



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Factores organizacionales para la mejora de imagen institucional

de la Clínica Semid Perú - Piura, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Mercado Agurto, Fabrizio Augusto (orcid.org/0000-0003-3646-8230)

Velasquez Sosa, Karen Pamela (orcid.org/0000-0002-7425-9045)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Renee (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestros padres que a lo largo de este periodo nos apoyaron día a día y a culminar con nuestra carrera.

AGRADECIMIENTO

A Dios que nos permitió seguir en este proceso con salud y bendecidos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "FACTORES ORGANIZACIONALES PARA LA MEJORA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA CLINICA SEMID PERU - PIURA, 2023", cuyos autores son VELASQUEZ SOSA KAREN PAMELA, MERCADO AGURTO FABRIZIO AUGUSTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 04 de Diciembre
del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el04- 12-2023 17:31:01

Código documento Trilce: TRI - 0681683



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, VELASQUEZ SOSA KAREN PAMELA, MERCADO AGURTO FABRIZIO AUGUSTO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "FACTORES ORGANIZACIONALES PARA LA MEJORA DE IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA CLINICA SEMID PERU - PIURA, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FABRIZIO AUGUSTO MERCADO AGURTO DNI: 75922892 ORCID: 0000-0003-3646-8230	Firmado electrónicamente por: FABRIZIOMERCADO el 04-12-2023 09:55:59
KAREN PAMELA VELASQUEZ SOSA DNI: 72123947 ORCID: 0000-0002-7425-9045	Firmado electrónicamente por: KVELASQUEZSOSA el 04-12-2023 20:47:45

Código documento Trilce: TRI - 0681684

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.1.1. Diseño	10
3.1.2. Variables y operacionalización	10
3.2. Población, muestra y muestreo	12
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.4. Procedimientos	12
3.5. Métodos de datos	13
3.6. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	
PROPUESTA	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población.....	12
Tabla 2	Estructura organizacional.....	14
Tabla 3	Liderazgo.....	15
Tabla 4	Condiciones laborales.....	17
Tabla 5	Identificar el Prestigio Institucional	18
Tabla 6	Satisface al público.....	19
Tabla 7	Factores Organizacionales e Imagen Institucional	20

RESUMEN

En objetivo de la presente investigación fue identificar los factores organizacionales para la mejora de imagen institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023. Se empleo la metodología de investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental, enfoque mixto de nivel descriptivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 50 pacientes y 30 trabajadores siendo una muestra censal, con una confiabilidad de 0.828 y 0.803, la cual permitieron que se realicen las encuestas para los pacientes y trabajadores. Los resultados obtenidos demostraron que los factores organizacionales constituyen un punto muy importante tanto para la empresa, por ende, por medio de estos procesos se obtiene un manejo para el beneficio de la empresa en este caso para la empresa Semid Perú. Sin embargo, el aspecto menos favorable fue la carencia de capacitaciones para el personal. Se concluyo los factores organizacionales constituidos por las condiciones laborales, liderazgo y estructura organizacional están correctamente articulados permitiendo la solución de problemas que ocurren dentro de la empresa y por la tanto transmitir una imagen positiva y se puede lograr los objetivos planteados y también mejoran la imagen institucional frente a los clientes la cual se sienten satisfechos por la atención, y también frente a otras empresas.

Palabras clave: Estructura organizacional, liderazgo, prestigio institucional

ABSTRACT

The objective of this research was to identify the organizational factors to improve the institutional image of the Semid Perú-Piura Clinic, 2023. The applied research methodology was used, with a non-experimental design, a mixed approach of descriptive and cross-section. The population was made up of 50 patients and 30 workers, being a census sample, with a reliability of 0.828 and 0.803, which allowed surveys to be carried out for patients and workers. The results obtained demonstrated that organizational factors constitute a very important point for both the company, therefore, through these processes management is obtained for the benefit of the company in this case for the company Semid Perú. However, the least favorable aspect was the lack of training for staff. It was concluded that the organizational factors constituted by working conditions, leadership and organizational structure are correctly articulated, allowing the solution of problems that occur within the company and therefore transmit a positive image and the stated objectives can be achieved and will also improve the institutional image in front of clients who feel satisfied with the attention, and also in front of other companies.

KEYWORDS: Organizational structure, leadership, institutional prestige

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones indistintamente del giro que practican (comerciales, recreativos, financieros o de salud), cuentan con algunos factores que no se emplean efectivamente, bien sea por desconocimiento o carencia. Como ejemplo una clínica, su personal debe trabajar con compromiso y seguir las normas, reglamentos dados, tales como horarios, procedimientos y entrega de informes.

En México se reconoció la influencia de los factores organizacionales en los niveles de competitividad, dado que algunas empresas no realizaban el análisis a los elementos identificados y al entorno interno de la empresa con nivel de intraemprendimiento (Galván y Sánchez, 2019). Por otro lado, en la ciudad de Panamá, Martínez (2020), detectó un problema en el desarrollo organizacional en dicho país, de tal forma que los factores tradicionales tienden a limitar la rentabilidad empresarial lo que hace minimizar la competitividad empresarial dejando pase libre para otras entidades. Además, en Argentina Dusik (2021), relata que los factores organizacionales se forman en una empresa con sus componentes (estructura, liderazgo y condiciones laborables), los que influyen en el desempeño de las personas. En el ámbito nacional, Delgado y Sánchez (2020), realizaron una investigación, porque tenían un déficit en la gestión que había en una institución en Lima. Concluyeron que potenciar los factores organizacionales mejora la eficacia en la institución. Por otro lado, en la ciudad de Trujillo, Choque y Villanueva (2021), comenta sobre el problema que existe entre la relación de tres factores en cuanto a determinación, tomando elementos tanto organizacionales como salariales, sin dejar el lado el fraude interno en las empresas, lo que usualmente se ve reflejado en las organizaciones que al pasar con el tiempo no se pueden superar por dichas causas.

Para finalizar, Delgado y Sánchez (2021) en la ciudad de Piura, señalan que la calidad de los factores organizacionales se precisa por el agrado de las personas que obtienen el producto o servicio, como en este caso se va a realizar la investigación con la Clínica Semid Perú, los pacientes y familiares que están frecuentando son lo que van a ayudar a definir los factores organizacionales.

Por otro lado, la imagen institucional tiene mucha importancia, pues es la percepción que los consumidores tienen hacia una empresa. Palma (2019) en el

país de Ecuador no existe una imagen institucional en una institución educativa, lo cual genera un panorama desolador en ese rubro. Según Grillo (2019), en el país de Colombia realizó la investigación para analizar el contenido online específico tras la cual se pudo evidenciar que unos de los factores que más influyen era la imagen institucional, ya que explica que son la base principal, de tal forma que es el medio de comunicación con el cliente para así poder llamar su atención. Ramos y Valle (2020), realizaron una investigación en Cuba, sobre la administración de la figura representativa de una empresa, en donde el método escogido fue la viabilidad en la empresa comercializadora de combustibles la cual no tenía bien detallado como era las funciones de los trabajadores y están en un panorama desolador.

En el ámbito nacional, Pereira (2021) en la ciudad de Lima indicó que, es un fenómeno mental, que agrupa diversas aventuras y diferentes puntos de vista de la institución, esta genera una las críticas constructivas para que la clínica pueda realizar mejoras, de tal forma de llegar a fidelizar al consumidor en dicha empresa, por lo que es importante tener una buena presentación de la clínica.

Malca (2022) en su investigación en Trujillo, determinó que el problema era la relación de la comunicación digital, donde se identificó que no se transmite la confianza requerida y la imagen institucional de las empresas no se ganaba el prestigio generando un desagrado al cliente, lo que los impide a seguir incursionando en rubro y dejar de ser competencia con otras empresas del mismo rubro. Según Córdor et al. (2022) en su investigación realizada en Chiclayo, se determinó la relación entre gestión administrativa e imagen institucional, en una empresa en la cual la imagen institucional es la cara de dicha institución. Concluyendo que la representación visual de la empresa reflejando los aspectos que la caracterizan. La presente investigación se realizó en la Clínica Semid Perú, se evidencia un déficit en la organización, ya que no se cuenta con los factores organizacionales e imagen institucional, la cual lo son el manual de funciones establecidos y la falta de comunicación entre los jefes de cada área con el personal, ocasionando un desagrado a los pacientes en el servicio que se ofrece.

Actualmente en la clínica Semid Perú, se encuentra con un poco de desorganización por medio que los trabajadores no tienen bien definido sus trabajos y sus funciones que ellos tienen que realizar, ante lo mencionado se

planteó el problema general: ¿Cómo los factores organizacionales mejoran la imagen institucional de la Clínica Semid Perú – Piura, 2023? Y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la estructura organizacional para la mejora de imagen institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?; (b) ¿Cómo es el liderazgo para la mejora de imagen institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?; (c) ¿Cuáles son las condiciones laborales para la mejora de imagen institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?; (d) ¿Qué característica tiene el prestigio institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?; € ¿De qué forma la Clínica Semid Perú-Piura satisface al público al 2023?

El estudio se justifica de manera metodológica y práctica, según Moreno (2021) la justificación metodológica es cuando se realiza un método o una estrategia con nuevos efectos para generar conocimiento confiable y válido. La justificación práctica según Moreno (2021) considera que la justificación práctica es cuando en el desarrollo de la dicha investigación ayuda a resolver un problema, esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento y dar a entender los “Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023”, con esto se dará a conocer cómo es que los factores organizacionales apoyan a las empresas a desarrollar mejores métodos para resolver problemas, por otro parte esta investigación servirá de gran ayuda para futuras investigaciones que tengan el mismo problema, y ayudará a ampliar el campo de la investigación acerca de los factores organizacionales e imagen institucional. Toda esta información fue recuperada por artículos científicos, tesis. Se tiene como objetivo general, Identificar los factores Organizacionales para la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023, y como objetivos específicos: (a) Describir la estructura organizacional para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023 , (b) Definir el liderazgo para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023., (c) Enumerar las condiciones laborales para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023, (d) Identificar el prestigio institucional para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023, € Detallar la forma que Clínica Semid Perú-Piura satisface al público 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con el transcurso del tiempo la actividad empresarial ha evolucionado de manera exponencial principalmente por el alto grado de competitividad que existe originando diversos problemas en el entorno de los factores organizacionales e imagen institucional, por ello en este capítulo se presentan antecedentes, bases teóricas que respaldan esta problemática tanto en el ambiente nacional, internacional y local.

