerencia estratégica. Planeación y gestión, teoría y metodología*, Bogotá, Colombia: 3R Editores.
- Soler, S. y Soler, L. (2014). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos, *Revista Médica Electrónica* 34(1), 1-6.
- Tamayo, M, (2009). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa.
- Tello, M. (2006). *Los factores de la competitividad en el Perú*. Lima, Perú: CENTRUM.
- Valderrama, S. (2012). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (1ª. ed.). Lima, Perú: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de especificaciones – Variable 1

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ÍTEMS
Gestión Estratégica	Identidad	36,6%	Misión Visión Objetivos Determinación de metas Manual de funciones	11
	Diagnóstico	10%	Alcance y vigencia de la capacitación Análisis FODA	3
	Gestión	53,4%	Metas Objetivos Estratégicos Programa de actividades Orientación al servicio Utilización de recursos	16

Anexo 2

Matriz de especificaciones – Variable 2

Ventaja Competitiva	Meta	26,7%	Factores socioculturales Escala de valores Patrones básicos de la organización política, jurídica y económica. Capacidad estratégica y política.	8
	Macro	20%	Política presupuestaria. Política monetaria. Política fiscal. Política de competencia. Política cambiaria. Política comercial.	6
	Micro	53,3%	Capacidad de gerencia. Diseño de estrategias empresariales. Gestión de innovación. Aplicación de las mejores prácticas. Aseveración	16

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos

“Gestión Estratégica y las Ventajas competitivas en los colaboradores del Hospital Cayetano Heredia-San Martín de Porres- 2019”

TEST DE GESTIÓN ESTRATÉGICA Y VENTAJA COMPETITIVA

Edad: ___ Sexo: _____ Grado: ___ Sección _____ Fecha: _____ Empresa: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S	=	Siempre
CS	=	Casi Siempre
AV	=	Algunas Veces
CN	=	Casi Nunca
N	=	Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	Con qué frecuencia les da a conocer la visión de la Empresa.	S	CS	AV	CN	N
2.	Se esfuerza por lograr el futuro deseado en la empresa.	S	CS	AV	CN	N
3.	Pone en práctica la misión de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
4.	Le dan a conocer el concepto de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
5.	Cuenta la empresa con objetivos a largo plazo.	S	CS	AV	CN	N
6.	Le dan a conocer sobre cómo se desarrollarán los proyectos que se realizarán.	S	CS	AV	CN	N
7.	La empresa aprovecha sus ventajas frente a las circunstancias o problemas que suscitan.	S	CS	AV	CN	N
8.	Considera que el área donde se encuentra podría afrontar nuevos proyectos.	S	CS	AV	CN	N
9.	Los métodos y actitudes que presentan dentro de su área han sido de ayuda para ser más competitivos.	S	CS	AV	CN	N
10.	La empresa aprovecha cada oportunidad de mejora que se presenta.	S	CS	AV	CN	N

