

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



**LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA
COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO,
PRIMER SEMESTRE 2021**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS
**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

TESISTAS

ALVINO LOPEZ, ROCÍO MILAGROS
CONDEZO GUILLERMO, ELISBET
TOLEDO RAMÍREZ, LUIS ALEJANDRO

ASESOR

DR. CARLOS PEÑA, GUILLERMO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicado a:

A Dios,

A mi madre Eleuteria Guillermo Palomino con todo mi corazón y hermano, quienes con su paciencia y amor me ha permitido llegar a cumplir un sueño más y por inculcarme ejemplo de esfuerzo y valentía.

A toda mi familia por las palabras de aliento que me hicieron gran persona.

Elisbet Condezo Guillermo

La presente tesis va dedicada:

A Dios, por darme la fortaleza en seguir adelante.

A mi madre Escolástica Lola Lopez Tucto por ese apoyo incondicional brindado y poder así culminar mis estudios, dándome ese ejemplo de dedicación, entrega y amor a lo que uno hace por la vida.

Rocío Milagros Alvino Lopez

Esta Tesis dedico:

A mi familia por su apoyo incondicional para el desarrollo de una de las metas de mi vida.

A mi maestro espiritual ZENÓN CIELO, quien con sus consejos prácticos ha sabido guiarme en mi desarrollo personal, espiritual para trascender a la conciencia.

A mis amigas de la facultad OLGA CALIXTO y MIRIAM ROSALES, por hacer la vida universitaria más llevadera y porque hasta el día de hoy me acompañan.

Luis Alejandro Toledo Ramírez

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradecemos a la plana de docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizàn, por brindarme amplios conocimientos, al transcurso de nuestros 5 años universitarios, forjándonos así en grandes profesionales.

A los miembros de jurado Dr. Elmer Jaime Omonte, Dr. Cayto Didi Miraval Tarazona y Mg. Julio V. Pardavé Brancacho, por brindarnos un poco de su tiempo en corregirnos y orientarnos para así obtener un proyecto bien elaborado.

Para culminar, Agradecemos a nuestro asesor Dr. Guillermo Carlos Peña quien nos rectificó hasta el último detalle y/o error en nuestro proyecto, teniendo como resultado la aprobación de nuestro proyecto.

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue para determinar la influencia de la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 en la competitividad de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, para ello se aplicó el método analítico, determinando un diseño no experimental, la muestra fue procesada con el cuestionario. Con el estudio se ha conocido la influencia de gestión empresarial de manera positiva en la competitividad de la Clínica Santa Patricia, por la razón de que la gestión empresarial ayuda a la competitividad para brindar un mejor servicio. El resultado del estudio señaló que de los 312 datos extraídos que equivale al 100%, se determinó los siguientes resultados: a) Definitivamente sí, alcanzó 146 respuestas que equivale al 46.79%; b) Probablemente sí, obtuvo 103 respuestas que equivale al 33.01%; c) No estoy seguro, alcanzó 56 respuestas que equivale al 17.95%; d) Probablemente no, alcanzó 7 respuestas que equivale al 2.24% y para finalizar; e) Definitivamente no, alcanzó cero respuestas que equivale 0.00%.

Palabras clave: Gestión empresarial, competitividad y proceso gerencial.

ABSTRAC

The objective of this study was to determine the influence of business management in the time of Covid-19 on the competitiveness of the Santa Patricia - Huánuco Clinic, for which the analytical method was applied, determining a non-experimental design, the sample was processed with questionnaire. With the study, the influence of business management has been known in a positive way in the competitiveness of the Santa Patricia Clinic, for the reason that business management helps competitiveness to provide a better service. The result of the study indicated that of the 312 data extracted, which is equivalent to 100%, the following results were determined: a) Definitely yes, it reached 146 responses, which is equivalent to 46.79%; b) Probably yes, it obtained 103 responses, which is equivalent to 33.01%; c) I'm not sure, it reached 56 answers which is equivalent to 17.95%; d) Probably not, it reached 7 answers which is equivalent to 2.24% and finally; e) Definitely not, it reached zero answers, which is equivalent to 0.00%.

Keywords: Business management, competitiveness and managerial process.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Traducción del resumen en idioma extranjero o lengua nativa	vi
Índice	vii
Introducción	ix
 CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	 10
1.1 Fundamentación del problema de investigación	10
1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos	12
1.3 Formulación de objetivos generales y específicos	12
1.4 Justificación	13
1.5 Limitaciones	14
1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas	15
1.7 Variables	16
1.8 Definición teórica y operacionalización de variables	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Bases conceptuales	41
2.4 Bases epistemológicas	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	47
3.1 Ámbito	47
3.2 Población	47
3.3 Muestra	47
3.4 Nivel y tipo de estudios	48
3.5 Diseño de investigación	49
3.6 Métodos, técnicas e instrumentos	50
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento	53
3.8 Procedimiento	54
3.9 Tabulación y análisis de datos	55

3.10	Consideraciones éticas	56
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS	57
	CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	80
	CONCLUSIONES	85
	RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	86
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87
	ANEXOS	
	ANEXO 01: Matriz de consistencia	
	ANEXO 02: Consentimiento informado	
	ANEXO 03: Instrumento: El cuestionario	
	ANEXO 04: Constancia de similitud de la tesis	
	ANEXO 05: Acta de defensa de tesis	
	ANEXO 06: Nota biográfica	
	ANEXO 07: Autorización de publicación digital y D.J. del trabajo de investigación	
	ANEXO 08: Validación del instrumento por jueces	
	ANEXO 09: Operacionalización de variables	
	ANEXO 10: Organigrama	

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulada “la gestión empresarial en tiempo de covid-19 y la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021”; que tiene como objetivo primordial de conocer cómo influye la gestión empresarial en tiempo de covid-19 en la competitividad de la Clínica Santa Patricia - Huánuco.

Con la ejecución de la investigación se busca contribuir a mejorar las dificultades con respecto a la competitividad, contrastar los objetivos e hipótesis trazadas y finalmente se muestran los resultados obtenidos.

La investigación se desarrolla de acuerdo al esquema establecido y vigente, de la siguiente manera:

Capítulo I: Concerniente al problema de investigación, donde se desarrolla los siguientes puntos: Fundamentación del problema, formulación del problema y objetivos, justificación, limitaciones, formulación de hipótesis, variables y definición teórica y operacionalización de las variables.

Capítulo II: Concerniente al marco teórico, donde se desarrolla los siguientes puntos: Antecedentes, bases teóricas, bases conceptuales y bases epistemológicas.

Capítulo III: Concerniente a la metodología, donde se desarrolla los siguientes puntos: Ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudios, diseño, métodos, técnicas, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento, tabulación y análisis de datos y finalmente las consideraciones éticas.

Capítulo IV: Concerniente a resultados, donde se desarrolla los siguientes puntos: Resultados del trabajo de campo y la contrastación de hipótesis.

Capítulo V: Concerniente a la discusión de los resultados obtenidos con los antecedentes y con la hipótesis. Finalmente se presentan las conclusiones de la investigación y las recomendaciones en concordancia a las conclusiones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema de investigación

En el presente trabajo de investigación, se ha analizado el problema referente a la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 y su influencia en la competitividad de la Clínica Santa Patricia, entidad prestadora de salud, que se encuentra ubicada en la provincia y departamento de Huánuco y que actualmente cuenta con 24 trabajadores en sus diversas áreas.

Las empresas prestadoras de salud cumplen una función de importante de prestar la atención de salud, asimismo en el incremento de la economía y como fuente generadora de empleo en sector salud. Mediante Ley N° 26790 (15.05.97) se creó las Entidades Prestadoras de Salud (EPS) con la finalidad de descongestionar las atenciones de salud en el seguro social, con lo que se dio origen la competencia en el llamado “mercado de salud”. Las empresas de salud cubren la brecha por la indiferencia del Estado peruano que no protege al paciente y donde la calidad pasa a un segundo lugar y sobre todo en la emergencia sanitaria en que vivimos por Covid-19.

Las empresas que brindan servicio de calidad en salud, requieren de herramientas gerenciales que les permitan hacer competitiva y una de las herramientas es la gestión empresarial, que aborda las medidas y estrategias puestas en marcha con la finalidad de que la empresa sea viable económicamente, permitiendo mantenerse y crecer en el mercado de salud.

En la actualidad es muy usado el término competitividad, que significa lograr la satisfacción de los clientes, innovación y renovación constante de los servicios de salud que ofertan las empresas.

La gestión empresarial adquiere relevancia, debido a que su eficacia, los resultados de su gestión, las competencias y estrategias empleadas serán importantes para lograr los resultados esperados, es así que la gestión empresarial se convierte en un aspecto importante en las empresas porque mediante el capital humano se busca elevar la productividad y la competitividad, para ello se debe contar con las herramientas de gestión apropiadas que ayudará a alcanzar las metas.

La Clínica Santa Patricia, sobre todo durante la emergencia sanitaria por Covid-19, presenta dificultades sobre la gestión empresarial y competitividad, en lo que respecta a la atención a los clientes, costo de servicio, utilidad por servicio, etc. Asimismo, no tiene claro cómo enfrentarse a la competencia, deficiencias en la prestación de servicios, poca modernización y equipamiento, lo que permita que el cliente se sienta satisfecho y a gusto de las atenciones e instalaciones.

En esta emergencia sanitaria por Covid-19 que venimos atravesando, la Clínica Santa Patricia presenta nivel bajo de competitividad debido a que le personal no se encuentra capacitado, no se cuenta con estudio de mercado que permita conocer las debilidades y fortalezas, los costos de servicios de salud en algunos casos exceden al promedio local, carencia de capacidad de innovación, dificultad para la adaptación a los cambios, carencia de plan de negocios, entre otros.

Teniendo en cuenta lo descrito en los párrafos anteriores, el presente trabajo de investigación tiene por objetivo demostrar la influencia de la gestión empresarial en la competitividad de la Clínica Santa Patricia, lo que permitirá

ver en los resultados sobre la influencia, el mismo que repercutirá en la gestión de la empresa.

1.2 Formulación del problema de investigación general y específicos

a) Problema general

¿ De qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?

b) Problemas específicos

a) ¿ De qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?

b) ¿De qué forma la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el personal de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?

c) ¿De qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en la administración de la información en la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?

1.3 Formulación de objetivos generales y específicos

a) Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 en la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.

b) Objetivos específicos

- a) Determinar de qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.
- b) Conocer de qué forma la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el personal de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.
- c) Establecer de qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.

1.4 Justificación

a) Justificación teórica

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se utiliza las teorías necesarias para el estudio y comprensión de las variables, que sirven para contrastar y discutir los resultados del trabajo de investigación.

Para elaborar el presente trabajo de investigación, se analiza las teorías sobre la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 y la competitividad, los mismos que es el soporte para determinar la influencia en la competitividad de la Clínica que es materia de la presente investigación.

b) Justificación metodológica

Para lograr los objetivos propuestos del presente trabajo de investigación, se utiliza los métodos de investigación científica, las

técnicas e instrumentos como el cuestionario y su posterior procesamiento para medir los resultados derivados de la aplicación de gestión empresarial en tiempo de Covid-19, lo que permite conocer la influencia en la competitividad de la Clínica Santa Patricia de Huánuco.

Al terminar el presente trabajo de investigación, los resultados es de mucha importancia, ya que se tiene la influencia de gestión empresarial sobre la competitividad, del mismo modo, es de utilidad como bibliografía para antecedentes de estudio de las empresas de la región y el país.

c) Justificación práctica

Con la intervención de la gestión empresarial, se verifica la influencia sobre la competitividad que se presenta en la Clínica Santa Patricia.

1.5 Limitaciones

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se tiene las siguientes limitaciones:

- a) El desconocimiento de la gestión empresarial por parte del personal de la de la Clínica Santa Patricia.
- b) Poco interés de los directivos de la clínica objeto del estudio.
- c) Pandemia por coronavirus que puede limitar las entrevistas y encuestas.

1.6 Formulación de hipótesis generales y específicas

a) Hipótesis general

Hi: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.

Ho: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye negativamente en la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.

b) Hipótesis específicas

a) La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.

b) La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el personal de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.

c) La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021

1.7 Variables

Variable independiente: Gestión empresarial

Variable dependiente: Competitividad

1.8 Definición teórica y operacionalización de variables

a) Definición teórica

- **Gestión Empresarial**

Según Barreto, (2018), menciona que “Es una actividad donde están involucrados diferentes individuos que cuentan con conocimientos y están especializados en sus actividades que buscan incrementar la eficiencia y el potencial de un negocio o de una empresa”.

- **Competitividad**

Según Quintana, (2016), menciona “Que la competitividad es la destreza que posee una compañía, ya sea del sector público o privado, para conseguir y conservar ventajas comparativas que hagan posible lograr, mantener y optimizar su posicionamiento en el mercado. La competitividad es un término que a menudo se viene usando en el entorno empresarial, influyendo en la manera de proyectar y realizar determinadas iniciativas de empresas, que están provocando un desarrollo en el modelo de la compañía y del empresario. La gestión de la tesorería de una empresa consiste en la optimización de la liquidez, con el fin de garantizar la

disponibilidad de los fondos necesarios para la realización de los pagos comprometidos por la empresa en la divisa adecuada y en el momento preciso”.

b) Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN EMPRESARIAL			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA/ INSTRUMENTOS
Según Orellana, Pablo (s.f.). “La gestión empresarial es un conjunto de acciones que se enmarcan en un plan estratégico de negocios y que aportan valor al crecimiento de la empresa. La gestión empresarial es, ante todo, una habilidad que se adquiere con el tiempo, a través de la experiencia y la dedicación constante por aprender sobre la industria en la que se desarrolla el negocio”.	Proceso gerencial	- Proceso administrativo - Fuentes de financiamiento	- Encuesta / Cuestionario - Entrevista / Guía de entrevista
	Toma de decisiones	- Capital financiero. - Políticas y procedimientos	
	Desarrollo organizacional	- Gestión financiera - Gestión empresarial	

VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA / INSTRUMENTOS
Según Stoner (2013), se entiende por competitividad a “la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico”.	Manejo de tiempo	- Consulta médica - Diagnóstico de salud - Atención médica - Políticas de la empresa - Adaptación en pandemia	- Encuesta / Cuestionario - Entrevista / Guía de entrevista
	Personal	- Liderazgo - Trabajo en equipo - Compromiso - Motivación	
	Administración de la información	- Reuniones periódicas con el personal - Comunicación efectiva - Coordinación del equipo de trabajo - Planificación de actividades	

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para desarrollar el presente trabajo de investigación, se efectúa la revisión de estudios similares a nivel internacional, nacional y local

2.1.1 Antecedente internacional:

Para Urrutia, (2014) realizó la investigación titulada “Gestión empresarial y los procesos en el área administrativa de la unidad educativa González Suárez Ambato”, la cual fue aprobada por Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el diseñar la mejora de los procesos administrativos para la gestión empresarial en la Unidad Educativa González Suárez Ambato. Es una investigación preliminar descriptiva, cuantitativa – cualitativa. La población fue 57 colaboradores, así mismo la muestra fue 50 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que “la Unidad Educativa González Suárez posee un Proyecto Educativo Institucional (PEI) coherente con la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) que se respalda en la gestión empresarial educativa y se viabiliza a través de los procesos administrativos”.

Por su parte Aleida, (2016) realizó la investigación titulada “Competitividad del sector producción avícola. Caso: empresas pioneras en generación de ovoproductos”, la cual fue aprobada por Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. La investigación tuvo

como objetivo el realizar un análisis de competitividad de las empresas Ovosan y Bioalimentar al incursionar en la elaboración de ovoproductos. Es una investigación exploratoria. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en “que las herramientas como el modelo de Porter permite ver más allá de lo que ocurre, ya sea en las granjas o dentro de las propias empresas; entender que las decisiones no deberían tomarse al azar o porque hubo rédito en cierto período sino sobre la base de un análisis que facilite proyectarse en el tiempo”.

Por otro lado, Monroy, (2014) realizó la investigación titulada “Análisis de la competitividad para la exportación de carbón térmico a granel del puerto Compas Barranquilla”, la cual fue aprobada por Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. La investigación tuvo como objetivo el realizar un análisis sobre la competitividad de las exportaciones de carbón térmico en Colombia del puerto Compas Barranquilla. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó en que “el sector necesita captar de manera continua recurso humano calificado con grandes conocimientos que promuevan la competitividad en el país”.