En México, según García et al. (2022), en su investigación su principal objetivo fue de identificar el impacto del control interno, esta investigación fue de tipo cuantitativa de corte transversal, la cual tuvieron 3 hipótesis fundamentales sobre la teoría existente del recial cultura ética, como conclusión puede aportar elementos para nuevas investigaciones. En Chile, Ibarra et al. (2022) realizaron su investigación donde el objetivo principal fue determinar los factores de las organizaciones que influyen, por otro lado, identificaron 3 principales pilares de la organización como los recursos humanos, factores estructurales y generales. Fue de corte transversal de un enfoque cuantitativo, como instrumento fue la encuesta la cual se realizó a los trabajadores y como conclusión los principales factores si influyen en una cultura organizacional.

En Colombia, los autores Bonilla y Salazar (2022), la investigación tuvo como objetivo realizar el diagnóstico del clima empresarial. El estudio fue descriptivo, donde identificaron los posibles problemas. Se concluyó que se puede mejorar aspectos o variables en determinado momento que no han sido considerados por los directivos y trabajadores.

Pereira (2021) en su investigación realizada en México, tuvo como objetivo pronosticar la satisfacción del cliente. Este estudio fue cuantitativo, no experimental. Concluyó que la imagen institucional con ayuda de una misión bien estructurada, pueden satisfacer a las personas, lo que permite que abran paso a la inversión en marketing.

Montecé (2020) en su tesis realizada en Guayaquil – Ecuador, teniendo como objetivo elaborar un método de comunicación externa dentro de la empresa. La investigación fue de enfoque mixto, con diseño no experimental. Se concluyó que es indispensable mantener una comunicación ya que es un punto necesario para formar una buena planificación.

Grillo (2022) en su investigación la cual se llevó a cabo en Bogotá – Colombia, tuvo su objetivo principal distinguir la importancia de los Factores Organizacionales e Imagen dentro de una clínica. Esta investigación fue experimental, mixta. Utilizó muestreo no probabilístico. Concluyó que es necesario tener herramientas donde se puedan integrar las diferentes comunicaciones interna o externa, ya que es una manera de conectarse con los clientes.

En el ámbito nacional, León y Sánchez (2021) realizaron su tesis donde principalmente el objetivo fue la descripción de los factores organizacionales para una mayor relevancia. La investigación fue de tipo cuantitativa. Se tomaron cuatro categorías: liderazgo didáctico, aprendizaje organizativo, sentido de comunidad y altas expectativas. Se concluyó que las cuatro categorías eran fundamentales para los factores.

Asenjo (2021) realizó su investigación con la finalidad de mejorar las condiciones laborales de la empresa inversiones muya SAC, para así llegar a una buena calidad de vida laboral, como objetivo determinar si existe relación entre las condiciones laborales y la calidad de vida laboral dentro de la empresa. El tipo de investigación fue básica simple, correlacional, no experimental y transversal, para la medición de variables se utilizó el cuestionario con población de 300 trabajadores de la empresa, como conclusión se observó que tienen buenas condiciones laborales dentro de la empresa y trabajan en un lugar seguro.

Piscoya y Cárdenas (2022), realizaron una investigación con el objetivo, determinar las condiciones laborales del trabajo y su influencia en el desempeño laboral, la cual la investigación es tipo descriptiva, correlacional, no experimental, con el instrumento del cuestionario, se concluyó que las variables tienen una positiva, alta y relación entre estas. Por otro punto que mejoren las condiciones laborales que permitirán corregir el desempeño laboral.

Espinoza (2023) el estudio tuvo como objetivo determinar la relación de los factores organizacionales y la adhesión al tratamiento odontológico. Fue cuantitativa, descriptiva y correlacional. Empleo como instrumento el cuestionario. Concluyó que existe una relación significativa entre factores organizacionales.

Guerra y Tejada (2020), realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre los elementos organizacionales con el estrés laboral. Fue de enfoque cuantitativa, descriptiva correlacional y aplicada

porque sirve como aporte a otras investigaciones. Se empleo como instrumento el cuestionario con escala Likert. Se concluye que existe una relación entre los elementos organizacionales y el estrés.

Machaca (2021) la investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral, el diseño fue no experimental, de enfoque cuántico y de corte transversal, se utilizó el instrumento de encuesta contando con una muestra de 90 servidores, a través de un muestreo probabilístico simple, concluye que la que las dos variables cuentan con una buena relación.

En Trujillo, Malca (2022) el estudio de esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación de las variables comunicación digital e imagen institucional, el tipo de investigación es básica, con un diseño no experimental, nivel correlacional, donde se utilizó un enfoque cuantitativo, donde empleó la técnica de la encuesta y como instrumento fue el cuestionario, la cual se concluyó a mejor la comunicación digital, mejor será la imagen institucional, la cual son elementos necesarios para una empresa.

Rodríguez (2020) la investigación tuvo como objetivo determinar el vínculo que existe entre las variables Comunicación Corporativa y la Imagen Institucional, con un enfoque cuantitativo teniendo un corte transversal, diseño no experimental, participaron 40 trabajadores, concluyendo que tienen una mala comunicación dentro de la municipalidad de tumbes y que es necesario mejórala.

Chumacero (2020), realizo su investigación con el objetivo de determinar la frecuencia que los factores organizacionales influían dentro de la clínica, la investigación fue descriptiva, analítica, correlacional, donde se encuestaron 40 trabajadores. Se concluyó que existe relación de factores organizacionales para la solución de problemas.

Peña (2022), realizó su investigación donde tuvo como objetivo la identificación de la relación entre la cultura organizacional y el clima institucional, el enfoque fue cuantitativo, aplicada y correlacional, la muestra de la investigación fue de 100 docentes con el instrumento de la encuesta y se concluyó que es eficiente la cultura organizacional en la relación con el clima institucional de una institución.

Rojas (2019), el objetivo de la investigación fue la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral, fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, correlacional y no experimental, la muestra fue de 120, concluyendo que existe una relación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

Luna (2022), la referente investigación se desarrolló en Piura, con el objetivo de diagnosticar la situación actual del entorno estudiado. Tomando como enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo descriptivo, esta se realizó a 372 estudiantes de pregrado y posgrado. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento al cuestionario, cuyos resultados concluyeron que el 90, 3% perciben de manera regular o mediana la dimensión equipos medios e instalaciones, mientras que el 9,7% lo percibe como adecuado.

En la ciudad de Piura realizaron su tesis Aroni y López (2022) realizaron su tesis en la cual tenía como objetivo principal determinar la relación entre las variables, para dicha tesis es de enfoque cuantitativo, aplicada y de alcance descriptivo correlacional y no experimental, con una muestra de 45 clientes donde se le aplicaron cuestionario Finalmente, se pudo decir que si se abre más campo a la imagen corporativa podrá incrementar con el marketing con una estadística de publicidad donde se aceptó la hipótesis. Tello (2022) realizó su tesis en la ciudad de Piura con el objetivo de investigar la relación entre la publicidad gráfica y la decisión de pago en la municipalidad, el enfoque es cuantitativo, no experimental y descriptivo correlacional, con una muestra de 171 con el instrumento del cuestionario y se concluye que existe una relación positiva moderada entre las variables y la unión entre las variables en dicha zona estudiada.

A continuación, se redactan las bases teóricas de factores organizacionales. Según Iparraguirre (2019), estos factores tienen tendencia a hacer estudiados en el área de trabajo, los recursos humanos, los procedimientos, las condiciones y relación laborales, por ende, estos presentan mayor relevancia y relación significativa con el nivel de satisfacción laboral del personal del centro especializado en la salud.

Según el Instituto para la mejora de una Cultura (2020), afirma que a los factores organizacionales se les considera los tres pilares de la cultura de

seguridad, por medio de esto tienen una herramienta que permite progresar de manera confiable a las organizaciones.

Existen tres dimensiones de la primera variable (factores organizacionales), la primera se denomina estructura organizacional. Quiroa (2020), considera que es la forma como se asignan funciones a los trabajadores de una empresa, tras la cual tienen que cumplir cada uno de ellos dentro de la empresa para así alcanzar los objetivos propuestos. Comprende a los indicadores: funciones, procedimientos y políticas.

Como segunda dimensión se encuentra el liderazgo. Flores (2021), lo considera como la interacción de los miembros del grupo donde los líderes se encargan del cambio del grupo, por otro lado, un buen líder permite la buena interacción con los demás miembros, también transmite y proporciona miembros, recursos valiosos para lograr fines comunes. Tiene tres indicadores: intercambio de información, toma de decisiones, desarrollo de equipos.

Como última dimensión se encuentran las condiciones laborales. Según Sabastizagal y Astete (2020) establecen que las condiciones laborales comprenden las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, por otro lado, esto está vinculado con otro aspecto ya sea al estado, la seguridad, y la calidad del lugar donde las personas realizan sus labores. Dentro de ellos existen tres indicadores: horario, salario, buen ambiente de trabajo.

También se cuenta con la segunda variable que es Imagen Institucional. Bravo (2022) da énfasis que el ser humano da una apreciación de la parte visual de la empresa, ya que cada persona tiene un criterio y perspectiva diferente ante la imagen que muestra cada empresa, ya que de ella depende la acogida de los clientes, además de exponer a grandes rasgos la descripción de la organización. Por otro lado, atestigua que la imagen institucional es el regocijo del personal como también de los clientes, los cuales son persuadidos por la calidad de lo que se ofrece.

Como primera dimensión de la segunda variable, se ha tomado el prestigio institucional en donde Olivo (2021) indica que con solo la selección de una entidad, da pase que tiene una reputación ganada, lo que indica que cuenta con una buena influencia en el mercado, considerando la buena organización de los diferentes factores como un plan de la institución de la diferente áreas, para ellos se necesita

desarrollar y ejecutar el cumplimiento de funciones, grado de notorio, instalaciones e integración a la sociedad.

Como segunda dimensión de la segunda variable, Vilca, Vilca y Armas (2021) nos indican que la satisfacción al público, es una de los factores que aseguran que la condición en la que se le brinda el producto o el servicio lo que representa y se ve reflejado en la complacencia del cliente, de tal forma que la empresa pueda definir o mejorar el servicio que está ofreciendo para que el cliente se sienta cómodo en las instalaciones, por otro lado también son importantes desarrollar la empatía, el buen trato al público, así se garantiza la fidelización, y para finalizar el desarrollo de la publicidad en la clínica.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo:

En este tipo de estudio de investigación fue de tipo aplicada como lo menciona Álvarez (2020), la cual orienta en conseguir un nuevo conocimiento con el propósito de dar soluciones al problema que presenta el estudio, por ende, la investigación se le consideró de tipo aplicada porque vamos a dar soluciones a la empresa Semid Perú que presenta inconvenientes dentro de la empresa.