11.	Se toma en cuenta a las competencias para tomar decisiones.	S	CS	AV	CN	N
12.	Se toma el tiempo para conocer las fortalezas y debilidades más importantes de su empresa.	S	CS	AV	CN	N
13.	Considera que la empresa es superior a sus competidores.	S	CS	AV	CN	N
14.	Cumple la empresa las expectativas del cliente.	S	CS	AV	CN	N
15.	La empresa cumple con sus horarios de trabajo.	S	CS	AV	CN	N
16.	La empresa cumple con todos los beneficios laborales.	S	CS	AV	CN	N
17.	La empresa informa sobre sus políticas o reglamentos que posee.	S	CS	AV	CN	N
18.	Dentro de su área los empleados poseen las competencias necesarias para desarrollar sus labores.	S	CS	AV	CN	N
19.	La empresa cuenta con equipos y/o instrumentos necesarios para desarrollar un trabajo eficiente.	S	CS	AV	CN	N
20.	La empresa contrata personal eventual o de medio tiempo en épocas de campaña.	S	CS	AV	CN	N
21.	Se soluciona eficientemente cuando existen conflictos dentro de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
22.	Existen personal idóneo para solucionar conflictos que pudieran existir dentro de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
23.	Cuenta con la cantidad adecuada de personal dentro del área donde se desempeña.	S	CS	AV	CN	N
24.	Para proyectos nuevos o ya existentes, se fomenta la delegación de responsable.	S	CS	AV	CN	N
25.	Frente a contingencias o imprevistos, se permite la rápida toma de decisiones.	S	CS	AV	CN	N
26.	La empresa aprovecha la especialización de cada área para mejorar cada día.	S	CS	AV	CN	N
27.	El desarrollo y cumplimiento de los objetivos son evaluados para determinar su viabilidad.	S	CS	AV	CN	N
28.	Cuando ocurren problemas con la planificación, la solución es tardía.	S	CS	AV	CN	N
29.	Es evaluado constantemente para calificar su desempeño laboral.	S	CS	AV	CN	N
30.	Basado en la evaluación del desempeño, existen un plan de carrera y/ o promociones.	S	CS	AV	CN	N
31.	Los precios que ofrecen la empresa están en promedio al mercado.	S	CS	AV	CN	N
32.	Los precios ofrecidos se ven afectados por los nuevos competidores.	S	CS	AV	CN	N
33.	La oferta de productos supera a los ofrecidos por la nueva empresa.	S	CS	AV	CN	N
34.	La empresa cuenta con estrategias para lidiar con ofertas.	S	CS	AV	CN	N
35.	Toma en cuenta la demanda de productos para realizar el plan estratégico.	S	CS	AV	CN	N
36.	La demanda se analiza tomando en cuenta la satisfacción del cliente.	S	CS	AV	CN	N
37.	Para contrarrestar la posible amenaza, se les informa a los clientes sobre productos sustitutos.	S	CS	AV	CN	N
38.	El consumidor posee poca información de productos que consume generando competitividad.	S	CS	AV	CN	N

39.	La comercialización de productos farmacéuticos vulnera el crecimiento de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
40.	Para complementar su gama de productos, el hospital ofrece productos sustitutos.	S	CS	AV	CN	N
41.	El consumidor tiene beneficios o problemas con el producto sustituto.	S	CS	AV	CN	N
42.	Se tomaría la molestia de recomendar a otras personas.	S	CS	AV	CN	N
43.	El costo en que incurre la empresa es adecuado para que la empresa logre rentabilidad.	S	CS	AV	CN	N
44.	El costo de los productos afecta a los descuentos y ofertas que puede solicitar el cliente.	S	CS	AV	CN	N
45.	El volumen de compra de los clientes es bajo.	S	CS	AV	CN	N
46.	La calidad y servicio coincide con la satisfacción que busca.	S	CS	AV	CN	N
47.	La calidad de producto se ve afectada debido a la negociación en cuanto a precio.	S	CS	AV	CN	N
48.	Las actividades son cuidadosamente elaboradas para superar a los competidores.	S	CS	AV	CN	N
49.	Los productos ofrecidos por los proveedores carecen de diferenciación.	S	CS	AV	CN	N
50.	Los proveedores evitan la negociación de precios.	S	CS	AV	CN	N
51.	La empresa renueva maquinaria del hospital o técnicas para lograr la competitividad.	S	CS	AV	CN	N
52.	Se contrata y/o capacita al personal idóneo para contar con los colaboradores especializados.	S	CS	AV	CN	N
53.	Se desarrollan estrategias para fidelizar a los clientes.	S	CS	AV	CN	N
54.	Existen áreas de alta especialización, para atender a los pacientes.	S	CS	AV	CN	N
55.	El hospital se especializa en un determinado segmento o público objetivo.	S	CS	AV	CN	N
56.	La calidad de servicios que brinda el hospital es reconocido por los pacientes.	S	CS	AV	CN	N
57.	El costo de los medicamentos se encuentra al alcance de los pacientes.	S	CS	AV	CN	N
58.	Existe satisfacción de los pacientes con los servicios que brinda el hospital.	S	CS	AV	CN	N
59.	Las tarifas establecidas por el hospital son reconocidos por los pacientes que se atienden.	S	CS	AV	CN	N
60.	El paciente recibe algún beneficio adicional por asistir de preferencia al Hospital.	S	CS	AV	CN	N