2.1.2 Antecedentes nacionales:

Para Barreto, (2018) realizó la investigación titulada “Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las mypes textiles del

Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre calidad de gestión empresarial y nivel de competitividad empresarial de las mypes textiles. Es una investigación descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal. La población fue 16 488 trabajadores, así mismo la muestra fue 375 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó “en que la calidad de gestión empresarial se relaciona positivamente con nivel de competitividad de las mypes textiles del Emporio Comercial Gamarra - La Victoria”.

Por su lado, Amorós y Dávila, (2017) realizó la investigación titulada “La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca”, la cual fue aprobada por Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la gestión empresarial con la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca. Es una investigación básica, descriptiva correlacional transaccional, no experimental. La población fue 26 colaboradores, así mismo la muestra fue 26 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó “en que la gestión empresarial está asociada de manera directa significativa a la competitividad de las clínicas de la

ciudad de Cajamarca, es decir a mayor gestión empresarial, mayor competitividad”.

Por su parte, Castillo, (2017) realizó la investigación titulada “La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la influencia que existe entre la gestión empresarial y la competitividad de las Mypes del sector comercial en el distrito de los Olivos. Es una investigación aplicada no-experimental de corte transversal. La población fue 34 empresarios, así mismo la muestra fue 34 empresarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó “en que existe influencia significativa de la gestión empresarial en la competitividad”.

2.1.3 Antecedentes locales:

Para Apac, L. (2017) realizó la investigación titulada “Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017”, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes en el distrito de Huánuco. La investigación determinó “la existencia de una relación positiva y significativa entre gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes de la ciudad de Huánuco, esto en base al resultado del cuestionario en general. La utilización de métodos,

técnicas e instrumentos propios de las ciencias administrativas inciden en la gestión de las Pymes”.

2.2 Bases teóricas

Para llevar a cabo el presente trabajo de investigación, se empleará a las siguientes bases teóricas que se relacionan con el problema a investigar y se detallan a continuación:

2.2.1 Variable independiente: Gestión empresarial

Castillo, (2017), señala que “Es el procedimiento pensante ingenioso que posibilita a una persona hacer el diseño y ejecución de las instrucciones y procedimientos de las estrategias y tácticas de un área beneficiosa de la compañía”.

Cuatrecasas, (2010), menciona “Que gestión es el desarrollo, diseño, planificación y procesos que debe realizar una organización”.

Según la Universidad Nacional de Colombia (2005), la gestión empresarial hace referencia a “un conjunto de técnicas que se utilizan en la administración de una empresa y cuyo desarrollo dependerá del tamaño de ésta, y que tiene como objetivo mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad de la empresa”.

Por otro lado, Castillo (2014, p. 33) indica que la gestión empresarial consiste “en la administración y provisión de servicios que permitan el cumplimiento de las metas y objetivos planteados en la organización, así mismo proveer información útil para una correcta toma de decisiones, y finalmente realizar el seguimiento y control de

los ingresos, del manejo de las cuentas por cobrar, de las existencias, etc”.

Mientras que para Cassini (2008) citado por Gonzales (2014) la gestión empresarial “consiste en la acción y el efecto de administrar, considerándose por lo tanto la concretización de diligencias que llevan al logro de un negocio, que abarcan acciones referentes al gobierno, dirección, orden, disposición y organización”.

En conclusión, se puede decir que la gestión empresarial es la actividad que incluye un conjunto de técnicas para administrar un negocio con el fin de lograr sus metas, siendo una de éstas el mejorar el nivel productivo, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa en el largo plazo.

Para Castillo (2014) la gestión empresarial incluye la planeación, organización, dirección y Control. Se desarrollan cada uno de estos elementos de gestión empresarial:

- **Planificación**

Según Escudero Serrano (2011, pág. 13) “Planificar consiste en fijar los objetivos que se desean alcanzar y trazar el camino que se debe seguir para conseguirlos”.

Para Stoner (1995) citado por Flores (2015) “Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas”.

De las definiciones anteriores se puede decir que la planificación básicamente permite determinar los objetivos de la organización y las acciones que se deben tomar para lograrlos.

- **Importancia de la planificación en las organizaciones**

Para Mercado H. (2004), “la planificación es de suma importancia debido a que permite ejecutar actividades de manera ordenada y con un objetivo, los esfuerzos por tanto serán dirigidos hacia los resultados que se desea lograr, lo que reduce el trabajo improductivo, así como los costos, logrando estabilizar la empresa”.

Flores (2015, p. 46) menciona además que “la planificación promueve la fácil coordinación de decisiones y permite definir con antelación los recursos que se necesitarán para operar de manera eficiente”.

En conclusión, se puede decir que la planificación es importante porque permite a la empresa minimizar sus riesgos y maximizar sus posibilidades de éxito.

- **Tipos de planeación**

Flores, (2015) considera los siguientes tipos de planeación:

- **Planeación de recursos:** Sirve para definir las necesidades en cantidad y calidad de los diferentes tipos de recursos (personas, materiales, financiamiento) y como serán distribuidos en cada periodo. (Flores, 2015).
- **Planeación estratégica:** Sirve para proyectar a largo plazo los objetivos organizacionales de la empresa, con la finalidad de establecer acciones a corto, mediano y largo plazo que permitan alcanzar dichos objetivos. (Flores, 2015).
- **Proceso de planeación:** La planeación demanda una similitud en la metodología dentro de la organización, con el fin de lograr los objetivos, requiere además que se planee la decisión del responsable de las actividades de planeación. (Flores, 2015).

- **Organización**

“Organizar es agrupar las actividades necesarias para lograr un objetivo común” (Anda, 2005, pág.:82).

- **Estructura organizacional**

Afirman Stoner (1996, p.p.361-366) citado por (Flores, 2015) afirma que “la estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados.”

Los departamentos de una organización se pueden estructurar formalmente en:

- **Por función:** Este tipo de estructura reúne en un departamento a todos los que se dedican a una actividad o a varias relacionadas, que se llaman funciones.
- **Por producto/mercado:** Reúne en una unidad de trabajo a todos los que participan en la producción y comercialización de un producto o un grupo relacionado de productos.
- **Matricial:** Es una estructura de producto híbrido que trata de combinar los beneficios de los dos tipos de diseño, al mismo tiempo que pretende evitar sus inconvenientes. Una organización con una estructura matricial cuenta con dos tipos de estructura al mismo tiempo.

- **División del trabajo**

Álvarez Nebreda (1998, p.87) indica que la división del trabajo “hace referencia al número y tipos de actividades que se asignan a cada puesto de trabajo dentro de la organización y al control que se ejerce sobre ellas.”

Esta división puede realizarse de dos formas:

División horizontal: Usada en organizaciones con alto grado de especialización, existen pocas reglas para llevar a cabo el trabajo y un alto grado de control por parte del empleado. (Álvarez, 1998).

División vertical: Las tareas están sometidas a normas y criterios rigurosos, el empleado posee escaso control sobre las actividades que realiza. (Álvarez, 1998).

- **Departamentalización**

“Por lo general la gerencia, con la finalidad de visualizar mejor el conjunto de personas y departamentos que componen la organización, diseña un organigrama, que no es más que la forma gráfica de cómo se divide el trabajo”. En un organigrama los cuadros representan la agrupación lógica de las actividades laborales llamadas departamentos. Según las características de cada organización la departamentalización puede variar según sea el volumen y la complejidad de las tareas a ejecutar. (Flores, 2015)

La departamentalización facilitará al gerente obtener información de manera ordenada y fácil, y observar de mejor manera el desempeño de la empresa.

- **Jerarquía**

Wolters Kluwer, (2006) define la jerarquía como un “principio en virtud del cual se establece una relación vertical de subordinación entre los distintos órganos de un mismo ente... de tal forma que el órgano inferior se somete al criterio del superior.” (p. 32)

Hurtado Cuartas (2008) indica que “en la organización, la jerarquía está dada por el cargo que depende del nivel y la posición dentro de la estructura.” (p.135)

- **Coordinación**

Se entiende por coordinación como “aquel proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos

independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia”. (Flores, 2015).

El grado de coordinación dependerá de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia que existe entre las personas de las diversas unidades que las realizan. Igualmente, la coordinación estará determinada por la necesidad creciente o decreciente de mantener comunicación entre las unidades de la organización.

- **Dirección**

(Gracia Ramos, 2007), indica que “consiste en orientar los esfuerzos del personal estimulando su entusiasmo con objetivo de poder lograr los objetivos y desarrollar adecuadamente los planes de acción.” (p. 11).

- **Comunicación**

La comunicación “es el proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social. La comunicación en una empresa comprende múltiples interaccionares que abarcan desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados”. (Ramos, 2007)

- **Motivación**

“La motivación no es un concepto sencillo, surge de diversos impulsos, deseos, necesidades, anhelos y otras fuerzas. Los administradores motivan cuando proporcionan un ambiente que induzca a los miembros de la organización a contribuir”. (Ramos, 2007)

- **Liderazgo**

Es la influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen voluntaria y entusiastamente para lograr las metas del grupo. (Flores, 2015)

“El liderazgo es el proceso de influir en las actividades que lleva a cabo una persona o un grupo para lograr una meta.” (Mahfoud, 2007, p. 136)

- **Toma de decisiones**

Una decisión es la elección de un curso de acción entre varias alternativas y la responsabilidad más importante del administrador es la toma de decisiones.

Al tomar decisiones es necesario: definir el problema, analizarlo, evaluar alternativas y finalmente elegir entre estas alternativas.

- **Control**

Gracia Ramos (2007), indica que el control “consiste en evaluar el rendimiento y comparar los resultados con los objetivos previamente definidos para tomar, en caso de desviaciones, las medidas correctoras necesarias.” (p. 12)

Para Robbins (1996) citado por (Flores, 2015) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.68).

- **Tipos de control**

Lledo (2013, p.63), distingue tres tipos de control:

Control preventivo: Se desarrolla previamente a la consecución de una actividad, para comprobar la situación de los recursos (equipo, materiales, personas, documentación, etc.) necesarios para emprender la actividad con éxito.

Control de seguimiento: Se realiza durante el desarrollo de la actividad, corroborando la marcha de las operaciones, la aplicación de métodos y los resultados parciales.

Control de resultados: Consiste en el conocimiento de los resultados de gestión en un

periodo y debe ser preventivo de resultados a más largo plazo.

- **Monitoreo**

Un buen monitoreo se centra en resultados y acciones posteriores. Trata de identificar “lo que va bien” y “lo que no funciona” en términos de progreso hacia los resultados buscados. Luego lo consigna en informes, hace recomendaciones y complementa con decisiones y acciones. (Flores, 2015).

- **Proceso de control**

El proceso básico de control, sin importar donde se encuentre ni lo que se controle se compone de tres pasos:

Establecimiento de estándares: Debido a que los estándares son simples criterios de desempeño, se trata entonces de definir los puntos seleccionados en todo un programa de planificación en los que se realizan mediciones de desempeño para que los administradores puedan conocer cómo va la marcha de las actividades de la organización.

Medición del desempeño: La medición del desempeño es la manera como se lleva el registro de los resultados de las actividades de la organización, siguiendo los parámetros establecidos en los planes. Esta medición se puede realizar antes de la actividad como al final de la misma, de esa forma se detecta cualquier medición de los estándares preestablecidos.

Corrección de las desviaciones: La corrección de las desviaciones es el punto en el que el control se puede ver como una parte del sistema completo de administración y se puede relacionar con las demás funciones administrativas. Los gerentes pueden corregir las desviaciones rehaciendo sus planes o modificando sus metas.

Los tipos de estándares de referencia más comunes son los estándares de desempeño.

La medición del desempeño es la manera como se lleva el registro de los resultados de las actividades de la organización, siguiendo los parámetros establecidos en los planes. Esta medición se puede realizar antes de la actividad como al final de la misma, de esa forma se detecta cualquier medición de los estándares preestablecidos.

c) Dimensiones: Gestión empresarial

- **Definición de gestión empresarial**

Según Apac, (2017), menciona en su investigación que “las dimensiones e indicadores para evaluar la gestión empresarial son las siguientes”:

- Proceso gerencial:** Es la dimensión que hace referencia a la utilización del proceso administrativo y las fuentes de financiamiento.
- Toma de decisiones:** Es la dimensión que hace referencia a la disposición del capital financiero y las políticas, estrategias, tácticas, acciones y procesos.
- Desarrollo organizacional:** Es la dimensión que hace referencia a la gestión de riesgos financieros y percepción sobre gestión empresarial.

- **Indicadores: Gestión empresarial**

- El proceso administrativo:** Es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

En palabras aún más sencillas, el proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos

ayudarán a conseguir los objetivos propuestos. El proceso administrativo es continuo. No se trata de realizar cada una de las etapas y todo termina ahí. Cuando termina un ciclo, se pasa al siguiente. Normalmente se utiliza para el objetivo general de la empresa, objetivos particulares o incluso para proyectos menores. López, J. (s.f.). <https://economipedia.com/>

- b) **Fuentes de Financiamiento:** “Las fuentes de financiación son todas las instituciones o entidades públicas o privadas que ofrecen préstamos o créditos para un fin en concreto. Habitualmente se recurren a las fuentes de financiamiento cuando se necesita un préstamo o crédito que permita complementar o cubrir los recursos que hacen falta”. Prestamype (s.f.), <https://www.prestamype.com/>
- c) **Capital financiero:** “El capital financiero es la totalidad del patrimonio de una persona a precios de mercado. Agrupa aquellas cantidades de dinero ahorradas, es decir, que no han sido consumidas por su propietario, sino que se encuentran invertidas en diferentes organismos financieros. Sumado al capital humano, representa la riqueza total de una persona”. Sánchez, J. (s.f.), <https://economipedia.com/definiciones/capital-financiero.html>
- d) **Políticas y procedimientos:** “Las políticas y los procedimientos son una parte esencial de la administración de negocios, dado que evita a los empleados tener que reinventar la rueda, y proporcionan un parámetro contra el cual pueden ser juzgados los desempeños individuales”. Philley, B. (2018), <https://www.cuidatudinero.com/13098890/definicion-de-politicas-y-procedimientos>
- e) **Gestión financiera:** “La gestión financiera es una de las ramas de las ciencias empresariales que analiza cómo

obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una compañía”.

Economipedia, (s.f.),

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-financiera.html>

- f) Gestión empresarial:** “La Gestión Empresarial es un estudio complejo y extenso que buscan mejorar la relación entre productividad, calidad, costes, administración, distribución y logística, así como tiempo de producción, relación de trabajadores operarios y de confianza para mejorar de manera continua y eficiente la competitividad de una empresa o de un negocio. Su finalidad es lograr metas determinadas en plazos de tiempo óptimo”. Wikipedia (s.f.), https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_empresarial

- **Finalidad de la gestión**

Según Gonzales y Valenzuela, (2012), mencionan que “las variaciones tecnológicas creadas en la sociedad han permitido el aumento del aspecto de diligencia. En las etapas iniciales del crecimiento en el aspecto económico, las compañías se caracterizaban por las actividades que elaboraban repetitivamente. En el estudio o despacho los trabajadores sabían específicamente y continuaban realizando su función”.

La función de un diligente era inspeccionar la labor de los empleados en su trabajo en desarrollo dado en una forma repetitiva. El efecto era medido en relación a la producción y era integrado junto a una disciplina y rigurosos. Teniendo que

complacer las expectativas de los dueños de adquirir dinero, la cual era la más grande motivación.

Esta manera de diligencia, aún se encuentra con nosotros. Es más, cierto propietario aún tiene un comportamiento similar, tal como si no hubiera cambiado nada. Sin embargo, son los golpes de la actualidad el que hace que tomen en consideración diversos aspectos, ya que la demanda actualmente ya no se acrecienta debido a la oferta, sino que hay que permanecer en una riña con un competitivo entorno y en ocasiones poco regresivos de manera interna, sin tomar en cuenta los diversos problemas de compañías extranjeras.