Por consiguiente, el enfoque de esta investigación fue mixta, según Ortega (2022) señala que esta investigación se fundamentó en reunir información, analizar e integrar tanto investigación cuantitativa y cualitativa, por lo tanto, tuvo como finalidad analizar y recopilar los datos de nuestra investigación Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú – Piura, con el fin de proponer y abordar posibles soluciones en beneficio a la empresa Semid Perú.

3.1.2. Diseño:

El diseño del estudio no experimental, corte transversal, se detallan las variables sin manipularse, según Velásquez (2020), relata que no experimental es aquella que se realiza sin que se lleguen a manipular las variables de un estudio, por otro lado, no se crean muestras de estudio, al contrario, las muestras ya existen, asimismo de corte transversal por que se recopilan los datos en un solo momento y se recogerán en la empresa Semid Perú.

El nivel es descriptivo. Guevara et al. (2020), indica que estas investigaciones enumeran las propiedades existentes en un determinado contexto, actitudes y costumbres de las personas y objetos. Por ende, se verá en la empresa Semid Perú las situaciones de la empresa, las actitudes y las costumbres que tienen dentro de dicha empresa.

3.1.3. Variables y operacionalización

Variable 1: Factores Organizacional

Definición conceptual:

Conjunto de elementos de la organización que se ven estructurados de

manera jerárquica de una manera bien organizada de la empresa que pueden influir en la aparición de riesgos. (Manrique, 2020)

Definición Operacional:

Se han utilizado 3 dimensiones con 9 indicadores. Se empleó el cuestionario constituido por 18 preguntas. Se aplicará a 30 colaboradores y una guía de entrevista al gerente de la empresa Semid Perú Clínica.

Indicadores:

Teniendo en cuenta los indicadores: funciones, procedimientos, políticas, intercambio de información, toma de decisiones, desarrollo de equipos, horario, salario, clima organizacional.

Escala: Ordinal

Para esto se utilizará dos instrumentos el cuestionario dirigido para los colaboradores y una guía de entrevista dirigida al gerente de la empresa Semid Perú

Variable 2: Imagen institucional

Definición conceptual:

Conjunto de creencias que tienen los clientes acerca del servicio que brinda una empresa, es decir la percepción que tienen los clientes acerca de la empresa por labor que desempeñan (Rodríguez, 2021)

Definición operacional:

Se han utilizado 2 dimensiones con 8 indicadores. Se empleó el instrumento cuestionario, que está por definir y se aplicará a los clientes de la empresa Semid Perú Clínica.

Indicadores:

Teniendo en cuenta los indicadores como cumplimiento de funciones, grado de notoriedad instalaciones, integración a la sociedad, trato al público fidelización, comunicación casual, participación en la sociedad.

Escala: Ordinal

Para esto se utilizará dos instrumentos el cuestionario para los trabajadores y una guía de entrevista hacia el gerente de la empresa Semid Perú.

3.2. Población, muestra y muestreo

Según Moreno (2021), Citando a Tamayo (2012), relata acerca sobre la población, que es el total de una investigación para sustentar, tiene que cuantificarse para así determinar un estudio, y agrego que es el conjunto total de sujetos que tienen características observadas en un lugar y un momento determinado. Por ello se tomaron en cuenta los siguientes criterios para la población de la empresa Semid Perú, ubicada en la ciudad de Piura, está constituida por un grupo de 30 colaboradores de la Clínica Semid Perú todo esto se le considera población finita.

Sin embargo, en nuestra investigación vamos a usar toda la población la cual se basa en 30 trabajadores.

Tabla 1 Población

Personas	Población
Colaboradores De La Clínica Semid Perú	30
Paciente De La Clínica Semid Perú	50
Total	80

Nota: Elaboración propia

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Saldaña (2020), define técnicas como conjuntos de reglas que ayudan al procedimiento de la investigación a tener una relación con el objetivo investigado, por otro lado el autor define los instrumentos como el mecanismo la cual el investigador se apoya para la recolección de datos o registrar información, ya sea formularios, pruebas, test, escalas, por consiguiente como instrumento tenemos al cuestionario que se aplicará al personal y a los clientes de la clínica semid Perú, para Bravo y Valenzuela (2019), determinan que el cuestionario es un instrumento fundamental que permite la recolección de datos para una investigación y agregan que mide las opiniones, creencias o actitudes y por último se realizará una guía de entrevista que será dirigida al gerente de la empresa.

3.4. Procedimientos

Se realizó una entrevista programada con el gerente de la clínica Semid

Perú, el Sr. Freddy Briceño Sosa, con la finalidad que brinde la autorización del desarrollo de esta investigación. Por otro lado, se recurrió a fuentes de investigación de fuentes confiables y de información, así mismo se va a utilizar instrumentos para medir las variables, tanto como Factores Organizacionales e Imagen Institucional. Los cuestionarios se llevaron a cabo en dos semanas aproximadamente, de manera virtual en la página de la empresa Semid Perú, donde se aplicaron dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los clientes que acuden a la clínica Semid Perú, el total de encuestados serán de 34, por otro lado, se aplicó una guía de entrevista para el gerente de la empresa Semid Peru, la entrevista fue de manera presencial realizada por los alumnos Mercado Agurto Fabrizio y Velásquez Sosa Pamela, la cual tuvo una duración de 30 minutos, con un total de 10 preguntas, por último los datos obtenidos se procesaron por el programa IBM SPSS 26 y se desarrollará la interpretación, conclusiones e incluso las recomendaciones acordes a los resultados.

3.5. Métodos de datos:

El análisis y procesos de la información extraída de las técnicas e instrumentos empleados, se procederá a tabular los datos a Excel 365 y serán trasladados al programa IBM SPSS 26, con un objetivo de información respectiva e interpretación de resultados para así detallar el grado de relación de las variables de Factores Organizacionales e Imagen Institucional.

3.6. Aspectos éticos:

Se tomará en cuenta aspectos éticos como: Equidad, competencia profesional y científica, integridad humana, integridad, respeto a la propiedad intelectual, responsabilidad y transparencia; como lineamientos de investigación desarrollados por la Universidad, de igual modo, esta investigación se llevará a cabo con los principales valores esenciales que requiere un estudio. Todos los derechos de autor y propiedad intelectual serán protegidos y respaldados con el fin de evitar una imitación o manejo de información, ya que estos deben ser veraces y presentarse tal cual, cabe señalar que la exactitud de la información se basará en las Normas APA 7ma Edición y el Programa Turnitin. A su vez, el instrumento es validado mediante técnicas de juicio de expertos.

IV. RESULTADOS

4.1 Informe de aplicación del instrumento cuestionario

Para la elaboración de resultados se aplicó el instrumento cuestionario a los trabajadores y clientes de la empresa Semid Perú con el objetivo de evaluar las variables tanto como Factores Organizacionales e imagen Institucional base a la puntuación de las respuestas por medio de su presentación en escala de Likert con las categorías: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), algunas veces (2) y nunca (1).

4.1.1. Objetivo específico 1:

Describir la estructura organizacional para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023.

Tabla 2 Estructura organizacional

Estructura Organizacional	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. las funciones están claramente definidas	4	13,3	0	0,0	8	26,7	11	36,7	7	23,3	30	100
2. Sabe a quién reporta o pedir ayuda en caso de emergencia	1	3,3	2	6,7	11	36,7	11	36,7	5	16,7	30	100
3. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	1	3,3	4	13,3	14	46,7	10	33,3	1	3,3	30	100
4. Los objetivos del trabajo están claramente definidos	1	3,3	4	13,3	13	43,3	8	26,7	4	13,3	30	100
5. Conozco las políticas internas del área	0	0,0	6	20,0	14	46,7	10	33,3	0	0,0	30	100
6. Práctico y trabajo las políticas de mi área	1	3,3	4	13,3	8	26,7	11	36,7	6	20,0	30	100

Nota: cuestionario dirigido al trabajador

Tabla 2, el 36.7% indicó que casi siempre las funciones están claramente definidas; en el ítem sabe a quién reportar en una emergencia el 36.7% indicó que casi siempre lo conoce; el 46.7% indicó que a veces siguen los procedimientos y normas, en el ítem sobre los objetivos del trabajo el 43.7% indicó que a veces tiene los objetivos claramente establecidos, por otro lado en el ítem sobre las políticas

internas de € un 46.7% cuenta que pocas veces conocen las políticas de su área, por último un 36.7.% casi siempre practica sus políticas de su área donde trabajan.

4.1.2. Objetivo específico 2:

Definir el liderazgo para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023.

Tabla 3 *Liderazgo*

Liderazgo	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
7. Mi jefe me comunica claramente qué se espera de mi trabajo	1	3,3	4	13,3	8	26,7	10	33,3	7	23,3	30	100
8. Mi jefe me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes	1	3,3	5	16,7	13	43,3	10	33,3	1	3,3	30	100
9. Mi jefe tiene experiencia y habilidad para solucionar los problemas del área	0	0,0	4	13,3	16	53,3	7	23,3	3	10,0	30	100
10. Mi jefe involucra a las personas en decisiones relacionadas a su trabajo o a su ambiente de trabajo	1	3,3	7	23,3	11	36,7	8	26,7	3	10,0	30	100

11. Mi jefe confía en que las personas harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos en todo momento	1	3,3	2	6,7	11	36,7	10	33,3	6	20,0	30	100
12. Mi jefe delega funciones a los integrantes del equipo.	2	6,7	2	6,7	13	43,3	11	36,7	2	6,7	30	100

Nota: cuestionario dirigido al trabajador

La tabla 3, da a conocer que el 33,3% casi siempre les comunican lo que esperan de ellos; por otro lado, el 43.3% a veces sus jefes les informan los cambios que ocurren dentro de la clínica, el 53.3% de trabajadores respondieron que a veces su jefe tiene experiencia para solucionar problemas, por otro lado, el 36.7% a veces los involucran en sus decisiones tomadas, también el 36.7% piensan que su jefe confían en su trabajo que ellos realizan, y por último el 43.3% nombra que su jefe si les delega funciones para que las realicen dentro de cada uno en sus áreas.