Fuente: Elaboración propia

Gracias por completar el cuestionario.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Estratégica

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias	
		M	D	A	M	D	A	M	D	A		
DIMENSION 1: IDENTIDAD												
1	Con qué frecuencia les da a conocer la visión de la Empresa.											
2	Se esfuerza por lograr el futuro deseado en la empresa.											
3	Pone en práctica la misión de la empresa.											
4	Le dan a conocer el concepto de la empresa.											
5	Cuenta la empresa con objetivos a largo plazo.											
6	Le dan a conocer sobre cómo se desarrollan los proyectos que se realizarán.											
7	La empresa aprovecha sus ventajas frente a las circunstancias o problemáticas que afectan.											
8	Considera que el área donde se encuentra podría afrontar nuevos proyectos.											
9	Los métodos y actitudes que presenta dentro de su área han sido de ayuda para ser más competitivos.											
10	La empresa aprovecha cada oportunidad de mejora que se presenta.											
11	Se toma en cuenta a las competencias para tomar decisiones.											Sugerencias
DIMENSION 2: DIAGNÓSTICO												
12	Se toma el tiempo para conocer las fortalezas y debilidades más importantes de su empresa.											
13	Considera que la empresa es superior a sus competidores.											
14	Cumple la empresa las expectativas del cliente.											
DIMENSION 3: PROPUESTA DE GESTIÓN												
15	La empresa cumple con sus horarios de trabajo.											
16	La empresa cumple con todos los beneficios laborales.											Sugerencias
17	La empresa informa sobre sus políticas o reglamentos que proces.											
18	Dentro de su área las empleadas poseen las competencias necesarias para desarrollar sus labores.											



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

21	Se soluciona eficientemente cuando existen conflictos dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Existen personal idóneo para solucionar conflictos que pudieran existir dentro de la empresa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Cuenta con la cantidad adecuada de personal dentro del área donde se desempeña.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Para proyectos nuevos o ya existentes, se fomenta la delegación de responsabilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Frente a contingencias o imprevistos, se permite la rápida toma de decisiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	La empresa aprovecha la especialización de cada área para mejorar cada día.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	El desarrollo y cumplimiento de los objetivos son evaluados para determinar su viabilidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Cuando ocurren problemas con la planificación, la solución es rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	Es evaluado constantemente para calificar su desempeño laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Basado en la evaluación del desempeño, existen un plan de carrera y/o promociones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sugerencias

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: *EDGAR LINO GARRERA*

DNI: *32660876*

Especialidad del validador: *ADMINISTRADOR*

30 de *11* del 2019.

[Firma]

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Participación: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Estratégica

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias	
		N	O	S	P	N	O	S	P	N	O	S	P		
DIMENSION 1: IDENTIDAD															
1	Con qué frecuencia les da a conocer la visión de la Empresa.														
2	Se esfuerza por lograr el futuro deseado en la empresa.														
3	Pone en práctica la misión de la empresa.														
4	Le dan a conocer el concepto de la empresa.														
5	Cuenta la empresa sus objetivos a largo plazo.														
6	Le dan a conocer sobre cómo se desarrollarán los proyectos que se realizarán.														
7	La empresa aprovecha sus ventajas frente a las circunstancias o problemas que sucedan.														
8	Considera que el área donde se encuentra podría afrontar nuevos proyectos.														
9	Los métodos y actitudes que poseen dentro de su área han sido de ayuda para ser más competitivos.														
10	La empresa aprovecha cada oportunidad de mejor que se presenta.														
11	Se toma en cuenta a las competencias para tomar decisiones.														
DIMENSION 2: DIAGNÓSTICO															
12	Se toma el tiempo para conocer las fortalezas y debilidades más importantes de su empresa.														
13	Considera que la empresa es superior a sus competidores.														
14	Cumple la empresa las expectativas del cliente.														
DIMENSION 3: PROPUESTA DE GESTIÓN															
15	La empresa cumple con sus horarios de trabajo.														
16	La empresa cumple con todos los beneficios laborales.														
17	La empresa informa sobre sus políticas o reglamentos que posee.														
18	Dentro de su área los empleados poseen las competencias necesarias para desarrollar sus labores.														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