La mecanización, la sistematización, las actuales tecnologías de la información y las creencias de la sociedad han permitido descubrir las deficiencias en los directivos. El carácter de la diligencia se ha ido haciendo más difícil para accionar respecto a un conjunto de preferencias, como el constante aprovechamiento por sobre todo lo demás.

- **Función de la gestión**

Según Gonzales y Valenzuela, (2012), mencionan que dentro de las mejores maneras de definir a un gerente Luther Gulik dio un aporte muy importante, identificando incluso las seis funciones fundamentales de la gerencia en su totalidad

a) Planificación: Poseer una visión general de la compañía y su alrededor, empleando determinadas decisiones respecto a los objetivos específicos.

- b) **Organización:** Adquirir un mayor beneficio de los individuos y los recursos existentes para generar resultados.
- c) **Personal:** El ánimo necesario para poner en práctica la organización y motivación hacia un determinado grupo de individuos.
- d) **Dirección:** Un alto grado de comunicación con sus colaboradores y la capacidad para fomentar un ambiente adecuado para el logro de los objetivos de manera óptima y rentable para la compañía.
- e) **Control:** Medir el avance efectuado por los trabajadores en relación a las metas trazadas.
- f) **Representatividad:** El gerente es quien toma la representación de la compañía respecto a otras, ya sean estatales, financieras, entre otras.

- **El control de la gestión**

El control de gestión es un proceso que se encarga de guiar la gestión empresarial hacia los objetivos propuestos. Asimismo, este proceso es una herramienta que permite evaluar la gestión realizada hasta el momento. Tradicionalmente, los controllers financieros se dedicaban al control operativo, controlando la contabilidad de costes. Aun así, si no se ha estado en contacto con este oficio no es fácil comprender todas las tareas de un controller.

En este sentido, cabe destacar que el objetivo principal del control de gestión es el de coordinar todas las áreas de una compañía para obtener la información necesaria para mejorar la toma de decisiones y, de rebote, la dirección de la empresa.

Sin embargo, el control de gestión empresarial en la actualidad comprende otros muchos ámbitos. Y es que la alta competitividad y las múltiples variables que influyen en el funcionamiento de una empresa hacen que el control de la situación general sea más complicado que nunca.

De ahí que la necesidad de contar con un departamento de control de gestión sea cada vez mayor. Estos departamentos se encargan, por lo tanto, de desarrollar estrategias que permitan que la gestión empresarial sea eficiente y enfocada a resultados. Veamos a continuación las tareas o proyectos de los que debe ocuparse un controller financiero. Esneca, (s.f.), <https://www.esneca.com/blog/que-es-control-gestion/>

- **Niveles y estructura de la gestión**

Los niveles de gestión empresarial son una garantía del éxito y de la eficacia de estas organizaciones. En total existen tres niveles que ayudan a planificar las líneas maestras que moverán la actividad empresarial y qué se hará para mantener el rumbo.

Los 3 niveles de la gestión empresarial que se complementan para garantizar el éxito de toda la organización. Si uno de ellos desapareciera, toda la estructura se resentiría, ya que no habría un plan ni objetivos que seguir:

- a) **Nivel estratégico:** Se trata de la visión que mueve las acciones de la empresa. Establece los objetivos a cumplir y las líneas maestras para alcanzarlos. La dirección juega un rol principal a la hora de definir la estrategia, por lo que debe actuar con suma precisión para que toda la organización comprenda su visión.
- b) **Nivel táctico:** Solo los departamentos se encargan de desarrollar este nivel. Se crean las acciones a realizar para hacer realidad la estrategia de la empresa. Es un tipo de planificación específica y que atiende en profundidad a los detalles.
- c) **Nivel operativo:** En este último nivel aparecen los agentes encargados de ejecutar las acciones desarrolladas en el nivel

táctico. Realizan acciones de corta duración y todos en la empresa tienen un rol que desempeñar en este nivel.

- **El contexto empresarial**

Según Martínez, (2013), indica que en el contexto empresarial se encuentran una serie de factores:

- ✓ En el ámbito empresarial actualmente hay una gran competencia.
- ✓ Las variaciones son producidas de manera revolucionaria y las compañías que no sigan ese paso, se deslindan.
- ✓ Solo permanecen las compañías que se ajustan a las variaciones, lo cual es un profundo desafío.
- ✓ Ante la difícil labor del aumento de los precios, lo que se busca es la reducción costos a partir de una mejoría en la calidad, lo que nos permitirá ser más competentes.
- ✓ Para ajustarse a las variaciones resulta esencial la innovación y la mejoría.
- ✓ Es fundamental que todos los colaboradores tengan participación en la compañía, sentirse parte de esta. Por esa razón, es necesario conocer lo que estamos haciendo, qué consecuencias tiene y como termina el proceso.
- ✓ Es básico saber el trabajo que se hace en otras líneas, departamentos o áreas.
- ✓ Para ello, la información ha de transmitirse rápida y directamente, tanto en dirección vertical como horizontal.
- ✓ El factor humano es lo primordial en una empresa y hasta ahora no se le había dado demasiada importancia. Si las personas están satisfechas a nivel laboral, la calidad del producto aumentará.

2.2.2 Variable dependiente: Competitividad

- **Definición de competitividad**

Según Quintana, (2016), indica que “la competitividad es la destreza que posee una compañía, ya sea del sector público o privado, para conseguir y conservar ventajas comparativas que hagan posible lograr, mantener y optimizar su posicionamiento en el mercado. La competitividad es un término que a menudo se viene usando en el entorno empresarial, influyendo en la manera de proyectar y realizar determinadas iniciativas de empresas, que están provocando un desarrollo en el modelo de la compañía y del empresario”.

Según Ibarra, González, y Demuner, (2016), indica que “es el procedimiento donde se integran de forma dinámica las naciones y productos a mercados globales, y están sujetos a los términos de oferta y demanda”.

Nájera, (2014)), menciona que “la competitividad se entiende como la destreza que poseen las compañías para identificar mercados y aumentar sostenidamente sus ventas y su utilidad”.

Por último, Gordon, (2014) manifiesta que “es la habilidad que posee una compañía para realizar y sostener ventajas que hagan posible su posicionamiento en el mercado. La ventaja se define como los medios, o cualidades que posee una compañía, de la que su competencia carece y permite tener ser superiores a diferencia de la competencia”.

- **Dimensiones: Competitividad**

a) **Manejo de tiempo:** Según Medina, (2013), indica que “una dimensión que permite medir de forma tangible, qué tanta

demora hay en realizar algo, que por excelencia se trata de la producción, pero también puede ser adaptar un proceso o implementar una mejora, con esta dimensión podemos entender la capacidad que tiene la organización para adaptarse, donde el tiempo constituye un factor determinante”.

- b) Personal:** La dimensión que implica la interacción de la organización con los elementos humanos, dichos elementos son el personal propio y factores externos como clientes, proveedores, competidores. Principalmente a partir de sus integrantes ya que de ellos propician la productividad.
- c) Administración de la información:** Es la dimensión que define la forma en la que es distribuida la información, incluyendo el medio, el alcance y el momento en el que se entregará, todo bajo una planeación adecuada que permita a la organización estar informada a tiempo.

- **Indicadores: Competitividad**

- a) Consulta médica:** La consulta médica es un proceso complejo y multidimensional, centrado en la relación médico-paciente, pero además es pieza clave para brindar el apoyo en cuanto a las necesidades de salud-enfermedad, sufrimiento e incertidumbre que tiene un sujeto cuando se ve afectada su integridad física, humana y emocional.
- b) Diagnóstico de salud:** El Diagnóstico de Salud es un instrumento de gran valor para la planeación de los Servicios de Salud, su principal fin es identificar los problemas de salud que aquejan a una población delimitada geográficamente.
- c) Atención médica:** Tratamiento que los expertos en medicina aceptan como apropiado para determinado tipo de enfermedad y que los profesionales de la salud usan de manera amplia. También

se llama estándar de atención, tratamiento de referencia y tratamiento estándar.

- d) Políticas de la empresa:** “El concepto de las políticas de una empresa puede ser tan amplio como ésta lo necesite. Pueden incluir diferentes reglas básicas y normativas, que rigen el comportamiento de la organización y de sus partes, así como los procedimientos a seguir en los diversos casos posibles, o incluso las acciones concretas que definen el “espíritu” de la empresa”.

Fuente: <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/#ixzz6z36W4RIU>

- e) Adaptación en pandemia:** “Con la llegada de la pandemia de covid-19 muchas costumbres quedaron alejadas, tales como el saludo de mano o beso; además debemos mantener distancia física con otras personas y acostumbrarnos a utilizar tapabocas al salir de casa. Ahora, con lo que se ha denominado "la nueva normalidad" nuestros hábitos deberán cambiar lo que pone a prueba nuestras capacidades para adaptarnos”. Fuente:

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/La-adaptacion-del-ser-humano-frente-a-una-nueva-normalidad-.aspx>

- f) Liderazgo:** “El liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influir, motivar, organizar y llevar a cabo acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores”. Fuente:

- g) Trabajo en equipo:** “El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto”.

- h) Compromiso:** “El compromiso, además, es la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente. Ser una persona que cumple con sus compromisos es considerado un valor y una virtud, ya que esto suele asegurar el éxito en los proyectos futuros y la plenitud. Fuente: <https://concepto.de/compromiso/>

i) Motivación: “Así y según numerosas investigaciones, la motivación laboral influye directamente sobre el rendimiento de los trabajadores. Algo que, en cierto modo, resulta muy lógico. Es decir, cuando un trabajador siente que su organización se preocupa por su bienestar, mejora su compromiso con ella y su implicación. Esto, a su vez, favorece que quiera llegar a sus objetivos y cumplir con una estrategia de la que se siente parte activa”. Fuente: <https://www.bizneo.com/blog/5-claves-motivar-empleados/>

j) Reuniones periódicas con el personal: “Uno de los factores para mantener o mejorar la productividad de los empleados es mediante la motivación. Tener a los empleados contentos no pasa siempre por aumentar los salarios o los beneficios sociales; también puede pasar en ocasiones por aumentar su implicación dentro de la empresa siempre que sea posible”.

“Una de las mejores fórmulas para conseguir esto pasa por planificar reuniones periódicas con nuestros empleados para poder acercarnos lo máximo posible a ellos y conocer cómo va la empresa desde su punto de vista. Y os aseguro que este tipo de reuniones pueden ser incluso más productivas que muchas que tengamos de trabajo propiamente dicho”. Fuente: <https://www.pymesyautonomos.com/management/son-necesarias-reuniones-periodicas-con-nuestros-empeados>

k) Comunicación efectiva: “En las empresas la comunicación organizacional efectiva es una herramienta esencial porque define la forma de actuar de los colaboradores en relación con la compañía. Por el contrario, una mala comunicación en la organización genera conflictos de todo tipo en la compañía”. Fuente: <https://www.cofide.mx/blog/importancia-de-una-comunicacion-organizacional-efectiva>

l) Coordinación equipos de trabajo: “La coordinación en equipos de trabajo es un proceso que implica el uso de estrategias y patrones de comportamiento dirigidos a integrar acciones, conocimientos y objetivos de miembros interdependientes, con el objetivo de

alcanzar unas metas comunes”. Fuente:
<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1919.pdf>

- m) Planificación de actividades:** “La planificación de actividades significa saber gestionar los recursos disponibles y definir las prioridades de la manera más ordenada posible. Entonces, ya sea en nuestro ambiente de trabajo o en la rutina personal, resulta esencial planificarse”. Fuente:
<https://blog.hotmart.com/es/planificacion/#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20de%20actividades%20significa,rutina%20personal%2C%20resulta%20esencial%20planificarse.>

2.3 Bases conceptuales o definición de términos básicos

2.3.1 Términos básicos generales

- a) Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando.
- b) Competencia:** Término empleado para indicar rivalidad entre un agente económico (productor, comerciante o comprador) contra los demás, donde cada uno busca asegurar las condiciones más ventajosas para sí. Es el ejercicio de las libertades económicas.
- c) Eficacia:** Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido.
- d) Eficiencia:** Consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos. El costo, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia.

- e) **Estrategia:** Modelo coherente, unificador e integrador de decisiones que determina y revela el propósito de la organización en términos de objetivos a largo plazo, programas de acción, y prioridades en la asignación de recursos, tratando de lograr una ventaja sostenible a largo plazo y respondiendo adecuadamente a las oportunidades y amenazas surgidas en el medio externo de la empresa, teniendo en cuenta las fortalezas y debilidades de la organización.
- f) **Gestión:** Implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio.
- g) **Procesos:** Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico
- h) **Política:** La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad.
- i) **Procedimiento:** Procedimiento es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.
- j) **Posicionamiento:** Lugar mental que ocupa la concepción del producto y su imagen cuando se compara con el resto de los productos o marcas competidoras, además indica lo que los consumidores piensan sobre las marcas y productos que existen en el mercado.
- k) **Rentabilidad:** Índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. La rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas

realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

- l) Valor agregado:** Característica o servicio extra que se le da a un producto o servicio, con el fin de darle un mayor valor comercial, generalmente se trata de una característica o servicio poco común, o poco usado por los competidores, y que le da al negocio o empresa, cierta diferenciación.
- m) Ventaja Competitiva:** Ventaja que se tiene sobre los competidores ofreciendo más valor en los mercados meta (a los consumidores), ya sea ofreciendo precios inferiores a los de la competencia o proporcionando una cantidad mayor de beneficios que justifique la diferencia del precio más alto.

2.3.2 Términos específicos de variable independiente: Gestión empresarial

Es una actividad donde están involucrados diferentes individuos que cuentan con conocimientos y están especializados en sus actividades que buscan mejorar la productividad y la competitividad de un negocio o de una empresa (Barreto, 2018, pág. 5).

- a) Proceso gerencial:** Es la dimensión que hace referencia a la utilización del proceso administrativo y las fuentes de financiamiento (Apac, 2017).
- b) Toma de decisiones:** Es la dimensión que hace referencia a la disposición del capital financiero y las políticas, estrategias, tácticas, acciones y procesos (Apac, 2017).
- c) Desarrollo organizacional:** Es la dimensión que hace referencia a la gestión de riesgos financieros y percepción sobre gestión empresarial (Apac, 2017).

2.3.3 Términos específicos de variable dependiente: Competitividad

La competitividad es la capacidad que tiene una organización, pública o privada; lucrativa o no, de obtener y mantener ventajas

comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico (Quintana, 2016).

- a) **Corporación:** Se refiere básicamente a todos los factores en un nivel estratégico de la empresa que ayudaran a generar competitividad (D' Alessio, 2015).
- b) **Unidad de negocio:** Se refiere básicamente a todos los factores en un nivel táctico de la empresa que ayudaran a generar competitividad (D' Alessio, 2015).
- c) **Proceso:** Se refiere básicamente a todos los factores en un nivel operativo de la empresa que ayudaran a generar competitividad (D' Alessio, 2015).

2.4 Bases epistemológicas

Imershein (1977), las bases epistemológicas son aquellos elementos del paradigma científico hegemónico -entendido como el conjunto de operaciones aceptadas y comunes entre los practicantes de la ciencia convencional- sobre los que reposa y se alimenta todo su ejercicio.

Por su parte Bunge (2007) menciona que la epistemología basado en la ciencia y la investigación científica está sustentado cuando determina que la ciencia particular está basada en una “decatupla” desde una comunidad de investigadores, que se atribuyen en una sociedad, para hacerse dominio de los supuestos filosóficos que conforman el fondo formal hacía uno fondo específico de la problemática que atraviesa el fondo de conocimientos basados en sus objetivos y la metódica correspondiente en el mundo de la filosofía de la ciencia.