4.1.3. Objetivo específico 3:

Enumerar las condiciones laborales para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023

Tabla 4 *Condiciones laborales*

Condiciones laborales	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. Estoy conforme con el horario de trabajo que se me asigna.	0	0,0	8	26,7	14	46,7	8	26,7	0	0,0	30	100
15. Considera usted trabajar horas extras	1	3,3	5	16,7	12	40,0	9	30,0	3	10,0	30	100
16. El salario que recibo está de acuerdo con la cantidad y calidad del trabajo que realizo.	0	0,0	6	20,0	9	30,0	15	50,0	0	0,0	30	100
17. El salario que recibo corresponde con mi nivel de preparación	1	3,3	3	10,0	13	43,3	9	30,0	4	13,3	30	100
18. Considera importante la inducción al ingresar a la empresa	1	3,3	0	0,0	13	43,3	10	33,3	6	20,0	30	100
19. Cree usted que es importante participar activamente en eventos de integración laboral	4	13,3	5	16,7	10	33,3	5	16,7	6	20,0	30	100

Nota: cuestionario dirigido al trabajador

Tabla 4, el 46 ,7% a veces está conforme con el horario de la empresa, también 40.0% a veces considera trabajar horas extras, por otro lado, el 50.0% casi siempre está conforme con su salario que recibe, el 43.3% a veces está conforme con su nivel de preparación, el 43.3.% a veces está conforme con la inducción para ingresar a la empresa, el 20% si está de acuerdo con participar en las actividades de eventos de integración laboral.

4.1.4. Objetivo específico 4:

Identificar el prestigio institucional para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023

Tabla 5 *Identificar el Prestigio Institucional*

Prestigio Institucional	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Cree usted que la institución cumple con sus satisfacciones.	0	0,0	17	34,0	23	46,0	5	10,0	5	10,0	50	100
2. Cree usted que el personal que la atiende cumple bien sus funciones.	1	2,0	2	4,0	17	34,0	23	46,0	7	14,0	50	100
3. Cree que las instalaciones son las mejores.	0	0,0	3	6,0	7	14,0	19	38,0	21	42,0	50	100
4. Considera que la institución cuenta con un equipo de doctores calificados para realizar su función.	0	0,0	3	6,0	17	34,0	14	28,0	16	32,0	50	100
5. Cree que las instalaciones proyecten una buena imagen institucional.	0	0,0	5	10,0	15	30,0	16	32,0	14	28,0	50	100
6. Considera que las instalaciones se mantienen limpias y ordenadas.	0	0,0	0	0,0	12	24,0	22	44,0	16	32,0	50	100

7La institución se relaciona activamente con la sociedad.	0	0,0	4	8,0	15	30,0	14	28,0	17	34,0	50	100
---	---	-----	---	-----	----	------	----	------	----	------	----	-----

Nota: cuestionario dirigido al cliente

Tabla 5 el 46.0% nombra que a veces que la institución cumple con sus satisfacciones, también el 46.0% siente que casi siempre el personal cumple con funciones; el 42.0% siempre siente que las instalaciones son las mejores para el público, el 34,0% siente que a veces que la clínica cuenta con los doctores calificados, por otro lado el 30.0% siente que a veces que las instalaciones brindan una buena proyección por otro lado, el 44.0% nombra que a veces las áreas de las clínica se mantienen limpias y ordenadas, el 34,0% casi siempre la institución se integra con la sociedad.

4.1.5. Objetivo específico 5:

Detallar la forma que Clínica Semid Perú-Piura satisface al público 2023.

Tabla 6 Satisface al público

Satisfacción del público	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Considera que la institución cuenta con un equipo de doctores calificados para realizar su función.	0	0,0	10	20,0	14	28,0	15	30,0	11	22,0	50	100
9 considera el personal ofrece una atención personalizada para los pacientes	0	0,0	4	8,0	12	24,0	18	36,0	16	32,0	50	100
10 considera que la institución soluciona de manera breve los inconvenientes de los clientes.	0	0,0	4	8,0	13	26,0	15	30,0	18	36,0	50	100
11 considera que brindan un buen servicio la institución a los clientes.	0	0,0	8	16,0	11	22,0	14	28,0	17	34,0	50	100

12 cree usted que la institución brinda el mejor servicio de salud	0	0,0	5	10,0	12	24,0	18	36,0	15	30,0	50	100
13 el personal muestra empatía ante el paciente.	0	0,0	2	4,0	16	32,0	12	24,0	20	40,0	50	100
14 el personal de salud transmite comprensión en su paciente.	0	0,0	8	16,0	12	24,0	17	34,0	13	26,0	50	100
15 considera que la publicidad es necesaria para llamar su atención	0	0,0	0	0,0	15	30,0	22	44,0	13	26,0	50	100
16 cree usted que la institución ofrece buenas promociones	0	0,0	2	4,0	17	34,0	13	26,0	18	36,0	50	100

Nota: cuestionario dirigido al cliente

Tabla 6, un 30.0% considera que casi siempre la clínica cuenta con buen equipo para el trabajo; por otro lado el 32.0% nombra que a veces los trabajadores son amables y empáticos con los clientes; un 36.0% nombra que la empresa siempre soluciona los problemas con los clientes que ocurren; también que siempre brindan un buen servicio a los clientes un 34.0%; por otro lado, el 36.0% nombra que a veces brindan un mejor servicio de calidad de salud; también que siempre el 40% que el personal muestra empatía; también que casi siempre muestran su comprensión el 34.0%; por otro lado, el 44.0% casi siempre es necesario la publicidad para llamar la atención del cliente y por último un 36.0% nombra que siempre la clínica tiene buenas promociones.

4.1.6. Objetivo General:

Identificar los factores Organizacionales para la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023

Tabla 7 Factores Organizacionales e Imagen Institucional.

Dimensiones	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%

1.Estrcutura Organizacional	8	5	18	12	64	41	49	31	17	11	156	100
2. Liderazgo	6	4	21	13	68	44	47	30	14	9	156	100
3.Condiciones Laborales	7	5	25	16	62	40	48	31	13	8	156	100
4.Prestigio Institucional	1	0	43	11	116	31	120	32	97	26	377	100
5. Satisfacción al Publico	0	0	34	9	101	27	124	33	118	31	377	100

Fuente: Elaboración Propia

En tabla 7 se muestra la dimensión Estructura organizacional en el cual se ve un porcentaje de 41% donde a veces los trabajadores cumplen sus funciones correspondientes, por otro lado, en la dimensión liderazgo el 44% se vio que a veces los jefes tenían autoridad para el cumplimiento de funciones, como 3 dimensión las condiciones laborales se demostró que el 40% a veces cree que las instalaciones son las adecuadas para trabajar; El prestigio institucional un 32% donde casi siempre los clientes dicen que se muestra una buena atención y por último en el ítem satisfacción al público el 33% se ve a los clientes si cumplimos con sus expectativas, somos los preferidos por ellos por la atención y calidad.

IV.2. Informe de aplicación de guía de entrevista

En la aplicación de guía de entrevista para obtener el análisis e interpretación, se entrevistó al gerente de la empresa Semid Perú Freddy Briceño Sosa, donde su con el pudimos evaluar las variables de la tesis, tanto como Factores Organizacionales e Imagen institucional.

IV.2.1. Variable 1: Factores organizacionales.

El gerente de la empresa Semid Perú el señor Briceño, nos respondió 5 pregunta donde la primera pregunta se habló acerca de la disciplina en la empresa, la cual se respondió que en la empresa existen políticas en cada área de trabajo para poder una disciplina y tener un buen ambiente laboral donde cada uno puede convivir con los demás trabajadores, si por razones externas el trabajador no

cumple las políticas será sancionado y sobre todo tendrá un memorándum, en la siguiente pregunta acerca la verificación de funcionamiento de cada área, Briceño nos redacta que cada área cuenta un supervisor para poder observar si los trabajadores cumplen con sus funciones que a cada uno le corresponde, tanto como en el área de almacén, contabilidad, administración entre otras, esto nos permite tener un buen orden y disciplina en el área laboral de cada uno.

Por otro lado nos comenta sobre el buen liderazgo en la empresa Semid Perú se maneja con jefes capacitados en cada área que realicen su función que le corresponde, llevar el control, mantenerlos al tanto lo que pasa dentro la empresa y como se soluciona los conflictos que ocurren dentro de ella, también tener una buena planificación y sobre una buena organización para la función de labores de cada uno de ellos, el buen liderazgo se demuestra con el apoyo que se da a cada uno de ellos, con incentivar a cada uno de ellos a hacer bien las cosas y no darse por vencido, también darles una mano en cualquier problema que ocurre, porque eso hace un buen jefe, la preocupación del bienestar de los empleados comentó Briceño que dentro la empresa cuenta con el seguro de vida que cada uno de ellos tienen para contra accidentes o cualquier problemas, enfermedad que pueda ocurrir, la empresa se preocupa por saber cómo se encuentra y si se siente seguro donde está laborando, también el buen ambiente laboral que se hace notar dentro de la empresa para que así ningún trabajador se sienta mal por dicha área donde labora.

Por último, la pregunta acerca del recurso humano, él si considera que es fundamental para el desarrollo de una empresa ya que sin eso no podemos llegar nada y no podemos desenvolvemos como empresa, por eso que es importante, también porque nos permite diferenciarnos de la competencia que tiene la empresa con otras y dentro del recurso humano hay que moldear y capacitar a cada uno de ellos para así tener unos buenos trabajadores que aporten a la empresa.

IV.2.2. Variable 2: Imagen Institucional

En la segunda variable acerca de la imagen institucional, en la cual la primera pregunta habla acerca de prestigio institucional, Briceño nos comentó que la empresa muestra su prestigio hacia los clientes con el buen trato que se realiza dentro de la empresa, con un buen servicio de calidad que nos permite

posicionarnos como una de las clínicas influyentes en la ciudad de Piura, por otro lado, en la siguiente pregunta, sobre la integración a la sociedad, la empresa Semid Perú hace la integración con las actividades benéficas tanto como chocolatadas para navidad, el apoyo de personas que perdieron sus cosas por las lluvias con las actividades que realizan para la así poder ser una empresa que se preocupa por los demás y empáticos.

