



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**ELABORACIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE DIFERENCIACIÓN EN LA
CLÍNICA PROVIDA PARA LOGRAR SU POSICIONAMIENTO EN EL
MERCADO DE CHICLAYO, 2012- 2013**

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

AUTORES:

Bach. AGUILAR AMAYA NELLY YOLANDA

Bach. BARRIGA CASTILLO JORGE EDUARDO

PIMENTEL, JULIO DEL 2013

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló observando un panorama general de las clínicas privadas locales de Chiclayo, consideraron el servicio al cliente, la infraestructura, desarrollo del servicio, evaluación de las especialidades.

El Hospital Clínico Provida S.A.C., tiene un nivel de posicionamiento medio , en comparación a la Clínica Pacífico que es la actual líder en el mercado de Chiclayo, sin embargo se observó que sus precios bajos les genera una ventaja competitiva.

Por otro lado debido a que es una clínica nueva dentro del mercado no estuvo constituida correctamente dentro del plano organizacional, no existe una adecuada dirección y control de sus procesos. Por lo que los tesisistas empezaron a realizar un plan estratégico orientado a realizar mapeo de procesos, y a estructurar una cadena de valor en los diferentes niveles de la organización.

Los resultados obtenidos provenientes de la encuesta, muestra que en su mayoría de los pacientes atendidos tienen una aceptación por la clínica debido al buen servicio al cliente y a su infraestructura.

El plan estratégico se elaboró con el apoyo del personal y de los accionistas, se implementará según la aprobación por parte del Gerente General.

ABSTRACT

This research was conducted by observing an overview of local private clinics Chiclayo, considered customer service, infrastructure, service development, evaluation of the specialties.

The SAC Provida Hospital, has a middle level position, compared to the Pacific Clinic which is the current market leader in Chiclayo, however it was noted that low prices are a competitive advantage.

On the other hand because it is a new clinic in the market was not properly constituted within the organizational level, there is no proper management and control of its processes. So the thesis students began to make a strategic plan designed to perform process mapping and value chain structure at different levels of the organization.

The strategic plan was developed with the support of staff and shareholders, who gave them the information required to identify the weaknesses and shortcomings of the Hospital Clinic Próvida SAC

According to the strategic plan conducted thesis students will be implemented as approved by the General Manager.