Los filósofos destacados profundizaron conceptos de la ética y la moral, de los cuales extraer principios y teorías administrativas, pero no se encuentra precedentes epistemológicos sobre el gestión empresarial y competitividad.

a) Paradigma de gestión empresarial

Suárez, M. (2018). Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI. La gestión empresarial es un rasgo principal que debe tener todo hombre de negocios. La misma dentro del sistema empresarial es un

instrumento fundamental para su progreso económico, ya que representa la dinámica de una economía de mercado, que es la que garantiza que la oferta cubra a la demanda en distintas actividades productivas, creando conjuntamente procedimientos que hacen que los costos bajen continuamente y benefician al consumidor. El capital se ubica siempre a producir aquello que la sociedad demanda para la satisfacción de determinadas necesidades, circunstancia que da cuenta de la eficiencia del mercado en lo que concierne a la retribución de recursos. Las funciones principales que la integran son: planificación, organización, dirección, conducción liderazgo y control. Esta se orienta y se mide a través de herramientas e indicadores de gran valor para su progreso. Con una adecuada gestión la empresa tendrá excelentes resultados y nuevas metas.

b) Paradigma de competitividad

La competitividad es uno de los conceptos más aludidos en la literatura sobre planificación estratégica; no obstante, de los constructos de las ciencias administrativas es de los peor comprendido en virtud de las numerosas y contrapuestas teorías que existen y que han pretendido explicarla desde variados enfoques y modelos.

De acuerdo a lo señalado, es pertinente destacar que las perspectivas teóricas que cuentan con la mayor aceptación dada su naturaleza y consistencia explicativa giran en torno a tres enfoques.

El primero considera que las organizaciones son sistemas abiertos que se ven influidos por factores externos incontrolables, de tal manera que un conjunto de fuerzas y variables externas determinará el éxito o fracaso, por lo que la estrategia competitiva de la empresa estará dirigida a minimizar el impacto del macroambiente, así como aprovechar las oportunidades diagnosticadas según sus posibilidades y fortalezas.

En una segunda perspectiva está la Teoría de los Recursos y Capacidades, cuya argumentación central gira en torno al supuesto de que la competitividad está determinada por los factores internos de la

empresa, cuyo empleo eficiente en la creación de valor para el cliente la convierte en diferente de los demás competidores del sector.

El tercer enfoque es el desarrollado por Porter (1990) en su libro La ventaja competitiva de las naciones, donde sostiene a través de su modelo del “Diamante Competitivo” que la competitividad es un fenómeno de carácter estructural que depende tanto de factores internos como externos, donde las condiciones favorables del medio ambiente deben ser respaldadas por estrategias consistentes y bien instrumentadas a través de la cadena de valor de la empresa en aras de crear beneficios superiores para el cliente y a la vez rentables para la organización.

En conclusión, decidir el mejor modelo y sistema de gestión competitiva tendrá que ver con los presupuestos teóricos que maneje la gerencia, los recursos y capacidades competitivas de la empresa, así como los elementos contextuales del entorno donde la empresa le toca competir.

Fuente:<https://sobregenerenciayempresa.blogspot.com/2013/06/paradigmas-de-la-competitividad.html>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El ámbito del presente trabajo de investigación fue en la Clínica Santa Patricia, ubicado en Jr. 28 de Julio N° 1243 – Huánuco, provincia y departamento de Huánuco – Perú.

3.2 Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por 24 personas, de los cuales 1 es titular Gerente y 23 son trabajadores de la Clínica Santa Patricia.

Al respecto Hernández Sampieri (2008), indica que: “En los estudios cualitativos, por lo común la población no se delimita a priori. En los cuantitativos casi siempre sí. En los enfoques mixtos ello depende de la situación de investigación”.

3.3 Muestra

La muestra para el presente trabajo de investigación fue tomada en forma intencional, conformada por catorce (24) personas que forman parte de la Clínica Santa Patricia.

Según, Carrasco Díaz S. (2009:243), sobre las muestras intencionadas: “El investigador procede a seleccionar la muestra en forma intencional, eligiendo aquellos elementos que considera convenientes y cree que son los más representativos”.

La muestra de detalla según el cuadro siguiente:

TABLA N° 01
CLÍNICA SANTA PATRICIA

CARGO	CANT.
Titular Gerente	1
Gerente	1
Administrador	1
Contador Público Colegiado	1
Asistente contable	2
Asistente administrativo	2
Cajero	1
Médicos	2
Técnicos en laboratorio	2
Enfermeras	4
Técnicos en laboratorio	2
Técnicos en enfermería	2
Vigilante	2
Limpieza	1
Total	24

Fuente: Clínica Santa Patricia

Elaboración: Los investigadores

3.4 Nivel y tipo de estudio

El presente trabajo de investigación, de acuerdo al planteamiento de sus problemas y objetivos, corresponde a una investigación aplicada; ya que el marco teórico en general trata sobre la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 y la competitividad en la Clínica Santa Patricia.

c) Nivel de estudio

El presente trabajo de investigación se ubicó en el nivel descriptivo, porque se describió la influencia de la variable independiente “gestión empresarial” y la variable dependiente “competitividad”.

Hernández, (2008) nos precisa que el nivel descriptivo “Es aquellas que busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Gomero nos dice

que: Consiste en medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

d) Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, porque se desarrolló en la Clínica Santa Patricia.

De acuerdo a Gomero, G. (1997), dice “La investigación aplicada tiene por objetivo resolver problemas prácticos para satisfacer las necesidades de la sociedad. Estudia hechos y fenómenos de posible utilidad práctica. Esta utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Estudia problemas de interés social”.

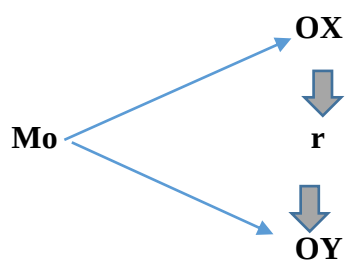
3.5 Diseño de investigación

Diseño de estudio

Para el presente trabajo de investigación se aplicó el diseño relacionado a un modelo **descriptivo/correlacional**; porque se describió la variable gestión empresarial y la competitividad; constituyéndose de esta manera en un diseño **no experimental**.

Según Hernández y otros autores señalan que diseño, es el plan o estructura para obtener la información que se requiere en una investigación. El diseño sirve para analizar la certeza de las hipótesis formuladas.

El diseño a aplicar para el presente trabajo de investigación fue de la siguiente manera:



Donde:

Mo = Observación de la muestra

OX = Observación de la variable gestión empresarial

OY = Observación de la variable competitividad

r = Relación entre variables

La influencia de variable gestión empresarial en la competitividad, se contrastó a través del uso de chi cuadrado.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos

3.6.1 Métodos

Para la ejecución del presente trabajo de investigación, se aplicó el método científico.

Castán (2014) nos señala que: El método científico es un método de investigación usado para la producción de conocimiento en las ciencias. Según el Oxford English Dictionary, el método científico es: “un método o procedimiento que ha caracterizado a la ciencia natural desde el siglo XVII, que consiste en la observación sistemática, medición y experimentación, y la formulación, análisis y modificación de las hipótesis” (p.1). Para alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad, el método científico es el procedimiento a utilizar pues este da respuesta a las interrogantes del orden de la naturaleza. Por ende, es un método ligado a la ciencia y al conocimiento científico.

Los métodos científicos que se aplicaron son los siguientes:

a) Método analítico

Se empleó el método analítico tomando un diseño no experimental, ya que la finalidad es determinar la influencia de gestión empresarial en la competitividad en la Clínica Santa Patricia, en el primer semestre 2021.

b) Método deductivo

Se empleó el método deductivo, lo cual permitirá saber que parte de los datos generales aceptados son válidos y que, por medio de razonamiento lógico, puede deducirse varias suposiciones, lo utilizamos para explicar las características de la competitividad mediante un análisis sistemático, donde presentamos conceptos, principios definiciones, leyes o normas generales para llegar a lo particular que es precisamente la gestión empresarial que influye en la competitividad en la Clínica Santa Patricia.

c) Método inductivo

Se empleó el método inductivo para ir de lo particular a lo general, es decir, aquel que partiendo de casos particulares permite llegar a conclusiones generales. La ventaja de este método es que impulsa al investigador a ponerse en contacto directo con el área de estudio dentro de la institución y en este caso para analizar la competitividad en la Clínica Santa Patricia.

d) Método bibliográfico

Este método nos permitió realizar la investigación, para ello se utilizó los libros, revistas, folletos, internet para conocer las teorías de gestión empresarial en la competitividad de la Clínica Santa Patricia.

3.6.2 Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se empleó las técnicas de recolección y tratamiento de datos y como instrumento para medir la situación actual se aplicó el cuestionario diseñado por la escala Likert, para poder determinar la influencia de gestión empresarial en la competitividad, para ello se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

TABLA N° 02			
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN			
TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN	USO
La encuesta	El cuestionario	Trabajadores	
La entrevista	La guía de entrevista	Gerente titular, Gerente, administrador y Contador.	Las investigadoras

Fuente : Textos de investigación

Elaboración: Los investigadores

a) Técnicas

Para desarrollar el presente trabajo de investigación se aplicaron las siguientes técnicas:

La encuesta: Esta técnica se aplicó a la muestra que son el titular gerente y los trabajadores de la Clínica Santa Patricia.

La entrevista: Para la aplicación de esta técnica se utilizó un lenguaje adecuado de acuerdo a su nivel y jerarquía, con el fin de recabar datos que ayudó en la interpretación de los resultados de la presente investigación.

b) Instrumentos

En el presente trabajo de investigación, se emplearon los instrumentos de recolección de datos, que nos permitió sacar información respecto a las variables del presente trabajo de investigación, con lo cual se sistematizaron los resultados.

Para el presente trabajo de investigación se emplearon los siguientes instrumentos:

El cuestionario: Este instrumento se empleó para la investigación de enfoque cuantitativa y se construyó teniendo en cuenta las variables, dimensiones e indicadores en estudio y se aplicó al titular gerente y a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia.

El cuestionario fue elaborado con la siguiente valoración y respuestas:

RESPUESTAS	VALORACIÓN
Definitivamente sí	5
Probablemente sí	4
No estoy seguro	3
Probablemente no	2
Definitivamente no	1

La guía de entrevista: Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre

el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. En este caso se realizó la entrevista al titular gerente, gerente, administrador y contador público.

3.7 Validación y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validación del instrumento

Según menciona Hernández (2006), “la validez de un instrumento de medición se evalúa sobre las bases de todos los tipos de evidencia. Cuando mayor evidencia de validez de contenido, de validez de criterio y validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar la (s) variables(s) que pretende medir”.

Para el presente estudio se empleó el cuestionario elaborado previamente y validado mediante el criterio de 3 docentes de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, donde determinaron la consistencia interna de cada una de las preguntas.

La validación de los instrumentos se realizó con los siguientes documentos: Ficha de validación de instrumentos, la operacionalización de variables y matriz de consistencia.

3.7.2 Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Los instrumentos fueron validados mediante el Alfa de Cronbach, el cual es un modelo de consistencia interna basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Como criterio general, George y Mallery (2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar el coeficiente de alfa de Cronbach:

Para la confiabilidad de los instrumentos a emplear, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach en la escala de 0 a 1.

La fórmula será la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa.

k = Numero de ítems.

V_i = Varianza de cada Ítem.

V_t = Varianza total.

Interpretación:

- ❖ Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- ❖ Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- ❖ Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- ❖ Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- ❖ Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- ❖ Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Los resultados fueron como sigue:

$$\alpha = 0.8969$$

$$k = 13$$

$$V_i = 8.92$$

$$V_t = 51.84$$

Aplicado la fórmula de los resultados de pilotaje de la prueba a 10 trabajadores, el resultado es 0.8969, por lo tanto, el instrumento es considerada como “**bueno**”.

3.8 Procedimiento

La ejecución del presente trabajo de investigación se realizó cumpliendo el método científico, de acuerdo al siguiente procedimiento

1. Se determinó el problema general y los específicos.
2. Se estableció el objetivo general y específicos.
3. Se determinó la hipótesis general y específicos.
4. Se estableció la población y la muestra de estudio.
5. Se dio a conocer el consentimiento informado a los actores involucrados de la investigación.
6. Se realizó la toma de muestra por el cuestionario.
7. Se procesó la información de la encuesta.
8. Se aplicó elaboró los resultados con el apoyo de Microsoft Excel.

9. Se aplicó la estadística a la muestra.
10. Se estructuró las tablas, figuras en cifras y porcentajes con el análisis e interpretación respectivo.
11. Se contrastó las hipótesis con los antecedentes de la investigación.
12. Finalmente, con los resultados obtenidos se elaboró las conclusiones y recomendaciones.

3.9 Tabulación y análisis de datos

3.9.1 Tabulación de datos

La tabulación de los datos recopilados de la muestra fue mediante el Microsoft Excel, donde cada de las respuestas de los encuestados fueron cuantificados de acuerdo a la valoración establecida por la escala Likert.

3.9.2 Análisis de datos

Para el análisis de datos, se empleó la estadística y se aplicó en Microsoft Excel, donde los resultados procesados se muestran en tablas y figuras con importes y porcentajes por cada pregunta.

3.10 Consideraciones éticas

Según Noreña, Alcaraz, y Rojas, (2014) indican que “todo estudio investigativo tiene que estar fundamentado en criterios éticos”.

El estudio fue realizado tomando en cuenta los aspectos éticos, para ello, antes de la aplicación de la encuesta se informó a los involucrados sobre el objeto del estudio y sobre el tratamiento de la confidencialidad, del mismo modo se reconoció los derechos de autor de trabajos previos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se examinó los problemas planteados de acuerdo a objetivo general y específicos, para establecer la forma de dar solución y lograr los objetivos planteados al inicio de la investigación.

El presente estudio, tuvo como finalidad demostrar en el proceso sobre la hipótesis propuesta, del problema establecido que fue el siguiente: La gestión empresarial en tiempo de covid-19 y la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.

Con el presente estudio se procuró de lograr el cumplimiento del objetivo general y los objetivos específicos establecidos, con la finalidad de brindar una solución al problema que se presenta en la Clínica Santa Patricia, que como toda empresa presenta problemas en la competitividad, que como resultado genera dificultades en la gestión de la empresa.

4.1 Análisis descriptivo

Los resultados logrados por medio de la encuesta fueron tabulados y procesados y se muestran a continuación.

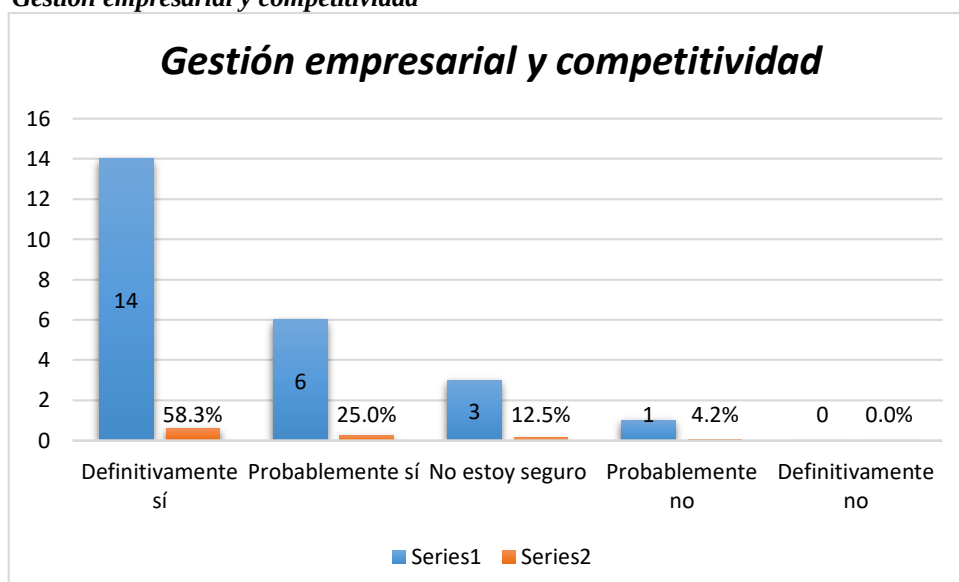
4.1.1 Gestión empresarial y competitividad

¿Considera usted, que la gestión empresarial es importante en la competitividad de la Clínica Santa Patricia?

Tabla 3
Gestión empresarial y competitividad

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	14	58.3%
Probablemente sí	6	25.0%
No estoy seguro	3	12.5%
Probablemente no	1	4.2%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 1
Gestión empresarial y competitividad



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 58.3% manifestaron que la gestión empresarial es importante en la competitividad y un 4.2% indicó que probablemente no, lo cual demuestra que los trabajadores valoran y conocen sobre la gestión empresarial.

4.1.2 Proceso administrativo y consulta médica

¿Está de acuerdo usted, que el proceso administrativo contribuye en la consulta médica en la Clínica Santa Patricia?