Por otro lado, se logra la fidelidad por los factores estratégicos, tanto como las promociones que lanzamos para los clientes puedan atenderse, también con un buen marketing interactivo para ellos donde se logra captar la atención de los clientes para poder tener más reconocimiento por todos, también contar con los recursos necesarios para poder realizar un bien trabajo, también en otra pregunta acerca de la empatía del personal frente a los clientes, mencionó que los trabajadores si muestran la empatía hacia los clientes en las noticias más duras que les toca decir, también muestran un buen trato hacia los clientes ya que sin eso no podemos ser la mejor clínica de Piura, por ende siempre se esmeran por para un buen trato al cliente, por último acerca que mejoría para el trato del público, sería darles una encuesta a cada uno de los clientes y así por eso ver en que se puede mejorar acerca de la atención al público, por otro lado darles capacitaciones a los trabajadores para que cumplan sus funciones y el trato hacia los clientes. Por medio de esas 10 preguntas en la guía de entrevista dirigida al Freddy Briceño Sosa se pudieron ver que la empresa si cuenta con los objetivos claros y por ende están seguros de cumplir y llegar a sus metas que tienen.

V. DISCUSIÓN

En la presente discusión se tomará en cuenta los resultados que se obtuvieron por medio de los instrumentos de la investigación, por otro lado, se encuentra el cuestionario dirigido hacia los trabajadores y clientes, también se encuentra la guía de entrevista dirigida al gerente de la empresa Semid Perú, esta recolección de datos fue importante para identificar los factores organizacionales e imagen institucional de la empresa Semid Perú.

Con respecto al primer objetivo específico, se menciona la estructura organizacional para la mejora de la imagen institucional de la clínica Semid Perú - Piura, 2023. En base a la estructura organizacional Ibarra et al. (2022) comentó acerca de la estructura organizacional, que es la base fundamental dentro de una organización de tal manera que forma parte de toda la organización de una empresa.

En cuanto a resultados se observó que dentro de la empresa las funciones están un poco claras para cada trabajador con el 36.7%, también los trabajadores si saben a quién reportar cuando ocurre una emergencia con un 36.7%, por otro lado un conjunto de trabajadores siguen los procedimientos y normas establecidas con un 46.7%, por ende, así mismo el 43.7% detalló que los objetivos están claramente establecidos a la parte que el 46.7% indicó que conocen muy poco acerca de las políticas de su área, por último el 36.7% indicó que las practican sabiendo muy poco acerca de las políticas.

En la investigación de Chumacero (2020) muestra un criterio de relación, porque en la investigación habla acerca de la determinación de los factores organizacionales y dentro de ellos está la estructura organizacional y cómo se determina dentro de los factores organizacionales, ya sea con las funciones, las normas y políticas de la empresa en la que laboran los trabajadores, por ende, se concluyó que existe una relación de los factores organizaciones para la solución de problemas.

Por consiguiente, la investigación anterior tiene similitud con nuestra investigación, ya que las dos investigación hablan acerca de los factores organizacionales y también detallan acerca de la estructura organizacional la cual es un factor importante para todas las empresas para su desarrollo y la cual

permite la asignación de funciones a los trabajadores de una empresa en este caso para la clínica Semid Perú, las cuales a cada uno de ellos se les impone labores para poder cumplir los objetivos de la empresa que se tienen planteados.

En función del segundo objetivo, definir el liderazgo para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023. En la investigación de Montecé (2020) habló acerca del liderazgo, el cual es un papel importante para cualquier empresa y es algo indispensable mantener porque por medio de esto de un buen líder se puede llegar a cumplir todas las metas que se tienen planeadas a corto y largo plazo.

Por otro lado, en los resultados del segundo objetivo específico la cual se vio que los trabajadores tienen poca comunicación con sus jefes y es un 33.3% que lo hacen, también un 43.3% se observa que a veces les informan lo que ocurre dentro de la empresa, por ende eso lleva a que los jefes tengan poca experiencia para la resolución de problemas que ocurre la cual tiene un porcentaje de 53.3%, así mismo el 36.7% a veces los involucran en las decisiones que se toman dentro de la empresa, también se observó que sus jefes tienen confianza en ellos pero en trabajadores que llevan tiempo laborando en la empresa con un porcentaje de 36.7% y por último el 43.3% se verificó que les delegan funciones que las realicen pero pocas veces las hacen, dentro de este análisis realizado se dio a conocer existe poca comunicación tanto como dentro de la empresa y los trabajadores, la cual es un problema que afecta a la empresa.

Así mismo en la investigación de León y Sánchez (2021), se obtiene una similitud donde en la empresa se habla acerca del liderazgo y cómo son fundamentales para una empresa, también en esta investigación se ve unas categorías como el aprendizaje organizativo, sentido de comunidad, las cuales sirven para la formación de una buena organización. Así mismo Grillo (2022) en su investigación Grillo concluye que es necesario tener un líder que esté pendiente de todo lo que ocurre dentro de la empresa y fuera de ella.

Por lo tanto, para la obtener un óptimo control de liderazgo sea productivo dentro de toda una empresa es necesario tener una buena capacitación para los jefes, para que así comuniquen lo que sienten o lo que quieren expresar por medio de la comunicación y hacerles entender a sus trabajadores a que queremos llegar y a que metas cumplir.

Por otra parte como tercer objetivo, enumerar las condiciones laborales para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023 Asenjo (2021) en su investigación comentó acerca de las condiciones labores que partes importantes para toda empresa, gracias a eso se puede llegar a la mejor a la buena calidad de vida laboral, por otro lado como resultados del objetivo específico 3, se conoció que el 46% estaba conforme con el horario de la empresa, también que el 40% está conforme con trabajar horas extras, el 50% está conforme con el salario que les brindan en la empresa, lo más preocupante es que el 43% opino que está un poco conforme con su preparación, por ende el 43% está poco conforme con su inducción para el ingreso de la empresa, por otro lado el 20% está de acuerdo con la participación dentro de las actividades de integración laboral

Por medio de estas repuestas se dio a conocer que las instalaciones si son las apropiadas para trabajar, por ende en la investigación de Piscocoya y Cárdenas (2022), donde dentro de investigación habla acerca de las condiciones laborales que son fundamentales para el poder trabajar dentro de una empresa, por ende teniendo buenas condiciones laborales podemos llegar a tener un buen desempeño laboral, como para la clínica Semid Perú, que por medio de las buenas condiciones laborales fomentamos el buen desempeño dentro de la empresa, también podemos llegar a cumplir sus objetivos que ellos tienen en mente. Por otra parte, se tiene como cuarto objetivo, identificar el prestigio institucional para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023. En base según Bravo (2022) da énfasis que el ser humano da una apreciación de la parte visual de la empresa, ya que cada persona tiene un criterio y perspectiva diferente ante la imagen que muestra cada empresa. En cuanto a los resultados se observó que los pacientes indican que el 46.0% hace mención que a veces que la institución cumple con sus satisfacciones, también el 46.0% percibe que casi siempre el personal cumple con funciones; por otro lado, el 42.0% siente que las instalaciones son las mejores para el público, sin embargo, el 34,0% el personal no transmite confianza suficiente; el 30.0% siente que a veces que las instalaciones brindan una buena proyección; por ende, el 44.0% nombra que a veces las áreas de las clínica se mantienen limpias y ordenadas, el 34,0% de los

pacientes indican que en su mayoría de ocasiones la institución se relaciona con la sociedad. Teniendo en cuenta las respuestas obtenidas se dio a conocer que el prestigio de la Clínica Semid Perú, por lo que en la investigación de Malca (2022), en donde determinó la relaciones entre la comunicación e imagen institucional, se evidenció que a mayor interacción digital tengamos, mejoraría la imagen institucional, la cual son factores que deberían de mejorar en la Clínica Semid Perú emplea para un mejor reconocimiento empresarial.