21	Se solucionan eficientemente cuando existen conflictos dentro de la empresa.										/
22	Existen personal idóneo para solucionar conflictos que podrían existir dentro de la empresa.										/
23	Cuenta con la cantidad adecuada de personal dentro del área desde se desampaña.										/
24	Para proyectos nuevos o ya existentes, se fomenta la delegación de responsabilidad.										/
25	Frente a contingencias o imprevistos, se permite la rápida toma de decisiones.										/
26	La empresa aprovecha la especialización de cada área para mejorar cada día.										/
27	El desarrollo y cumplimiento de los objetivos son evaluados para determinar su viabilidad.										/
28	Cuando ocurren problemas con la planificación, la solución es rápida.										/
29	Es evaluado constantemente para calificar su desempeño laboral.										/
30	Basado en la evaluación del desempeño, existen un plan de carrera y/o promociones.										/

Sugerencias

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. (Mg): RONALDO TACOLA, JESÚ DNI: 06253522

Especialidad del validador: TRABAJOS SOCIALES

- Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, es claro y directo.

Nota: Su fiabilidad, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de May del 2019

Firma del Experto Informante:
Especialidad TRABAJOS SOCIALES
ADM. EN TRABAJO SOCIAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Los proveedores evitan la negociación de precios.	✓							
21	La empresa renueva maquinaria del hospital o técnicas para lograr la competitividad.	✓	✓						
22	Se contrata y/o capacita al personal técnico para contar con los colaboradores especializados.	✓	✓						
23	Se desarrollan estrategias para fidelizar a los clientes.	✓	✓						
24	Existen áreas de alta especialización, para atender a los pacientes.	✓	✓						
25	El hospital se especializa en un determinado segmento o público objetivo.	✓	✓						
26	La calidad de servicios que brinda el hospital es reconocido por los pacientes.	✓	✓						
27	El caso de los medicamentos se encuentran al alcance de los pacientes.	✓	✓						
28	Existe satisfacción de los pacientes con los servicios que brinda el hospital.	✓	✓						
29	Las tarifas establecidas por el hospital son reconocidos por los pacientes que se atienden.	✓	✓						
30	El paciente recibe algún beneficio adicional por asistir de profesista al Hospital.	✓	✓						

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [M] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ELVAR LINO GAMARRAS DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

30 de 11 del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Ventaja Competitiva