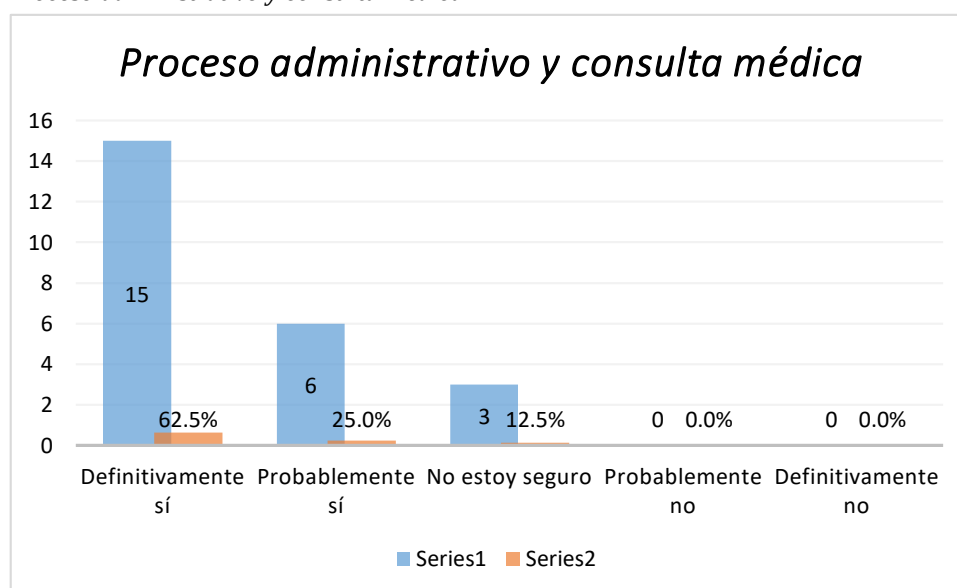
Tabla 4

Proceso administrativo y consulta médica

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	15	62.5 %
Probablemente sí	6	25.0 %
No estoy seguro	3	12.5 %
Probablemente no	0	0.0 %
Definitivamente no	0	0.0 %
Total = (f)	24	100 %

Figura 2

Proceso administrativo y consulta médica



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 62.5% manifestaron que el proceso administrativo contribuye en la consulta médica y un 12.5% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen el proceso administrativo.

4.1.3 Fuentes de financiamiento y diagnóstico de salud

¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye para el diagnóstico de salud en la Clínica Santa Patricia?

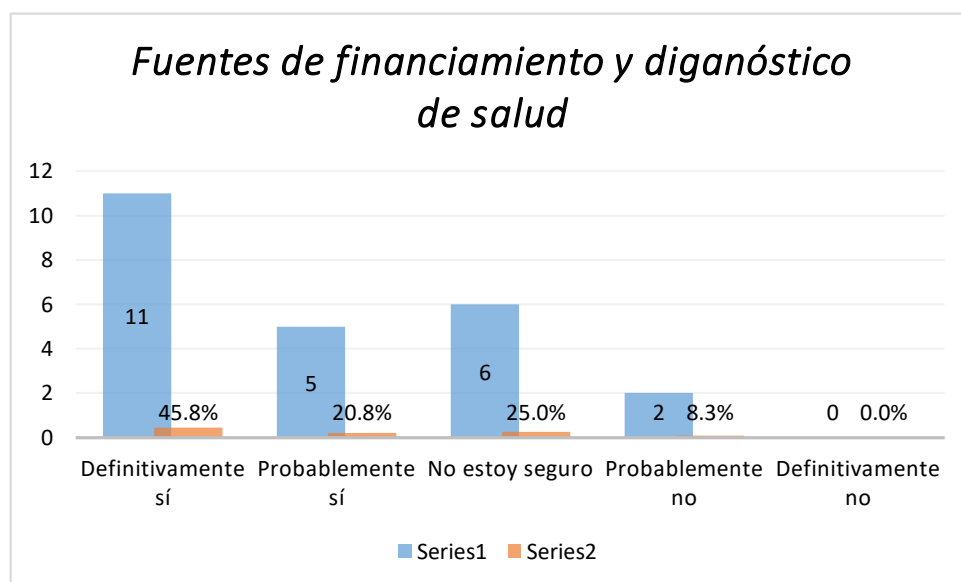
Tabla 5

Fuente de financiamiento y diagnóstico de salud

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	11	45.8%
Probablemente sí	5	20.8%
No estoy seguro	6	25.0%
Probablemente no	2	8.3%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 3

Fuentes de financiamiento y diagnóstico de salud



Interpretación.

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 45.8% manifestaron que la fuente de financiamiento contribuye para un mejor diagnóstico de salud y un 8.3% indicaron que probablemente no, lo cual demuestra que los trabajadores

conocen sobre la importancia de fuente de financiamiento para equipamiento que repercutirá en el diagnóstico de salud.

4.1.4 Proceso administrativo y atención médica

¿Está de acuerdo, que el proceso administrativo contribuye a la atención médica en la Clínica Santa Patricia?

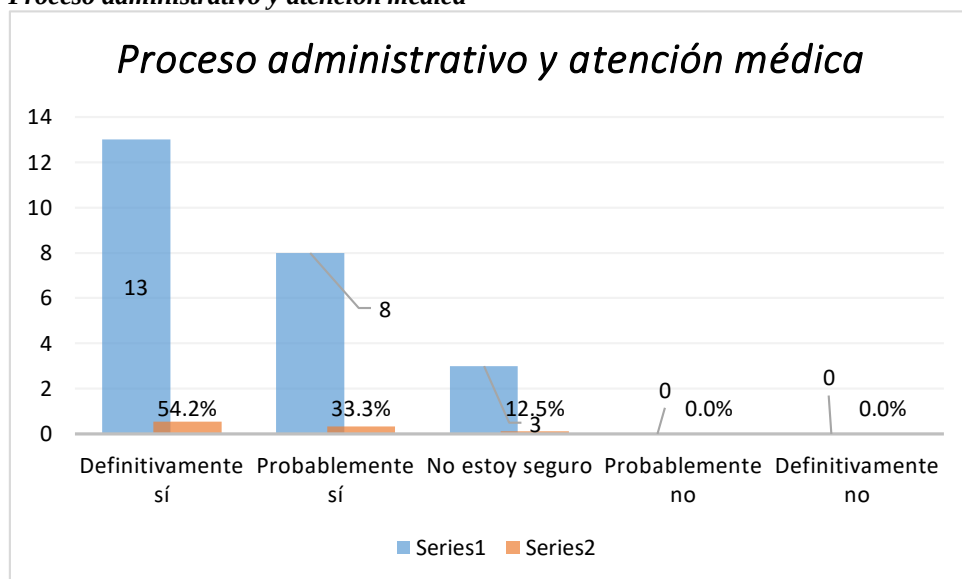
Tabla 6

Proceso administrativo y atención médica

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	13	54.2%
Probablemente sí	8	33.3%
No estoy seguro	3	12.5%
Probablemente no	0	0.0%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 4

Proceso administrativo y atención médica



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 54.2% manifestaron que el proceso administrativo contribuye a la atención médica y un 12.5% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen y dan importancia al proceso administrativo para la atención médica.

4.1.5 Fuentes de financiamiento y políticas de la empresa

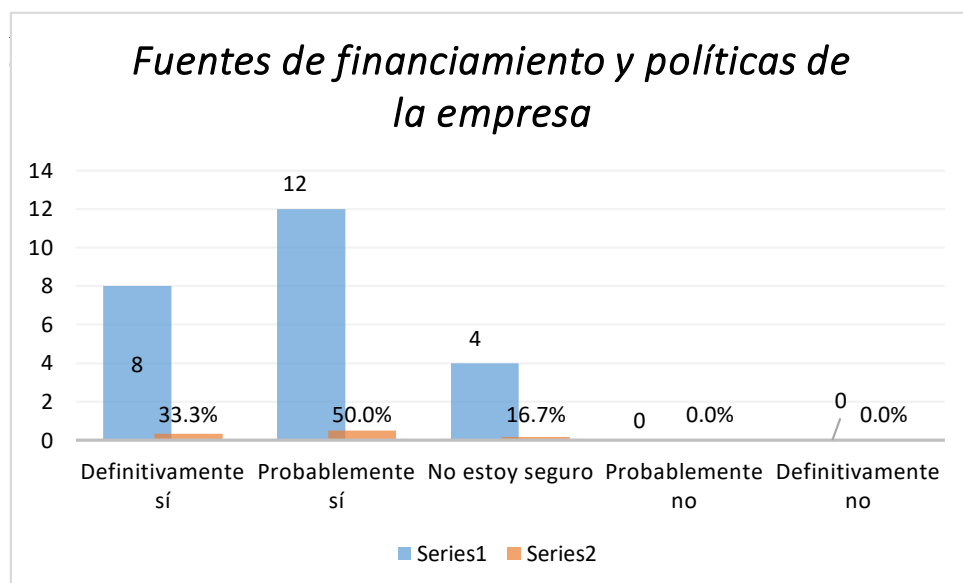
¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye en la política de la Clínica Santa Patricia?

Tabla 7

Fuentes de financiamiento y políticas de la empresa

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	8	33.3%
Probablemente sí	12	50.0%
No estoy seguro	4	16.7%
Probablemente no	0	0.0%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 5



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 50% manifestaron que la fuente de financiamiento probablemente contribuye en la política que se aplica y un 16.7% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen y dan importancia a la fuente de financiamiento que contribuye a establecer la política de la empresa.

4.1.6 Capital financiero y liderazgo

¿Usted está de acuerdo, que el capital financiero ayuda a generar el liderazgo en la Clínica Santa Patricia?

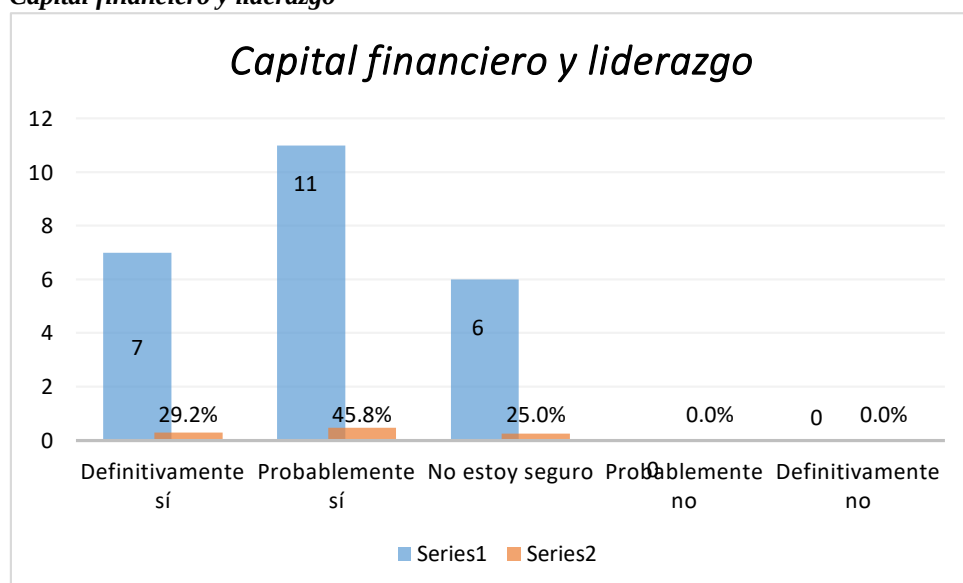
Tabla 8

Capital financiero y liderazgo

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	7	29.2 %
Probablemente sí	11	45.8 %
No estoy seguro	6	25.0 %
Probablemente no	0	0.0 %
Definitivamente no	0	0.0 %
Total = (f)	24	100 %

Figura 6

Capital financiero y liderazgo



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 45.8% manifestaron que probablemente el capital financiero ayuda a generar el liderazgo empresarial y un 25% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen y dan importancia al capital financiero para tener un liderazgo empresarial en la ciudad.

4.1.7 Políticas y procedimientos y trabajo en equipo

¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye al trabajo en equipo en la Clínica Santa Patricia?

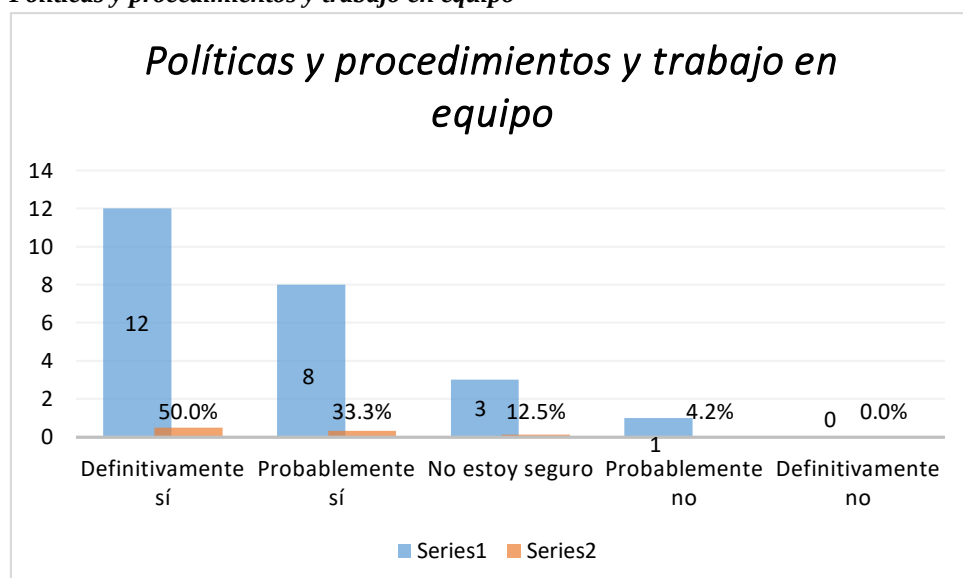
Tabla 9

Políticas y procedimientos y trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	12	50.0%
Probablemente sí	8	33.3%
No estoy seguro	3	12.5%
Probablemente no	1	4.2%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 7

Políticas y procedimientos y trabajo en equipo



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 50% manifestaron que las políticas y procedimientos contribuye al trabajo en equipo y un 12.5% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen la importancia del trabajo en equipo en la entidad

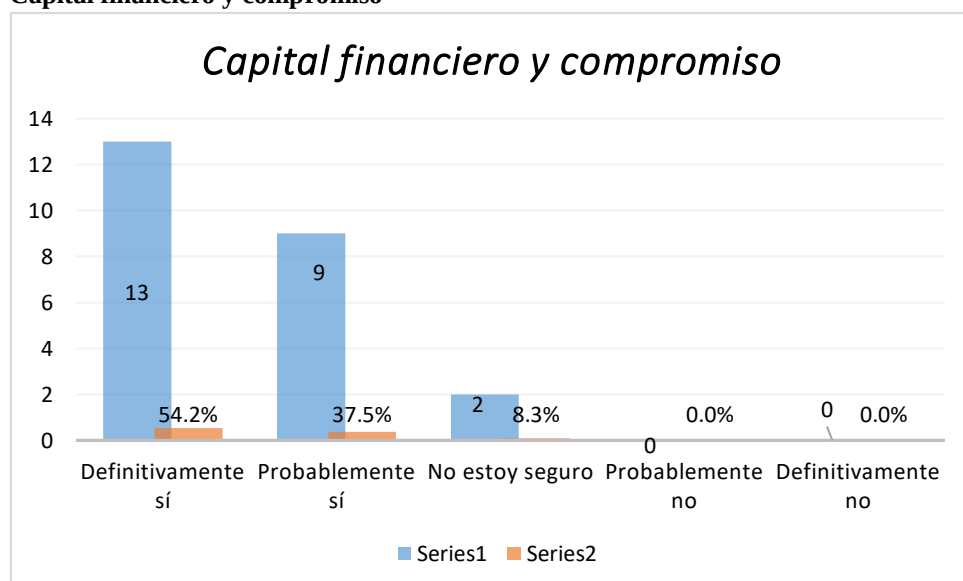
4.1.8 Capital financiero y compromiso

¿Considera usted, que el capital financiero contribuye para el cumplimiento de compromisos en la Clínica Santa Patricia?