Por otra parte, como quinto objetivo, detallar la forma que Clínica Semid Perú-Piura satisface al público 2023. Rodríguez (2020) la cual en su investigación comenta sobre la satisfacción de la empresa hacia el público, dado que en esta empresa donde se realiza la investigación se vio que no tenían buen trato hacia los clientes y ni tampoco satisfacía sus expectativas, por ende clínica Semid Perú, se vio un pequeño porcentaje sobre la satisfacción al público, por lo tanto, se obtuvieron unos resultados donde se considera que el 30% no cuenta con un buen equipo de trabajo, también que el 32% de los trabajadores son poco amables y empáticos, el 36% se observó que la empresa si solucionaba los problemas con los clientes, por otro lado el 34% brindan el buen servicio de a los clientes, el 36% nombró que brinda un buen servicio de calidad, por ende muestran poca empatía un 40% y 34% muestran comprensión, por otro lado el 44% de los clientes mencionó que es necesario invertir en la publicidad, pero clínica si tiene buenas promociones. Los resultados del objetivo específico nos dio a conocer que en la clínica Semid Perú los clientes tienen un pequeño malestar con el trato de los trabajadores pero se les satisface las promociones que tiene la clínica, en la investigación de Luna (2022) donde tienen las misma problemática sobre la satisfacción de público ellos por medio de su resultados se dio a conocer que es importante el buen trato hacia los clientes para por así a cumplir con sus metas, tal es el caso como en la clínica Semid Perú, después de observar los resultados se dio a conocer el bajo porcentaje de satisfacción de los clientes hacia empresa y por medio de esto optaron por solo contar con los servicios de la clínica solo por sus promociones y no por la atención al público, es importante el trato de hacia el público por que a través de eso nos permite tener una buena imagen institucional frente a los clientes y otras empresas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la estructura organizacional por medio de los resultados obtenidos de las encuestas se identificó que la estructura organizacional es un punto muy importante tanto para la empresa y trabajadores, por ende, por medio de esto se obtiene buenos procesos de manejo para la empresa en este caso para la empresa Semid Perú.
2. En el segundo objetivo, se concluyó por medio de los resultados que el liderazgo es algo que lo tienen que mejorar dentro de la empresa, por que dicho elemento relevante es esencial para la estabilidad de cualquier organización, por ende, teniendo un buen líder se llega a los objetivos establecidos dentro de la empresa.
3. Se determino que las condiciones laborales tienen una influencia para los trabajadores, porque por medio de unas buenas condiciones laborales el ambiente laboral es de manera eficiente y eficacia por parte de los trabajadores de la empresa.
4. Se concluye que por medio del prestigio institucional que los clientes se sienten satisfechos por medio del servicio que ellos brindan y dan un buen una buena imagen como empresa de salud, y por eso que los clientes prefieren Semid para realizar sus chequeos médicos.
5. Se concluyo, que los clientes se sienten satisfechos por la atención que reciben dentro de la empresa, ya sea por la infraestructura, el buen ambiente y trato del personal para ellos, eso hace que la empresa Semid Perú se sienta de manera segura en este rubro del servicio de salud.
6. Se afirma que se identificó los factores organizacionales para la mejora de la clínica Semid Perú, contacto con la estructura organizacional, que juega un papel importante dentro de la empresa, por otro lado, con el liderazgo que por qué medio de un buen se puede llegar a cumplir los objetivos establecidos que tiene la empresa y las condiciones laborales que es algo importante de la empresa porque teniendo buenas estructuras se logra tener una buena vida laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Reunir los datos necesarios para poder solucionar el problema que se presenta, para ello se hace referencia a la creación de itinerario de las actividades diarias, mantener una comunicación constante, por otro lado, se le recomienda a la empresa Semid Perú, evaluar y supervisar de manera constante a los trabajadores para así evitar los problemas que pueden surgir, también tener conociendo de las opiniones de los clientes acerca de su servicio que reciben.
2. Realizar capacitaciones a los encargados de cada área para que puedan realizar bien sus funciones, también que los trabajadores obtengan capacitaciones constantes para el que puedan realizar de manera bien sus funciones encargadas sobre los diferentes temas, ya sea para la atención al cliente, para la realización de actividades y para los encargados de cada área sobre la delegación de funciones y la motivación.
3. Realizar inspecciones por parte de instituciones que verifiquen que el espacio donde laboran los trabajadores sea de manera segura, para que así la empresa cuente con los estándares requeridos por las instituciones que realizan la inspección.
4. Por medio de cada atención hacia los clientes, realizar una encuesta hacia los clientes para observar y escuchar cómo es que se sienten por el trato y el servicio que recibieron por parte del personal que labora dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Aroni, L y Lopez, B. (2022). *Imagen corporativa y publicidad de la empresa Lápiz y Colores Servicios Generales E.I.R.L. Piura, 2022*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106347>
- Asenjo, K. (2021). *Influencia de condiciones laborales en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la empresa Inversiones Muya SAC - 2021*. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8995/Asenjo%20Salazar%20Kiara%20Daniela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bobadilla, D y Salazar, D. (2022). *Propuesta de mejora del clima organizacional en MTZ Ltda. Villavicencio, Meta*. Recuperado de http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7972/4/2022_DianaBonilla_DiegoSalazar.pdf
- Bravo, R y Damián, E. (2021). *Clima laboral y percepción de la imagen institucional*. Recuperado de <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2747>
- Bravo P. y Valenzuela D. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios*. Recuperado de <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Espinoza, A. (2022). *Factores organizacionales y adhesión al tratamiento odontológico de gestantes en un dispensario de Los Ríos, 2022*. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112547/Espinoza_SAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Factores organizacionales y humanos.* (2020). Recuperado de <https://www.icsi-eu.org/es/factores-organizacionales-humanos>
- Flores, N. (2021). *Qué es el liderazgo, quién es el líder, qué hace y sus estilos.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo/>
- Galván, E., & Sánchez, M. (2019). *Factores organizacionales relacionados con el comportamiento intraemprendedor.* *Innovar*, 29(71), 55–68. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n71.76395>
- García, H., Mendoza, J., & Alarcón, G. (2022). *Los factores organizacionales que afectan la cultura ética de los colaboradores: una revisión de literatura. (Organizational factors that affect the ethical culture of employees: a literature review).* Recuperado de <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/212/258>
- Guerra, S., & Tejada, R. (2020). *Factores Organizacionales y Estrés Laboral en tiempo de COVID-19 en emergencias de EsSalud Hospital II Vitarte – ATE, 2020.* Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7020>
- Guevara (2020). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación.* Recuperado de <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf>
- Henríquez, C., Ibarra, B., Gatica, K., Gayoso, J., & Reynaldos, K. (2022). *Factores organizacionales que desencadenan el Síndrome de Burnout en enfermeros.* Recuperado de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/29338/40317>
- Iparraguirre, P. (2019). *Factores organizacionales y personales relacionados a la satisfacción laboral del personal de un centro especializado de atención psicológica de Lima.* Recuperado de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/993/Factores_IparraguirreBaltazar_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Los%20factores%20organizacionales%20que%20usualmen

te, personal%20del%20centro%20especializado%20

Machaca, T. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral del personal de la Unidad de Imagen Institucional del Ministerio Público distrito fiscal Tacna, 2021*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79777>

Malca, A. (2022). *Comunicación digital e imagen institucional en los usuarios de una entidad pública de administración tributaria Trujillo 2022*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102369>

Manrique (2020). *Factores organizacionales. Plan de movilidad en el sector de la construcción*. <https://planmovilidad.lineaprevencion.com/consideraciones-generales/factores-de-riesgo/2-factores-organizacionales#:~:texto=Son%20aquellos%20elementos%20proprios%20de,con%20la%20seguridad%20vial%20laboral>.

Martínez Ramírez, J. L. (2020). *Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial*. Revista Científica Orbis Cognitiona, 4(2), 140–157. <https://doi.org/10.48204/j.orbis.v4n2a8>

Montecé, C. (2020). *Diseño de Plan de Comunicación Externa para fortalecer la Imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Vinces*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14734/1/T-UCSG-POS-MPGC-6.pdf>

Moreno, E. (2021). *La población en una investigación*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Navarro, V. (2020). *Responsabilidad Social E Imagen Institucional De La Universidad Continental De Huancayo En Estudiantes De Ciencias De La Comunicación*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6198>

León, A., & Sanchez, A. (2021). *Percepciones de directivos sobre los factores organizacionales asociados a la eficacia educativa*.

Recuperado de <https://revistas.ort.edu.uy/cuadernos-de-investigacion-educativa/article/view/3182/3603>

Luna, N.(2022). *La imagen institucional de la Universidad Nacional de Piura desde una perspectiva estudiantil en tiempos de Covid-19.*

Recuperado de:
<http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/4229>

Pedraja-Rejas, L. M., Marchioni-Choque, Í. A., Espinoza-Marchant, C. J., & Muñoz-Fritis, C. P. (2020). *Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. Formación Universitaria.* Recuperado. <https://doi.org/10.4067/s0718-50062020000500003>

Pereira, O. (2021). *La imagen institucional y el cumplimiento misional como predictores de la satisfacción estudiantil.* Recuperado de, 11(3), 226–240. <https://doi.org/10.17162/au.v11i3.703>

Piscoya M. y Cardenas Y. *Condiciones laborales del trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Mórrope, Lambayeque, 2021.* Recuperado de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6938/M.Piscoya_Y.C%C3%A1rdenas_Tesis_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroa, M. (2020). *Estructura organizacional.* Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/estructura-organizacional.html>

Ramos Farroñán, E. V., & Valle Palomino, N. (2020). *Gestión de imagen corporativa como estrategia de sostenibilidad: camino al cambio empresarial. Universidad y Sociedad.* Recuperado de .

Rodríguez, J. (2022). *La comunicación corporativa y la imagen institucional proyectada en la Municipalidad Provincial de Tumbes 2020.* Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/101236>

Rojas, A. (2019). *Investigación e Innovación Metodológica.* <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Roldan, S. (2020). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf

Sabastizagal Vela, I., & Astete Cornejo, J. (2020). *Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000100032

Saldaña P. (2020). *Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de <http://www.cca.org.mx/ps/profesores/cursos/apops/Obj02/web/media/pdf/Parasabermas.pdf>

Velázquez, A. (2023). *Investigación no experimental: Qué es, características, ventajas y ejemplo*. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-no-experimental/>

Vilca, C., Vilca, M Y Arms, M. (2021). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú*. Recuerdo de:

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3589/426>

ANEXOS

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú – Piura, 2023

Investigador (a) (es): Mercado Agurto, Fabrizio Augusto y Velásquez Sosa, Karen Pamela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú – Piura, 2023”, cuyo objetivo es Determinar los factores Organizacionales para la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Semid Perú Clínica EIRL.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa de los factores organizacionales mejoran la imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú – Piura, 2023”.
2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de sus oficinas de la institución Clínica Semid Perú. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los

resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es)): Mercado Agurto, Fabrizio Augusto y Velásquez Sosa, Karen Pamela email kvelasquezrosa@ucvvirtual.edu.pe , fabriziomercado@ucvvirtual.edu.pe, y Docente asesor Palacios de Briceño, Mercedes, email: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: _____

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20600839901
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Fredy Briceño Sosa	DNI: 47169267

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (X), autorizo ,izo [X] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú – Piura, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Karen Pamela Velásquez Sosa Fabrizio Augusto Mercado Agurto	DNI: 72123947 75922892

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 19/05/2023

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario*

describir sus características.

Anexo 3.



Universidad César Vallejo

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú - Piura, 2023
Autor(es): Mercado Agurto, Fabrizio Augusto
Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones
Programa: Administración
Otro(s) autor(es) del proyecto: Velásquez Sosa, Karen Pamela
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura, Perú
Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PL_PIU_C1_05
Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: kvelasquezsosa@ucvvirtual.edu.pe, fabriziomercado@ucvvirtual.edu.pe / mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO4:



Universidad César Vallejo

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú - Piura, 2023", presentado por los autores Fabrizio Augusto Mercado Agurto, Karen Pamela Velásquez Sosa, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:
(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

ANEXO 5

Tabla. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: FACTORES ORGANIZACIONALES	Conjunto de elementos de la organización que se ven estructurados de manera jerárquica de una manera bien organizada de la empresa que pueden influir en la aparición de riesgos. (Manrique, 2020)	Se han utilizado 3 dimensiones con 9 indicadores. Se empleó el cuestionario constituido por 18 preguntas. Se aplicará a 30 trabajadores y una guía de entrevista al gerente de la empresa Semid Perú Clínica.	Estructura Organizacional	Funciones Procedimientos Políticas	Ordinal
			Liderazgo	Intercambio de información Toma de decisiones Desarrollo de equipos	Ordinal
			Condiciones Laborales	Horario Salario Clima organizacional	Ordinal
V2: IMAGEN INSTITUCIONAL	Conjunto de creencias que tienen los clientes acerca del servicio que brinda una empresa, es decir la percepción que tienen los clientes acerca de la empresa por la labor que cumplen (Rodríguez, 2021)	Se han utilizado 2 dimensiones con 8 indicadores. Se empleó el instrumento cuestionario, que está por definir y se aplicará a los clientes de la empresa Semid Perú Clínica.	Prestigio Institucional	Cumplimiento de Funciones Grado de notoriedad Instalaciones Integración a la sociedad	Ordinal

			Satisfacción Del Público	Trato al Publico Fidelización Empatía Publicidad	Ordinal
--	--	--	--------------------------	---	---------

Nota. Elaboración propia

Tabla
Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023	GENERAL		<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Aplicada • Diseño: No Experimental • Enfoque: Mixto • Nivel: Descriptivo • Corte: Transversal • Población (N) y muestra (n): N1 (Factores organizacionales) =30 Muestreo censal.
	¿Cómo los factores organizacionales mejoran la imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?	Identificar los factores Organizacionales para la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023	
	ESPECÍFICOS		
	PE1: ¿Cuál es la estructura organizacional para la mejora de imagen institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?	(a): Describir la estructura organizacional para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023.	