M ^o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹					Relevancia ²					Claridad ³					Sugerencias	
		N	S	A	M	B	N	S	A	M	B	N	S	A	M	B		
	DIMENSIÓN 1: META																	
1	Los precios que ofrece la empresa están en promedio al mercado.																	
2	Los precios ofrecidos se ven afectados por las nuevas competiciones.																	
3	La oferta de productos espera a los ofrecidos por la propia empresa.																	
4	La empresa cuenta con estrategias para lidiar con ofertas.																	
5	Toma en cuenta la demanda de productos para realizar el plan estratégico.																	
6	La demanda se analiza tomando en cuenta la satisfacción del cliente.																	
7	Para contrarrestar la posible ausencia, se les informa a los clientes sobre productos sustitutos.																	
8	El consumidor posee poca información de productos que entraron generando competitividad.																	
	DIMENSIÓN 2: MACRO																	
9	La comercialización de productos farmacéuticos valora el crecimiento de la empresa.																	
10	Para complementar su gama de productos, el hospital ofrece productos sustitutos.																	
11	El consumidor tiene beneficios o problemas con el producto sustituto.																	
12	Se sentiría la molestia de recomendar a otras personas.																	
13	El costo en que incurre la empresa es adecuado para que la empresa logre rentabilidad.																	
14	El costo de los productos afecta a los descuentos y ofertas que puede solicitar el cliente.																	
	DIMENSIÓN 3: MICRO																	
15	El volumen de compra de los clientes es bajo.																	
16	La calidad y servicio coincide con la satisfacción que busca.																	
17	La calidad de producto se ve afectada debido a la negociación en cuanto a precio.																	
18	Las actividades son cuidadosamente elaboradas para superar a los competidores.																	
19	Los productos ofrecidos por los proveedores carecen de diferenciación.																	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20	Los proveedores evitan la negociación de precios.																			
21	La empresa renueva su maquinaria del hospital o técnicas para lograr la competitividad.																			
22	Se contrata y/o capacita al personal idóneo para contar con los colaboradores especializados.																			
23	Se desarrollan estrategias para fidelizar a los clientes.																			
24	Existen áreas de alta especialización, para atender a los pacientes.																			
25	El hospital se especializa en un determinado segmento o público objetivo.																			
26	La calidad de servicios que brinda el hospital es reconocido por los pacientes.																			
27	El costo de los medicamentos se encuentra al alcance de los pacientes.																			
28	Existe satisfacción de los pacientes con los servicios que brinda el hospital.																			
29	Las tarifas establecidas por el hospital son reconocidos por los pacientes que se atienden.																			
30	El paciente recibe algún beneficio adicional por asistir de preferencia al Hospital.																			

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DNI:

Especialidad del validador:

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ Claridad: Se entendió sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

⁴ Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....
Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 6

Tabla de Aiken Variable1

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación
ITEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

Anexo 7

Tabla de Aiken Variable 2

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>VAiken</i>	<i>Interpretación</i>
ITEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

Anexo 8

Bases de datos – Variable 1

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D1	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	38	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2
2	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	37	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	1	2	35	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1
4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	37	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2
5	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	4	44	4	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
6	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	55	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2
7	3	4	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	47	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	46	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4
9	2	3	2	3	4	3	2	1	3	1	4	4	2	2	4	4	42	4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	1	1	1	2
10	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	36	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2
11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3
12	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	37	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4
13	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	47	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2
14	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	54	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3
16	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	48	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2	1
17	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	52	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
18	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	3	3	39	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2
19	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	23	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2
20	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	53	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	
21	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	36	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
22	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	45	2	2	2	2	3	3	4	4	3	1	2	2	3	2
23	1	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	37	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
24	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	3	3	2	4	44	4	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3

Anexo 9

Bases de datos – Variable 2

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
2	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
5	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	2	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	1	2	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	
12	3	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	3	4	2	4	1	2	3	4	
13	3	4	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	
14	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	
15	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
16	3	3	4	2	2	3	3	3	4	1	4	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	
17	3	4	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	2	2	3	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	4	3	
18	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
21	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	

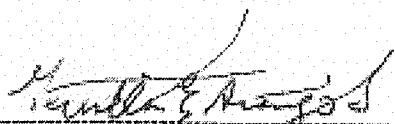
Declaratoria de autenticidad

Yo Guisella Elaide Arango Sánchez con DNI N° 40051793 y Carmen Balabarca Flores con DNI N° 42534307, 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 Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Asimismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e informaciones que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

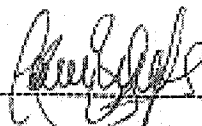
En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 10 de Diciembre del 2019.



Guisella Elaide Arango Sánchez

DNI N°40051793



Carmen Balabarca Flores

DNI N°42534307