Tabla 10
Capital financiero y compromiso

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	13	54.2%
Probablemente sí	9	37.5%
No estoy seguro	2	8.3%
Probablemente no	0	0.0%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 8
Capital financiero y compromiso



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 54.2% manifestaron que el capital financiero contribuye para el cumplimiento de compromisos y un 8.3% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen la importancia del capital financiero que permite cumplir los compromisos asumidos por la entidad.

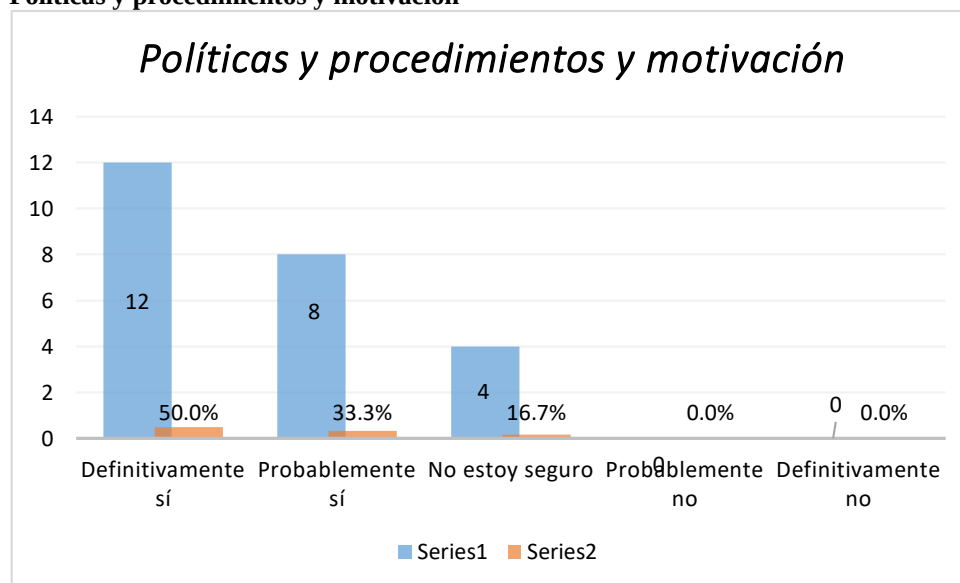
4.1.9 Políticas y procedimientos y motivación

¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye a la motivación del equipo en la Clínica Santa Patricia?

Tabla 11

Políticas y procedimientos y motivación

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	12	50.0%
Probablemente sí	8	33.3%
No estoy seguro	4	16.7%
Probablemente no	0	0.0%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 9**Políticas y procedimientos y motivación****Interpretación:**

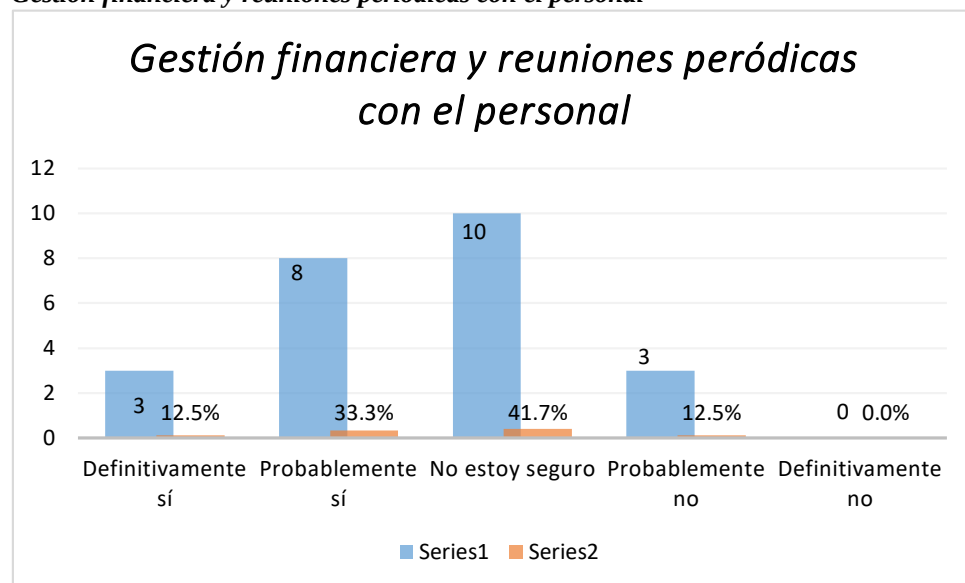
En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 50% manifestaron que las políticas y procedimientos contribuye a la motivación del equipo humano y un 16.7% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen la importancia de las políticas y procedimientos para la motivación del personal.

4.1.10 Gestión financiera y reuniones periódicas con el personal

¿Usted está de acuerdo, que la gestión financiera contribuye para las reuniones periódicas con el personal de la Clínica Santa Patricia?

Tabla 12***Gestión financiera y reuniones periódicas con el personal***

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	3	12.5%
Probablemente sí	8	33.3%
No estoy seguro	10	41.7%
Probablemente no	3	12.5%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 10*Gestión financiera y reuniones periódicas con el personal***Interpretación:**

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 41.7% manifestaron no estar seguros que la gestión financiera contribuye para las reuniones periódicas con el personal y un 12.5% indicaron que definitivamente sí, lo cual demuestra que los trabajadores conocen sobre la gestión financiera y su relación con el personal.

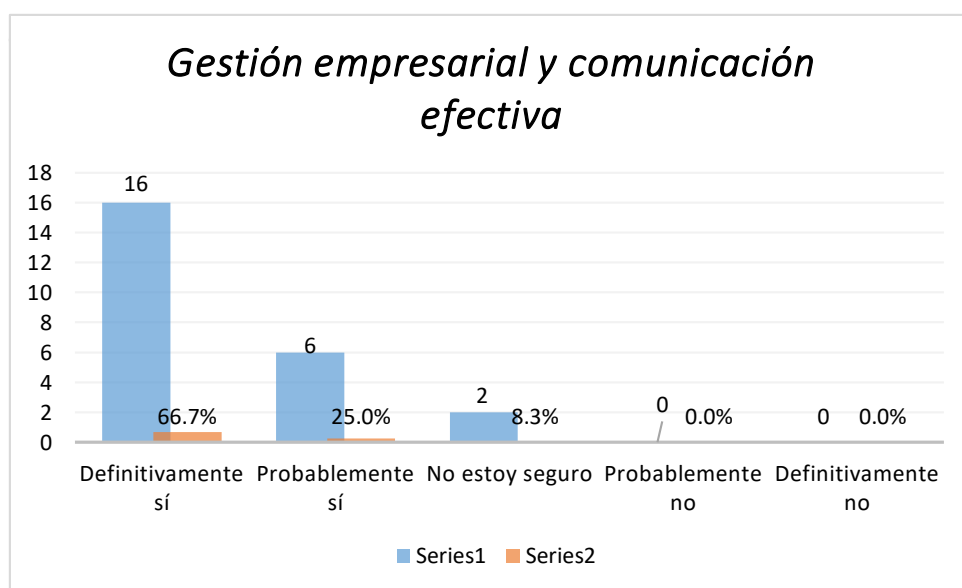
4.1.11 Gestión empresarial y comunicación efectiva

¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la comunicación efectiva en la Clínica Santa Patricia?

Tabla 13
Gestión empresarial y comunicación efectiva

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	16	66.7%
Probablemente sí	6	25.0%
No estoy seguro	2	8.3%
Probablemente no	0	0.0%
Definitivamente no	0	0.0%
Total = (f)	24	100%

Figura 11



Interpretación:

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 66.7% manifestaron que la gestión empresarial contribuye para la comunicación efectiva y un 8.3% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen sobre la gestión empresarial y su repercusión en la comunicación efectiva.

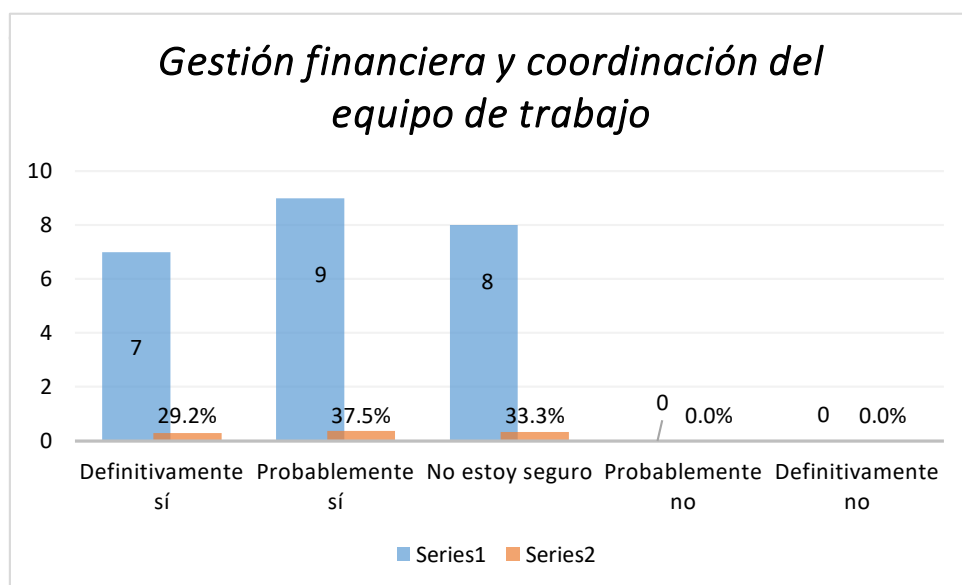
4.1.12 Gestión financiera y coordinación del equipo de trabajo

¿Considera usted, que la gestión financiera contribuye para la coordinación de equipo de trabajo en la Clínica Santa Patricia?

Tabla 14
Gestión financiera y coordinación del equipo de trabajo

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	7	29.2 %
Probablemente sí	9	37.5 %
No estoy seguro	8	33.3 %
Probablemente no	0	0.0 %
Definitivamente no	0	0.0 %
Total = (f)	24	100 %

Figura 12



Interpretación:

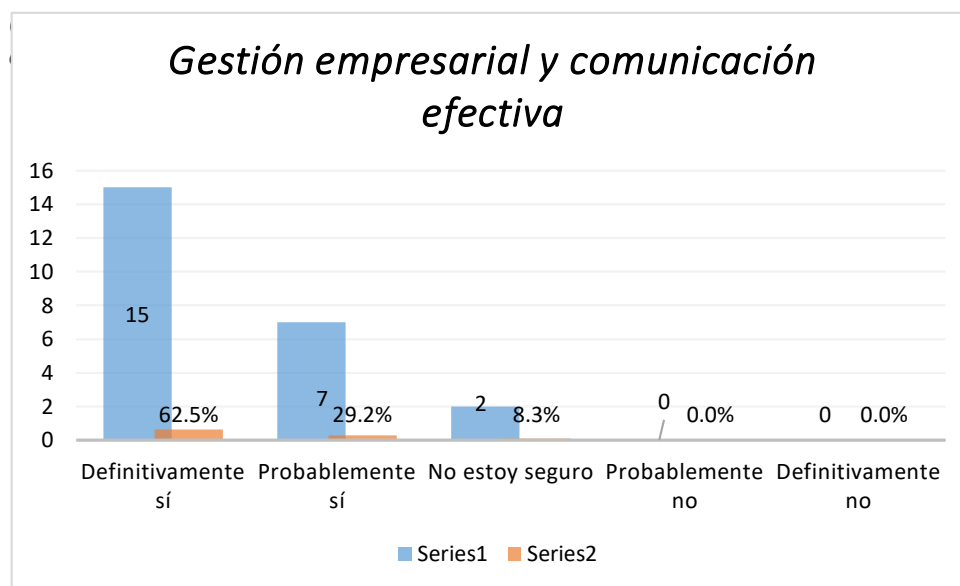
En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 37.5% manifestaron que probablemente la gestión financiera contribuye para la coordinación de equipo de trabajo y un 33.3% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen sobre la gestión financiera y su repercusión en el equipo de trabajo.

4.1.13 Gestión empresarial y comunicación efectiva

¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la planificación de actividades en la Clínica Santa Patricia?

Tabla 15
Gestión empresarial y planificación de actividades

Alternativa	Frecuencia absoluta (ni)	Frecuencia porcentual (fi=ni/N) en %
Definitivamente sí	15	62.5 %
Probablemente sí	7	29.2 %
No estoy seguro	2	8.3 %
Probablemente no	0	0.0 %
Definitivamente no	0	0.0 %
Total = (f)	24	100 %

Figura 13**Interpretación:**

En la encuesta realizada a los trabajadores de la Clínica Santa Patricia, la mayoría de los encuestados que representa 62.5% manifestaron que definitivamente la gestión empresarial contribuye para la planificación de actividades y un 8.3% indicaron no estar seguros, lo cual demuestra que los trabajadores conocen sobre la gestión empresarial en la planificación de actividades.

4.1 Contrastación o prueba de hipótesis**4.1.1 Contrastación de la hipótesis general****Hipótesis alterna**

Hi: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la competitividad de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Hipótesis nula

Ho: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye negativamente en la competitividad de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Tabla 16

Gestión empresarial y competitividad

H	N°	VARIABLES	ESCALA					TOTAL
			5	4	3	2	1	
			a	b	c	d	e	
HG	01	Gestión empresarial y competitividad	14	6	3	1	0	24
HE1	02	Proceso administrativo y consulta médica	15	6	3	0	0	24
HE1	03	Fuentes de financiamiento y diagnóstico de salud	11	5	6	2	0	24
HE1	04	Proceso administrativo y atención médica	13	8	3	0	0	24
HE1	05	Fuentes de financiamiento y políticas de la empresa	8	12	4	0	0	24
HE2	06	Capital financiero y liderazgo	7	11	6	0	0	24
HE2	07	Políticas y procedimientos y trabajo en equipo	12	8	3	1	0	24
HE2	08	Capital financiero y compromiso	13	9	2	0	0	24
HE2	09	Políticas y procedimientos y motivación	12	8	4	0	0	24
HE3	10	Gestión financiera y reuniones periódicas con el personal	3	8	10	3	0	24
HE3	11	Gestión empresarial y comunicación efectiva	16	6	2	0	0	24
HE3	12	Gestión financiera y coordinación del equipo de trabajo	7	9	8	0	0	24
HE3	13	Gestión empresarial y planificación de actividades	15	7	2	0	0	24
TOTAL			146	103	56	7	0	312

Prueba de hipótesis general

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA O _i	ESPERADO E _i	
a	146	62.40	112.0026
b	103	62.40	26.4160
c	56	62.40	0.6564
d	7	62.40	49.1853
e	0	62.40	62.4000
Total	312		250.6603
			65.1708

Grado de libertad

48

H1	a	b	c	d	e	N
Oi	146	103	56	7	0	312
Ei	62.40	62.40	62.40	62.40	62.40	312
	46.79%	33.01%	17.95%	2.24%	0.00%	100%

DETALLE	VALORES
X^2	250.6603
Número de filas (n)	13
Número de columnas (C)	5
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl.	48

El valor crítico de la prueba, considerando 48 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 65.17.

Como la prueba de X^2 de homogeneidad es $= 250.66 > \alpha X^2C = 65.17$; entonces se acepta la hipótesis planteada.

Interpretación:

Como el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico, se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ de margen de error.

4.1.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna

Hi1: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Hipótesis nula

Ho1: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye negativamente en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Tabla 17

Proceso gerencial y manejo de tiempo

H	N°	VARIABLES	ESCALA					TOTAL
			5	4	3	2	1	
			a	b	c	d	e	
HE1	02	Proceso administrativo y consulta médica	15	6	3	0	0	24
HE1	03	Fuentes de financiamiento y diagnóstico de salud	11	5	6	2	0	24
HE1	04	Proceso administrativo y atención médica	13	8	3	0	0	24
HE1	05	Fuentes de financiamiento y políticas de la empresa	8	12	4	0	0	24
TOTAL			47	31	16	2	0	96

Prueba de hipótesis específica 1

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA O _i	ESPERADO E _i	
a	47	19.20	40.2521
b	31	19.20	7.2521
c	16	19.20	0.5333
d	2	19.20	15.4083
e	0	19.20	19.2000
Total	96		82.6458
			21.0261

Grado de libertad 12

H1	A	b	c	d	e	N
O _i	47	31	16	2	0	96

Ei	19.20	19.20	19.20	19.20	19.20	96
	48.96%	32.29%	16.67%	2.08%	0.00%	100%

DETALLE	VALORES
X^2	82.6458
Número de filas (n)	4
Número de columnas (C)	5
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl	12

El valor crítico de la prueba, considerando 12 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 21.03

Como la prueba de X^2 de homogeneidad es $=82.65 > \alpha X^2C = 21.03$; entonces se acepta la hipótesis planteada.