	PE2: ¿Cómo es el liderazgo para la mejora de imagen institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?	(b): Definir el liderazgo para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023.	<p>N2 (Imagen institucional)</p> <p>Muestra finita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos: cuestionario y Guía de entrevista
	PE3: ¿Cuáles son las condiciones laborales para la mejora de imagen institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?	€: Enumerar las condiciones laborales para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023	
	PE4: ¿Qué característica tiene el prestigio institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023?	(d): Identificar el prestigio institucional para la mejora de la Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023	
	PE5: ¿De qué forma la Clínica Semid Perú-Piura satisface al público al 2023?	€: Detallar la forma que Clínica Semid Perú-Piura satisface al público 2023.	

Nota. Elaboración propia

ANEXO 6: INSTRUMENTO FICHA DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estimado cliente/colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Factores Organizacionales e Imagen institucional. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una "X" el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. FACTORES ORGANIZACIONALES

Dimensión	Indicadores	N°	Items	OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECE S	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Estructura Organizacional	Funciones	1	Realizo mis funciones en el tiempo establecido					
		2	Sabes a quién reporta o pedir ayuda en caso no puedes manejar la situación					
	Procedimientos	3	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
		4	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
	Políticas	5	Conozco las políticas internas del área					
		6	Práctico y trabajo las políticas de mi área					
Liderazgo	Intercambio de información	7	Mi jefe me comunica claramente qué se espera de mi trabajo					
		8	Mi jefe me mantiene informado acerca de cosas y cambios importantes					
	Toma de decisiones	9	Tu jefe cuenta con experiencia y habilidad para solucionar los problemas del área					
		10	Tu jefe involucra a otras personas en las decisiones relacionadas al área					
CONDICIONES LABORALES	Desarrollo de equipos	11	Mi jefe confía en que las personas harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos en todo momento.					
		12	Mi jefe delega funciones a los integrantes del equipo.					
	Horario	13	Estoy conforme con el horario de trabajo que se me asigna.					
		14	Considera usted trabajar horas extras					
	Salario	15	El salario que recibo está de acuerdo con la cantidad y calidad del trabajo que realizo.					
		16	El salario que recibo corresponde con mi nivel de preparación					
	Clima organizacional	17	Considera importante la inducción al ingresar a la empresa					
		18	Considera usted que puede relacionarse con sus compañeros de trabajo					

ANEXO 7: INSTRUMENTO CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Estimado cliente, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Factores Organizacionales e Imagen institucional. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una "X" el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V2. Imagen institucional				OPCIÓN DE RESPUESTA				
dimensiones	Indicador	N°	Ítems	1 NU NC A	2 CASI NUNC A	3 A VEC ES	4 CASI SIEMP RE	5 SIE MP RE
Prestigio Institucional	cumplimiento de funciones	13	Cree usted que la institución cumple con sus satisfacciones					
		14	Cree usted que el personal que la atiende cumple bien sus funciones					
	Grado de notoriedad	15	Cree que las instalaciones son las mejores					
		16	Considera que la institución cuenta con un equipo de doctores calificados para realizar su función.					
	Instalaciones	17	Cree que las instalaciones proyecten una buena imagen institucional					
		18	Considera que las instalaciones se mantienen limpias y ordenadas					
	Integración a la Sociedad	19	Considera que el personal de la institución ofrece una atención de calidad					
		20	La institución se relaciona activamente con la sociedad					
satisfacción al público	Trato al público	21	Considera el personal ofrece una atención personalizada para los pacientes					
		22	Considera que la institución soluciona de manera breve los inconvenientes de los clientes					
	fidelización	23	Considera que brindan un buen servicio la institución a los clientes					
		24	Con que frecuencia utiliza el servicio					
	Empatía	25	El personal muestra empatía ante el paciente					
		26	El personal de salud transmite comprensión en su paciente					
	Publicidad	27	Considera que la publicidad es necesaria para llamar su atención					
		28	Cree usted que la institución ofrece buenas promociones					

Muchas gracias

GUIA DE ENTREVISTA

GUIA DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Fecha: __/ __/ 2023

Nombre del entrevistado: Fredy Briceño Sosa

Entidad: SEMID PERU

De forma voluntaria; Sí () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por Identificar los factores Organizacionales para la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: kvelasquezrosa@ucvvirtual.edu.pe, fabriziomercado@ucvvirtual.edu.pe

VARIABLE 1: Factores Organizacionales

1. ¿De que manera mantiene la disciplina en la empresa?
2. ¿Cómo verifica el funcionamiento de cada área
3. ¿En la clínica Semid Perú se maneja un buen liderazgo?, ¿cómo lo demuestra?
4. En la institución se preocupa por el bienestar de sus empleados. ¿de qué manera?
5. ¿Considera que el recurso humano es fundamental para el desarrollo de la empresa?

VARIABLE 2: Imagen Institucional

6. ¿De que manera cree usted que la institución tiene prestigio?
7. ¿De qué forma la clínica se integra a la sociedad?
8. ¿Mediante qué factores estratégicos fidelizan al cliente?
9. ¿su personal muestra empatía al relacionarse con los clientes?
10. ¿Como mejoraría el trato hacia el público?

Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 8 indicadores y 16 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Factores Organizacionales

Conjunto de elementos de la organización que se ven estructurados de manera jerárquica de una manera bien organizada de la empresa que pueden influir en la aparición de riesgos. (Manrique, 2020)

- **Variable 2:** Imagen Institucional

Conjunto de creencias que tienen los clientes acerca del servicio que brinda una empresa, es decir la percepción que tienen los clientes acerca de la empresa por la labor que cumplen (Rodríguez, 2021)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023" elaborado por Mercado Agurto Fabrizio y Velásquez Sosa Karen Pamela en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.



	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Factores Organizacionales

- Primera dimensión: Estructura Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funciones	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Procedimientos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Políticas	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inter cambio de información	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Toma de decisiones	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Desarrollo de equipos	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones Laborales



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horario	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Salario	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Clima Organizacional	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Variable del instrumento: Imagen Institucional

- Primera dimensión: Prestigio Institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimentó de funciones	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Grado de notoriedad	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Instalaciones	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
Integración a la sociedad	25	4	4	4	
	26	4	4	4	

- Segunda dimensión: Satisfacción al Público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trato al público	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
Fidelización	29	4	4	4	
	30	4	4	4	
Empatía	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
Publicidad	33	4	4	4	
	34	4	4	4	



DNI N°: 02847776

Teléfono: 969623382

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p>El cuestionario está compuesta</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Factores Organizacionales

Conjunto de elementos de la organización que se ven estructurados de manera jerárquica de una manera bien organizada de la empresa que pueden influir en la aparición de riesgos. (Manrique, 2020)

- **Variable 2:** Imagen Institucional

Conjunto de creencias que tienen los clientes acerca del servicio que brinda una empresa, es decir la percepción que tienen los clientes acerca de la empresa por la labor que cumplen (Rodríguez, 2021)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de "Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023" elaborado por Mercado Agurto Fabrizio y Velásquez Sosa Karen Pamela en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Factores Organizacionales

- Primera dimensión: Estructura Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funciones	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Procedimientos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Políticas	5	4	4	4	
	6	4	4	4	

- Segunda dimensión: liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inter cambio de información	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Toma de decisiones	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Desarrollo de equipos	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones Laborales



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horario	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Salario	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Clima Organizacional	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

Variable del instrumento: Imagen Institucional

- Primera dimensión: Prestigio Institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimentó de funciones	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Grado de notoriedad	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Instalaciones	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
Integración a la sociedad	25	4	4	4	
	26	4	4	4	

- Segunda dimensión: Satisfacción al Público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trato al público	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
Fidelización	29	4	4	4	
	30	4	4	4	
Empatía	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
Publicidad	33	4	4	4	
	34	4	4	4	



DNI N°: 000969101

Teléfono: 968154494

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú - Piura, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional () (x)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PUBLICA
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Mercado Agurto, Fabrizio Augusto Velásquez Sosa, Karen Pamela
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 minutos

Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 2 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. <p style="text-align: center;">El cuestionario está compuesta</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Factores Organizacionales

Conjunto de elementos de la organización que se ven estructurados de manera jerárquica de una manera bien organizada de la empresa que pueden influir en la aparición de riesgos. (Manrique, 2020)

- **Variable 2:** Imagen Institucional

Conjunto de creencias que tienen los clientes acerca del servicio que brinda una empresa, es decir la percepción que tienen los clientes acerca de la empresa por la labor que cumplen (Rodríguez, 2021)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023” elaborado por Mercado Agurto Fabrizio y Velásquez Sosa Karen Pamela en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Factores Organizacionales

- Primera dimensión: Estructura Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Funciones	1	3	4	4	
	2	3	4	4	
Procedimientos	3	4	4	4	
	4	4	4	4	
Políticas	5	3	4	4	
	6	3	4	4	

- Segunda dimensión: liderazgo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Inter cambio de información	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Toma de decisiones	9	4	4	4	
	10	4	4	4	
Desarrollo de equipos	11	4	4	4	
	12	4	4	4	

- Tercera dimensión: Condiciones Laborales



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Horario	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Salario	15	4	4	4	
	16	4	4	4	
Clima Organizacional	17	4	4	4	
	18	4	4	4	

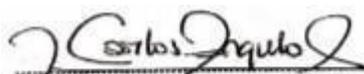
Variable del instrumento: Imagen Institucional