Interpretación:

Como el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico; entonces se acepta la hipótesis 01 alterna, a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ de margen de error.

4.1.3 Contrastación de la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna

Hi2: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el personal de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Hipótesis nula

Ho2: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye negativamente en el personal de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Tabla 18

Toma de decisiones y personal

H	N°	VARIABLES	ESCALA					TOTAL
			5	4	3	2	1	
			a	b	c	d	e	
HE2	06	Capital financiero y liderazgo	7	11	6	0	0	24
HE2	07	Políticas y procedimientos y trabajo en equipo	12	8	3	1	0	24
HE2	08	Capital financiero y compromiso	13	9	2	0	0	24
HE2	09	Políticas y procedimientos y motivación	12	8	4	0	0	24
TOTAL			44	36	15	1	0	96

Prueba de hipótesis específica 2

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA O _i	ESPERADO E _i	
a	44	19.20	32.0333
b	36	19.20	14.7000
c	15	19.20	0.9188
d	1	19.20	17.2521
e	0	19.20	19.2000
Total	96		84.1042
			21.0261
Grado de libertad			12
			Chi calculado
			Chi tabular

H1	a	b	c	d	e	N
O _i	44	36	15	1	0	96
E _i	19.20	19.20	19.20	19.20	19.20	96
	45.83%	37.50%	15.63%	1.04%	0.00%	100%

DETALLE	VALORES
X ²	84.1042

Número de filas (n)	4
Número de columnas (C)	5
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl	12

El valor crítico de la prueba, considerando 12 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 21.03.

Como la prueba de X^2 de homogeneidad es $= 84.10 > \alpha X^2_C = 21.03$; entonces se acepta la hipótesis planteada.

Interpretación:

Dado que el valor calculado de la prueba X^2 es mayor al valor crítico; entonces se acepta la hipótesis alterna, a la probabilidad de $\alpha = 0.05$ de margen de error.

4.1.4 Contrastación de la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna

Hi3: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Hipótesis nula

Ho3: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye negativamente en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Tabla 19
Desarrollo organizacional y administración de la información

H	N°	VARIABLES	ESCALA					TOTAL
			5	4	3	2	1	
			a	b	c	d	e	
HE3	10	Gestión financiera y reuniones periódicas con el personal	3	8	10	3	0	24
HE3	11	Gestión empresarial y comunicación efectiva	16	6	2	0	0	24
HE3	12	Gestión financiera y coordinación del equipo de trabajo	7	9	8	0	0	24
HE3	13	Gestión empresarial y planificación de actividades	15	7	2	0	0	24
TOTAL			41	30	22	3	0	96

Prueba de hipótesis específica 3

ESCALA	FRECUENCIA		CHI CUADRADA
	OBSERVADA	ESPERADO	
	O _i	E _i	
a	41	19.20	24.7521
b	30	19.20	6.0750
c	22	19.20	0.4083
d	3	19.20	13.6688
e	0	19.20	19.2000
Total	96		64.1042
			21.0261

Chi calculado
Chi tabular

Grado de libertad 12

H1	a	b	c	d	e	N
O _i	41	30	22	3	0	96
E _i	19.20	19.20	19.20	19.20	19.20	96
	42.71%	31.25%	22.92%	3.13%	0.00%	100%

DETALLE	VALORES
X ²	64.1042
Número de filas (n)	4
Número de columnas (C)	5
Nivel de confianza	0.95
Probabilidad α	0.05
Grado de Libertad, gl.	12

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

5.1.1 Con los antecedentes

- **Con el antecedente internacional**

Monroy, (2014) en su investigación titulada “Por otro lado, Monroy, (2014) realizó la investigación titulada “Análisis de la competitividad para la exportación de carbón térmico a granel del puerto Compas Barranquilla” en la Universidad Militar nueva Granada - Colombia.

El autor concluye en lo siguiente: “En que el sector necesita captar de manera continua recurso humano calificado con grandes conocimientos que promuevan la competitividad en el país”.

Discusión: En los resultados del presente trabajo de investigación se puede evidenciar que, de los 312 datos extraídos, 146 de unidad de análisis que representa 46.79% demostraron que existe influencia entre gestión empresarial competitividad en la Clínica Santa Patricia - Huánuco, situación que se asemeja con la conclusión del trabajo de investigación referida. Es por ello que se concluye manifestando que tanto el Puerto Compras Barranquilla - Colombia y la Clínica Santa Patricia - Huánuco pudieron determinar que existe influencia de gestión empresarial y competitividad.

- **Con el antecedente nacional**

Barreto, (2018) en su investigación titulada **“Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018”**, de la Universidad César Vallejo.

El autor concluye en lo siguiente: “Que la calidad de gestión empresarial se relaciona positivamente con nivel de competitividad de las mypes textiles del Emporio Comercial Gamarra - La Victoria”.

Discusión: En los resultados del presente trabajo de investigación se puede evidenciar que, de los 312 datos extraídos, 146 de unidad de análisis que representa 46.79% demostraron que existe influencia entre gestión empresarial competitividad en la Clínica Santa Patricia - Huánuco, situación que se asemeja con la conclusión del trabajo de investigación referida. Es por ello que se concluye manifestando que tanto en las Mypes textiles del Emporio Comercial Gamarra – La Victoria - Lima y la Clínica Santa Patricia - Huánuco pudieron determinar que existe influencia de gestión empresarial y competitividad.

- **Con el antecedente local**

Aponte Apac, (2017) en su investigación titulada **“Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017”**, tesis para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote - Ancash.

El autor concluye en lo siguiente: “La existencia de una relación positiva y significativa entre gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes de la ciudad de Huánuco, esto en base al resultado del cuestionario en general”.

Discusión: En los resultados del presente trabajo de investigación se puede evidenciar que, de los 312 datos extraídos, 146 de unidad de análisis que representa 46.79% demostraron que existe influencia entre gestión empresarial competitividad en la Clínica Santa Patricia - Huánuco, situación que se asemeja con la conclusión del trabajo de investigación referida. Es por ello que se concluye manifestando que tanto en las Mypes del distrito de Huánuco y la Clínica Santa Patricia - Huánuco pudieron determinar que existe influencia de gestión empresarial y competitividad

5.1.2 Con la hipótesis

- **Hipótesis general**

Hi: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la competitividad de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación, según la prueba de hipótesis general, se evidencia que al realizar la prueba de hipótesis, el valor crítico considerando 48 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 65.17 y X^2 es 250.66, esto nos permite aceptar a la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis

nula. Con ello se afirma que la gestión empresarial influye positivamente en la competitividad de la Clínica Santa Patricia - Huánuco.

- **Hipótesis específica N° 01**

Hi1: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación, según la prueba de hipótesis específica 1, se evidencia que al realizar la prueba hipótesis, el valor crítico considerando 12 grados de libertad y la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 21.07 y X^2 es 82.65, esto nos permite aceptar a la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Con ello se afirma que la gestión empresarial influye positivamente en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia - Huánuco.

- **Hipótesis específica N° 02**

Hi2: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el personal de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación, según la prueba de hipótesis específica 2, se evidencia que el valor crítico considerando 12 grados de libertad y a la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 21.03 y X^2 es 84.10, esto nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Con ello se afirma que la gestión empresarial influye positivamente en el personal de la Clínica Santa Patricia.

- **Hipótesis específica N° 03**

Hi3: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, primer semestre 2021.

Discusión: De acuerdo a los resultados obtenidos de la presente investigación, según la prueba de hipótesis específica 3, se evidencia que el valor crítico considerando 12 grados de libertad y a la probabilidad $\alpha = 0.05$ es 21.03 y X^2 es 64.10, esto nos permite aceptar a la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Con ello se afirma que la gestión empresarial influye positivamente en la administración de la información de la clínica Santa Patricia - Huánuco.

CONCLUSIONES

1. En el presente estudio, se estableció que existe influencia positiva de la gestión empresarial en la competitividad de la Clínica Santa Patricia - Huánuco, lo cual se evidencia en la prueba de hipótesis general, donde la X^2 es 250.66 y la X^2C es 65.17.
2. En el presente estudio, se estableció que existe influencia positiva de la gestión empresarial en el manejo de tiempo en la Clínica Santa Patricia – Huánuco, lo cual se evidencia en la prueba de hipótesis específica 01, donde la X^2 es 82.65 y la X^2C es 21.03.
3. En el presente estudio, se estableció que existe influencia positiva de la gestión empresarial en el personal de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, lo cual se evidencia en la prueba de hipótesis específica 02, donde la X^2 es 84.10 y la X^2C es 21.03.
4. En el presente estudio, se estableció que existe influencia positiva de la gestión empresarial en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, lo cual se evidencia en la prueba de hipótesis específica 03, donde la X^2 es 64.10 y la X^2C es 21.03.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

1. La Clínica Santa Patricia - Huánuco, debe fortalecerse en la gestión empresarial, para ser más competitivo en brindar servicio de salud.
2. La Clínica Santa Patricia - Huánuco, debe aplicar procesos gerenciales en el manejo de tiempo para ser más competitivo y brindar un mejor servicio.
3. La Clínica Santa Patricia – Huánuco, debe realizar frecuentemente la toma de decisiones con respecto al personal para ser más competitivo y para brindar un mejor servicio.
4. La Clínica Santa Patricia debe realizar frecuentemente la actividad de desarrollo organizacional en la administración de la información para ser más competitivo y para brindar un mejor servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aleida, J. (2016). *Competitividad del sector producción avícola. Caso: empresas pioneras en generación de ovoproductos. tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4954/1/T1935-MBAPazmi%C3%B1o-Competitividad.pdf>*
- Amorós, J., & Dávila, K. (2017). *La gestión empresarial y la competitividad de las clínicas en la ciudad de Cajamarca. tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/393/13.%20TESIS](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/393/13.%20TESIS%20AMOROS%20Y%20D%C3%81VILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Apac, J. (2017). *Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco, 2017. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 20 de enero de 2019, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2369/GESTION](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2369/GESTION_APAC_ACOSTA_JHUL_%20LEONARD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Barreto, A. (2018). *Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19391/Barreto_CAV](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19391/Barreto_CAV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)*
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (2da. edición). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V*
- Cañete, N. (2020). *Coronavirus: ¿Cómo apoyar desde el sector de fomento a la innovación y las pymes? Banco Interamericano de Desarrollo*

Recuperado de <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymes-emprendimientos/>

Castillo, J. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las Mypes del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado el 12 de febrero de 2019, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3127/Castillo_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castin Farrero, José María (1996) *La gestión financiera en la empresa*. Santa Fe de Bogotá – Colombia. Editorial Continental

Carrasco, S. (2005) *Metodología de la investigación científica*. Lima – Perú: Editorial San Marcos

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, control y certificación*. España: Profit.

D' Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico. Un enfoque de gerencia* (3 ed.). Lima, Perú: Pearson.

Fonseca, R. (2015). *Competitividad*. Colombia: Alfaomega.

Fronterizos. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>

Gonzales, C., & Valenzuela, D. (2012). *Manual de gestión empresarial*. Perú: Magygraf.

Gestión (2020). *Coronavirus en Perú: Estas son las medidas económicas para solventar a emprendedores*. Economía. Recuperado de <https://bit.ly/3eLhk69>

Gil, B. (2016). *¿Cómo preparase para el futuro en la gestión empresarial?* Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. XII, núm. 23. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409650120004/html/index.html>

Giraldo, M. (2020). *Coronavirus: ¿Cuáles son las estrategias para enfrentar los desafíos en tiempos de crisis?* Genes ys. Recuperado de <https://www.genesys.com/esmx/blog/post/coronavirus-cuales-son-las-estrategias-para-enfrentar-los-desafios-entiempos-de-crisis>

- Gordon, D. (2014). *Competencia Empresarial*. Obtenido de http://www.colbritanico.edu.co/CBCStudents/Proyectos%20de%20metodologia/Economia_Competencia%20empresarial.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Ibarra, M., González, T., & Demuner, M. (2016). *Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California*. estudios
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Monroy, V. (2014). *Análisis de la competitividad para la exportación de carbón térmico a granel del puerto Compas Barranquilla*. tesis de grado, Universidad
- Militar Nueva Granada, Bogotá D.C. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12954/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nájera, J. (2014). *Modelo de competitividad para la industria textil y del vestido en México*. Obtenido de <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/DialnetModeloDeCompetitividadParaLaIndustriaTextilYDelVes-5466599.pdf>
- Quintana, V. (2016). *Competitividad e Innovación Empresarial*. Universidad Católica de El Salvador. Obtenido de <http://repositoriounicaes.catolica.edu.sv/handle/123456789/160>
- Santos, J. (2014). *Indicadores de gestión empresarial*. *Industrial Data*, 3(2). Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6668/5934>
- Suárez, M. (2018). *Gestión Empresarial: un paradigma del siglo XXI*. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN : 2588-090X .

Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 3(8), 44-64. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>

- Urrutia, J. (2014). *Gestión empresarial y los procesos en el área administrativa de la unidad educativa González Suárez Ambato. tesis de grado*, Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 29 de mayo de 2019, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/981/1/85154.pdf>
- Uribe, M. (2013). *Gerencia del servicio: Alternativa para la competitividad*. (2 ed.). Colombia: Ediciones de la U

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis General	<u>Variable Independiente</u> • Gestión empresarial <u>Variable Dependiente</u> • Competitividad		TIPO DE INVESTIGACIÓN • Aplicada DISEÑO DE INVESTIGACIÓN • No experimental • Descriptivo / correlacional POBLACIÓN • Clínica Santa Patricia 24 trabajadores y titular gerente MUESTRA • Intencionada 24 trabajadores y titular gerente
¿De qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?	Determinar la influencia de la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 en la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.	Hi: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la competitividad de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.			
Problemas Específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones:		
PE₁. ¿De qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?	OE₁. Determinar de qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.	Hi₁: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el manejo de tiempo de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.	1. Proceso gerencial 2. Manejo de tiempo	1. Proceso administrativo 2. Fuentes de financiamiento 3. Consulta médica 4. Diagnóstico de salud 5. Atención médica 6. Políticas de la empresa 7. Adaptación en pandemia	
PE₂. ¿De qué forma la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el personal de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?	OE₂. Conocer de qué forma la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en el personal de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.	Hi₂: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en el personal de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.	3. Toma de decisiones 4. Personal	8. Capital financiero 9. Políticas y procedimientos 9. Liderazgo 10. Trabajo en equipo 11. Compromiso 12. Motivación	
PE₃. ¿De qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en la administración de la información en la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021?	OE₃. Establecer de qué manera la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.	Hi₃: La gestión empresarial en tiempo de Covid-19 influye positivamente en la administración de la información de la Clínica Santa Patricia – Huánuco, primer semestre 2021.	5. Desarrollo organizacional 6. Administración de la información	13. Gestión financiera 14. Gestión empresarial 15. Reuniones periódicas con el personal 16. Comunicación efectiva 17. Coordinaciones equipo de trabajo 18. Planificación de actividades	

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021.

OBJETIVO: Determinar la influencia de la gestión empresarial en tiempo de Covid-19 en la competitividad de la Clínica Santa Patricia.

INVESTIGADORES:

- ✓ Rocío Milagros ALVINO LOPEZ
- ✓ Elisbet CONDEZO GUILLERMO
- ✓ Luis Alejandro TOLEDO RAMÍREZ

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el presente trabajo de investigación: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- **Participante o responsable legal**

Nombre y apellidos: _____

Fecha: _____

Firma : _____

Firma del Investigador 1

Firma del Investigador 2

Firma del Investigador



ANEXO 03
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA COMPETITIVIDAD

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado: *“LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021.”*, por ello para procesar los datos, recorro a su persona para que tenga la amabilidad de responder las preguntas que aparecen a continuación, manifestándole que los datos que nos proporciona serán completamente anónimos y de absoluta reserva.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se hace las preguntas, de las cuales Ud. responderá una de ellas marcando con un (X) en el recuadro correspondiente la respuesta que crea conveniente, de acuerdo al cuadro siguiente:

RESPUESTAS	VALORACIÓN
Definitivamente sí	5
Probablemente sí	4
No estoy Seguro	3
Probablemente no	2
Definitivamente no	1

Desde ya le expreso mi sincero agradecimiento por su generosa colaboración que contribuirá para concretizar la presente investigación.

VARIABLES / DIMENSIONES	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD	1. ¿Considera usted, que la gestión empresarial es importante en la competitividad de la Clínica Santa Patricia?					
PROCESO GERENCIAL Y MANEJO DE TIEMPO	2. ¿Está de acuerdo usted, que el proceso administrativo contribuye en la consulta médica en la Clínica Santa Patricia?					
	3. ¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye para el diagnóstico de salud en la Clínica Santa Patricia?					
	4. ¿Está de acuerdo, que el proceso administrativo contribuye a la atención médica en la Clínica Santa Patricia?					
	5. ¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye en la política en la Clínica Santa Patricia?					
TOMA DE DECISIONES Y PERSONAL	6. ¿Usted está de acuerdo, que el capital financiero ayuda a generar el liderazgo en la Clínica Santa Patricia?					
	7. ¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye al trabajo en equipo en la Clínica Santa Patricia?					
	8. ¿Considera usted, que el capital financiero contribuye para el cumplimiento de compromisos en la Clínica Santa Patricia?					
	9. ¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye a la motivación del equipo en la Clínica Santa Patricia?					
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	10. ¿Usted está de acuerdo, que la gestión financiera contribuye para las reuniones periódicas con el personal de la Clínica Santa Patricia?					
	11. ¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la comunicación efectiva en la Clínica Santa Patricia?					
	12. ¿Considera usted, que la gestión financiera contribuye para la coordinación de equipo de trabajo en la Clínica Santa Patricia?					
	13. ¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la planificación de actividades en la Clínica Santa Patricia?					

Muchas gracias por su atención

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021.

Nombre del experto: Mg. Teodomiro Arias Flores

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

VALIDACIÓN: Relevancia = A; Coherencia = B; Suficiencia = C y Claridad = D

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	A	B	C	D
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD	1. ¿Considera usted, que la gestión empresarial es importante en la competitividad de la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4
PROCESO GERENCIAL Y MANEJO DE TIEMPO	2. ¿Está de acuerdo usted, que el proceso administrativo contribuye en la consulta médica en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	3
	3. ¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye para el diagnóstico de salud en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	3
	4. ¿Está de acuerdo, que el proceso administrativo contribuye a la atención médica en la Clínica Santa Patricia?	3	4	4	4
	5. ¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye en la política en la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4
TOMA DE DECISIONES Y PERSONAL	6. ¿Usted está de acuerdo, que el capital financiero ayuda a generar el liderazgo en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	4
	7. ¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye al trabajo en equipo en la Clínica Santa Patricia?	3	4	4	4
	8. ¿Considera usted, que el capital financiero contribuye para el cumplimiento de compromisos en la Clínica Santa Patricia?	4	4	3	4
	9. ¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye a la motivación del equipo en la Clínica Santa Patricia?	4	4	3	4
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	10. ¿Usted está de acuerdo, que la gestión financiera contribuye para las reuniones periódicas con el personal de la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la comunicación efectiva en la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4
	12. ¿Considera usted, que la gestión financiera contribuye para la coordinación de equipo de trabajo en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	4
	13. ¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la planificación de actividades en la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Mg. Teodomiro Arias Flores
Firma y Sello del juez

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES O JUICIOS DE EXPERTOS

TÍTULO: LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021.

Nombre del experto: Dr. CPC Josué Canchari De la Cruz

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

VALIDACIÓN: Relevancia = A; Coherencia = B; Suficiencia = C y Claridad = D

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	A	B	C	D
GESTIÓN EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD	1. ¿Considera usted, que la gestión empresarial es importante en la competitividad de la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4
PROCESO GERENCIAL Y MANEJO DE TIEMPO	2. ¿Está de acuerdo usted, que el proceso administrativo contribuye en la consulta médica en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	3
	3. ¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye para el diagnóstico de salud en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	3
	4. ¿Está de acuerdo, que el proceso administrativo contribuye a la atención médica en la Clínica Santa Patricia?	3	4	4	4
	5. ¿Considera usted, que la fuente de financiamiento contribuye en la política en la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4
TOMA DE DECISIONES Y PERSONAL	6. ¿Usted está de acuerdo, que el capital financiero ayuda a generar el liderazgo en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	4
	7. ¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye al trabajo en equipo en la Clínica Santa Patricia?	3	4	4	4
	8. ¿Considera usted, que el capital financiero contribuye para el cumplimiento de compromisos en la Clínica Santa Patricia?	4	4	3	4
	9. ¿Está de acuerdo usted, que las políticas y procedimientos contribuye a la motivación del equipo en la Clínica Santa Patricia?	4	4	3	4
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	10. ¿Usted está de acuerdo, que la gestión financiera contribuye para las reuniones periódicas con el personal de la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	4
	11. ¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la comunicación efectiva en la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4
	12. ¿Considera usted, que la gestión financiera contribuye para la coordinación de equipo de trabajo en la Clínica Santa Patricia?	4	4	4	4
	13. ¿Considera usted, que la gestión empresarial contribuye para la planificación de actividades en la Clínica Santa Patricia?	4	3	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO: Favorable El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Dr. CPC Josué Canchari De la Cruz
Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA



Bach. Elisbet Condezo Guillermo, nació en la ciudad de Huánuco en el año 1995. Realizó sus estudios universitarios en la universidad Nacional Hermilio Valdizán, en la Facultad de Ciencias Contables y Financieras. Obteniendo el grado de Bachiller en Contabilidad en el año 2021. Actualmente se desempeña como asistente contable en la empresa LA ESQUINA LATINA SAC en la ciudad de Huánuco.



Bach. Luis Alejandro Toledo Ramírez, nació en la ciudad de Huánuco en el año 1996. Realizo sus estudios universitarios en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, en la facultad de ciencias contables y financieras. Obteniendo el grado de bachiller en contabilidad el año 2021. Está cursando una maestría en Gerencia pública en la universidad Hermilio Valdizan. Actualmente se desempeña como asistente contable en la empresa de transportes de pasajeros GM Internacional en la ciudad de Huánuco.



Bach. Rocio Milagros Alvino López, nació en Yanahuanca en el año 1997. Realizo sus estudios universitarios en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, en la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, obteniendo el grado de Bachiller en Contabilidad el año 2021. Cursando maestría en Gerencia pública en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Actualmente soy Asistente Contable y Financiero en la empresa Centro Medico Especializado Santa Patricia EIRL “Clínica Santa Patricia”, en la ciudad de Huánuco.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

En la Ciudad de Huánuco, a los 29 días del mes de marzo de 2023, a horas 03:30 p.m., reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la bachiller **ROCIO MILAGROS ALVINO LOPEZ** para la sustentación de su tesis titulada: “LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021”, y los miembros del Jurado de Tesis, consignados en la Resolución N° 0258-2023-UNHEVAL-FCCyF-D, de fecha 24 de marzo de 2023:

Dr. Elmer Glicerio Jaimes Omonte
Dr. Cayto Didi Miraval Tarazona
Dr. Julio Vicente Pardave Brancacho

Presidente
Secretario
Vocal

Según el Reglamento General de Grados y Títulos 2022, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL, TÍTULO VII CAPÍTULO VI DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS EN ACTO PÚBLICO, Art. 76° dispone: *“La sustentación se efectuará en acto público presencial y virtual, en el lugar, fecha y hora previamente señalados en la correspondiente resolución. Las actas de sustentación deberán ser llenadas y firmadas por los miembros del Jurado y entregadas por el Secretario del Jurado a la Secretaria del Decanato...”* y el Art. 78° dispone: *“Para que (...) la Tesis, (...) sea aprobado, el sustentante deberá tener nota aprobatoria mínima de catorce (14) del promedio de los miembros del Jurado. Los promedios menores a catorce se consideran DESAPROBADO con el calificativo DEFICIENTE. De catorce hasta Dieciséis, APROBADO con el calificativo de BUENO. Las notas promedio de Diecisiete y Dieciocho se califica MUY BUENO; y con las notas promedio de Diecinueve y Veinte, con el calificativo de EXCELENTE y la recomendación de publicarse. (...)”*

Estando presentes la sustentante y el Jurado de Tesis, procedieron a dar inicio al acto público de sustentación de tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público;

Finalizada la sustentación de tesis, se procedió a evaluar y calificar al tesista, obteniendo el resultado siguiente:

APROBADO POR
4/psv/14/2020

DESAPROBADO POR

OBSERVACIONES

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 78° del Reglamento General de Grados y Títulos 2022 de la UNHEVAL el sustentante ha obtenido la nota de Desistió, considerándose el calificativo de: Buena

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 5.00 pm, firmando la presente en señal de conformidad.

de conformidad.


PRESIDENTE
DNI N° 22412223

VOCAL *[Signature]*
DNI N° *92513816*

SECRETARIO
DNI N° 0863/228



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

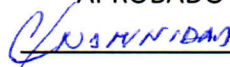
En la Ciudad de Huánuco, a los 29 días del mes de marzo de 2023, a horas 03:30 p.m., reunidos en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la bachiller **ELISBET CONDEZO GUILLERMO**, para la sustentación de su tesis titulada: "LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021", y los miembros del Jurado de Tesis, consignados en la Resolución N° 0258-2023-UNHEVAL-FCCyF-D, de fecha 24 de marzo de 2023:

Dr. Elmer Glicerio Jaimes Omonte	Presidente
Dr. Cayto Didi Miraval Tarazona	Secretario
Dr. Julio Vicente Pardave Brancacho	Vocal

Según el Reglamento General de Grados y Títulos 2022, aprobado mediante Resolución Consejo Universitario N° 3412-2022-UNHEVAL, TÍTULO VII CAPÍTULO VI DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS EN ACTO PÚBLICO, Art. 76° dispone: "La sustentación se efectuará en acto público presencial y virtual, en el lugar, fecha y hora previamente señalados en la correspondiente resolución. Las actas de sustentación deberán ser llenadas y firmadas por los miembros del Jurado y entregadas por el Secretario del Jurado a la Secretaria del Decanato..." y el Art. 78° dispone: "Para que (...) la Tesis, (...) sea aprobado, el sustentante deberá tener nota aprobatoria mínima de catorce (14) del promedio de los miembros del Jurado. **Los promedios menores a catorce se consideran DESAPROBADO con el calificativo DEFICIENTE. De catorce hasta Dieciséis, APROBADO con el calificativo de BUENO. Las notas promedio de Diecisiete y Dieciocho se califica MUY BUENO; y con las notas promedio de Diecinueve y Veinte, con el calificativo de EXCELENTE y la recomendación de publicarse. (...)**"

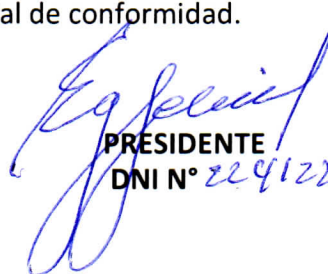
Estando presentes la sustentante y el Jurado de Tesis, procedieron a dar inicio al acto público de sustentación de tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público;

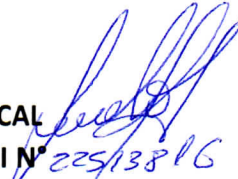
Finalizada la sustentación de tesis, se procedió a evaluar y calificar al tesista, obteniendo el resultado siguiente:

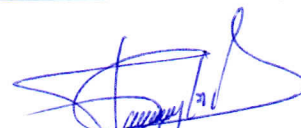
APROBADO POR	DESAPROBADO POR	OBSERVACIONES
 _____	_____	_____

En consecuencia, de acuerdo al Artículo 78° del Reglamento General de Grados y Títulos 2022 de la UNHEVAL el sustentante ha obtenido la nota de Dieciséis, considerándose el calificativo de: Bueno

Finalmente se dio por concluido el acto público de sustentación a horas 5:00 p.m., firmando la presente en señal de conformidad.


PRESIDENTE
DNI N° 22412223


VOCAL
DNI N° 22513816


SECRETARIO
DNI N° 08631228



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO



CONSTANCIA DE CONFORMIDAD EN SIMILITUD

060

Referencia: PROVEÍDO DIGITAL N.º 0818-2022-UNHEVAL-FCCyF-D

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, hace constar que:

Los Bach. Rocío Milagros ALVINO LOPEZ, Elisbet CONDEZO GUILLERMO y Luis Alejandro TOLEDO RAMÍREZ, autores del trabajo de tesis, titulado: LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021, inscrito en nuestros registros.

Ha obtenido, un reporte de similitud general del 26% con el software Turnitin, porcentaje de similitud permitido (*Tercera Disposición Complementaria de la Resolución del Consejo Universitario N.º 0734-2022-UNHEVAL*), para tesis de pregrado. En consecuencia, es **CONFORME**.

Adjuntamos copia del reporte de similitud.

Se extiende la presente, a solicitud de los interesados, para los fines correspondientes; en Huánuco, a los doce días del mes de setiembre de 2022.

.....
Dr. Yónel Chocano Figueroa.

DIRECTOR

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado	X	Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría		Doctorado	
-----------------	----------	-----------------------------	--	------------------	----------	--	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Escuela Profesional	CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Carrera Profesional	CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Grado que otorga	
Título que otorga	CONTADOR PUBLICO

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	
Grado que otorga	

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	ALVINO LOPEZ, ROCIO MILAGROS							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	932064953
Nro. de Documento:	71384155						Correo Electrónico:	rochi220797@outlook.es

Apellidos y Nombres:	CONDEZO GUILLERMO, ELISBET							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	940676777
Nro. de Documento:	76389096						Correo Electrónico:	toledo2015ramirez@gmail.com

Apellidos y Nombres:	TOLEDO RAMIREZ, LUIS ALEJANDRO							
Tipo de Documento:	DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	931342426
Nro. de Documento:	76843786						Correo Electrónico:	yujing.cge@gmail.com

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)										SI	X	NO	
Apellidos y Nombres:		CARLOS PEÑA, GUILLERMO						ORCID ID:		0000-0002-4687-9212			
Tipo de Documento:		DNI	X	Pasaporte		C.E.		Nro. de documento:		22420284			

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	JAIMES OMONTE, ELMER GLICERIO
Secretario:	MIRAVAL TARAZONA, CAYTO DIDI
Vocal:	PARDAVE BRANCACHO, JULIO VICENTE
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	CHOCANO FIGUEROA, YONEL

5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN TIEMPO DE COVID-19 Y LA COMPETITIVIDAD DE LA CLÍNICA SANTA PATRICIA – HUÁNUCO, PRIMER SEMESTRE 2021
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

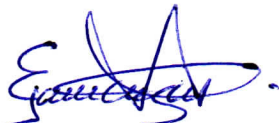
6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)				2023		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	☒	Tesis Formato Artículo	☐	Tesis Formato Patente de Invención	☐
	Trabajo de Investigación	☐	Trabajo de Suficiencia Profesional	☐	Tesis Formato Libro, revisado por Pares Externos	☐
	Trabajo Académico	☐	Otros (especifique modalidad)	☐		
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	GESTION EMPRESARIAL		COMPETITIVIDAD		PROCESO GERENCIAL	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto Con Periodo de Embargo (*)	☒	Condición Cerrada (*)	☐	Fecha de Fin de Embargo:	
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):				SI	NO	☒
Información de la Agencia Patrocinadora:						

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

 Firma:		
Apellidos y Nombres:	ALVINO LOPEZ ROCIO MILAGROS	Huella Digital
DNI:	71384155	
 Firma:		
Apellidos y Nombres:	CONDEZO GUILLERMO ELISBET	Huella Digital
DNI:	76389096	
 Firma:		
Apellidos y Nombres:	TOLEDO RAMIREZ LUIS ALEJANDRO	Huella Digital
DNI:	76843786	
Fecha: 15/06/2023		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.