- Primera dimensión: Prestigio Institucional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumplimentó de funciones	19	4	4	4	
	20	4	4	4	
Grado de notoriedad	21	4	4	4	
	22	4	4	4	
Instalaciones	23	4	4	4	
	24	4	4	4	
Integración a la sociedad	25	4	4	4	
	26	4	4	4	

- Segunda dimensión: Satisfacción al Público

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Trato al público	27	4	4	4	
	28	4	4	4	
Fidelización	29	4	4	4	
	30	4	4	4	
Empatía	31	4	4	4	
	32	4	4	4	
Publicidad	33	4	4	4	
	34	4	4	4	


 MBA. Carlos Argüello Corcuera
 Register en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

DNI N°: 06437510

Teléfono: 947055845

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO 8

I. DATOS INFORMATIVOS

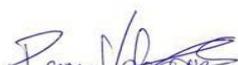
I.1. ESTUDIANTE :	Mercado Agurto, Fabrizio Augusto Velásquez Sosa, Karen Pamela
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú - Piura, 2023
I.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (x)
I.6. FECHA DE APLICACIÓN :	21/06/2023
I.7. MUESTRA APLICADA :	10

II. CONFIABILIDAD

E DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.828
-------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario de la variable Factores Organizacionales obtiene un índice de confiabilidad bueno de 82.8%



Estudiante: VELASQUEZ SOSA, KAREN PAMELA
DNI 72123947



Estudiante: MERCADO AGURTO, FABRIZIO
AUGUSTO
DNI 75922892



FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez

Docente : Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI:45246550

I. DATOS INFORMATIVOS

a. ESTUDIANTE :	Mercado Agurto, Fabrizio Augusto Velásquez Sosa, Karen Pamela
b. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Factores Organizacionales para la Mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú - Piura, 2023
c. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
d. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
e. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (x)
f. FECHA DE APLICACIÓN :	21/06/2023
g. MUESTRA APLICADA :	10

II. CONFIABILIDAD

E DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.803
-------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Imagen Institucional obtiene un índice de confiabilidad bueno de 80.3%



Estudiante: VELASQUEZ SOSA, KAREN PAMELA
DNI 72123947



FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COSEPE N° 839

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI:45246550



Estudiante: MERCADO AGURTO, FABRIZIO AUGUSTO
DNI 75922892

PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta:

Estrategia organizacional para la mejora de Imagen Institucional de la clínica Semid Perú, Piura 2023

8.2. INTRODUCCIÓN

La clínica Semid Perú en la ciudad de Piura, empresa que se dedica al rubro de salud tanto para las empresa y clientes, donde la clínica principalmente se encuentra en constante lucha con otra empresa del mismo rubro y por medio de sus problemas tanto dentro de la empresa como son las distintas áreas que se constituyen dentro de la empresa. Por otro lado, los problemas que obtiene empresa han provocado despido de personal, mala organización, que los clientes ya no prefieran esta clínica para realizar sus chequeos diarios.

Por ende, en los resultados de nuestra investigación se obtuvo que, en las áreas de recursos humanos, administrativas, financieras y entre otras existen problemas que provocan el provoca que la empresa no siga funcionando de manera correcta y por ende se tiene que tomar acciones de manera inmediata para la solución de estos problemas.

Es por esta razón que en la problemática se plantea estrategias que estarán orientadas para la solución de problemas que existen dentro de la empresa, tanto como para las diferentes áreas ya mencionadas las cuales se podrá identificar las funciones de los colaboradores para lograr la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú, también promover el liderazgo para el manejo de las diferentes áreas, por otro lado establecer las condiciones laborales de la Clínica Semid Perú, desarrollar estrategias para el incremento del prestigio institucional, y por último promover actividades para satisfacción del público.

Con la realización de estas propuestas la empresa tendrá otra vez la confianza de sus clientes y podrá sobresalir dentro de otras empresas en este rubro del área de salud.

8.3. OBJETIVO DE PROPUESTA

General

Proponer estrategias para los factores Organizacionales para la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023

Específicos

- Identificar las funciones de los colaboradores para lograr la mejora de Imagen Institucional de la Clínica Semid Perú.
- Promover el liderazgo para el manejo de las diferentes áreas.
- Establecer las condiciones laborales de la Clínica Semid Perú-Piura, 2023.
- Desarrollar estrategias para el incremento del prestigio institucional.
- Promover actividades para satisfacción del público.

8.4 JUSTIFICACIÓN

El área de salud es una del sector más cotizadas en el mercado ya de depender de ellos el bienestar de los ciudadanos, los cuales en nuestro país hay varios establecimientos del área de salud, en los cuales unos de los servicios involucran traslados ya sea por vía terrestre con en vía aérea y atención de las diferentes especializaciones, estos traslados y atención son mayor mente dado por los hospitales. Sin embargo, las unidades del estado no abastecen las necesidades de los ciudadanos, por lo que la Clínica Semid Perú ofrece el servicio de traslado de ambulancia y atención con personal médico especializado, todo de acuerdo a las normas del estado, entre ellas tenemos TIPO I, II,III.

Por otro lado, la clínica presenta una descoordinación en el ingreso de pacientes y demora en el servicio de ambulancia, lo que a raíz de dicha problemática se plantea incrementar dichas estrategias para que los colaboradores de la clínica tengan una mejor estadística en los ingresos de la dicha empresa y mejorar la atención con los pacientes.

8.5. Matriz de factores

En la evaluación de factores internos se consideró utilizar 7 factores con relación

a fortalezas y debilidades de la empresa Semid Perú.

8.5.1. MEFI

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES INERNOS(EFI)	PESO DEL SECTOR	CALIFICACION	PESO PONDERADO
FORTALEZAS			
1. líneas de carreras	15%	4	0.6
2. Constante innovación	10%	3	0.3
4. Materiales de buena calidad	10%	3	0.3
5. Personal altamente calificado	12%	4	0.48
6. Buen ambiente laboral	10%	3	0.3
7. Adecuada limpieza en las áreas de trabajo	10%	3	0.3
DEBILIDADES			
1. Demora en los tramites	5%	2	0.1
2. Impuntualidad de los clientes	8%	1	0.08
3. Mala organización de la clínica	5%	2	0.1
4. Carencia administrativa	5%	2	0.1
5. Baja compañía publicitaria	5%	2	0.1
6. No tener una estrategia para la fidelización de clientes.	5%	2	0.1
Total	100%		2.9

Elaboración propia.

Cada sector tiene asignado un peso individualmente tras la cual suma un total de 100 por ciento.

El valor ponderado es un 2.9, indicando que está respondiendo de manera correcta hacia las fortalezas y debilidades, lo que significa que la empresa tiene un mejor desempeño. Los resultados que se obtuvieron nos permitieron determinar las principales fortalezas que posee la empresa Semid Perú son muy importantes.

8.5.2. MEFE

MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS(EFE)	PESO DEL SECTOR	CALIFICACION	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. Crecimiento de demanda	12%	3.5	0.42
2. Trabajo en equipo con otras empresas de mismo rubro	10%	3	0.3
3. Precios altos de la competencia	15%	4	0.6
4. Sociedad preocupada por la salud	15%	4	0.6
5. Oportunidad de crecimiento en el sector de salud	10%	3	0.3
6. Empleados comprometidos con la institución	10%	3	0.3
AMENAZAS			
1. Competencia en el mercado laboral	4%	2	0.8
2. Inflación	4%	2	0.8
3. Gran staff médico de la competencia	8%	1	0.8
4. Competencia con mejores precios	4%	2	0.8
5. Brote de nuevas variantes	4%	2	0.8
6. Construcción de nuevas clínicas con nueva tecnología y buen servicio	4%	2	0.8
Total	100%		3

Elaboración propia.

Se observa que el promedio ponderado es de 3, la cual lo que significa que la empresa responde bien a sus oportunidades mediante sus posibles amenazas. La empresa Semid Perú muestra que puede tomar buenas decisiones aprovechando sus oportunidades para colocarse como la mejor empresa dentro del área de salud.

8.6. Análisis FODA:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Líneas de carrera para los trabajadores• Constante innovación de equipos médicos y del personal.• Materiales de buena calidad• Personal altamente calificado• Buen ambiente laboral• Adecuada limpieza en las áreas de trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Demora en la documentación interna.• Impuntualidad de los trabajadores• Mala organización de la clínica• Carencia administrativa• Baja campaña publicitaria• No tener una estrategia para la fidelización de clientes.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Crecimiento de demanda• Alianzas estratégicas con otras empresas de mismo rubro• Atracción por los pacientes por lo precios• Sociedad preocupada por la salud• Oportunidad de crecimiento en el sector de salud• Empleados comprometidos con la institución	<ul style="list-style-type: none">• Competencia en el mercado laboral• Inflación• Competencia con mejores precios• Construcción de nuevas clínicas con nueva tecnología y buen servicio• Gran staff médico de la competencia• Brote de nuevas variantes

FODA CRUZADO

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	<p>F1. Líneas de carrera F2. Constante innovación F3. Materiales de buena calidad F4. Personal altamente calificado F5. Buen ambiente laboral F6. Adecuada limpieza en las áreas de trabajo</p>	<p>D1. Demora en los tramites D2. Impuntualidad de los clientes D3. Mala organización de la clínica D4. Carencia administrativa D5. Baja compañía publicitaria D6. No tener una estrategia para la fidelización de clientes.</p>
OPORTUNIDADES	<p>ESTRATEGIA FO</p> <p>F1, O2, O4: Posibilidad de expansión en los distritos Piura con unas sucursales</p>	<p>ESTRATEGIA DO</p> <p>D1, D4, O2, O6: realizar capacitaciones a los trabajadores para evitar inconvenientes</p>
<p>O1. Crecimiento de demanda O2. Trabajo en equipo con otras empresas de mismo rubro O3. Atracción por los pacientes por lo precios O4. Sociedad preocupada por la salud O5. Oportunidad de crecimiento en el sector de salud O6. Empleados comprometidos con la institución</p>		
AMENAZAS	<p>ESTRATEGIA FA</p> <p>F5, F4, A3, A5: Abastecer con nuevos equipos para la clínica</p>	<p>ESTRATEGIA DA</p> <p>D1, D2, D3, A3: Contratar personal idóneo para la realización de funciones dentro de la clínica</p>
<p>A1. Competencia en el mercado laboral A2. Inflación A3. Competencia con mejores precios A4. Pacientes más exigentes en cuanto a la calidad A5. Construcción de nuevas clínicas con nueva tecnología y buen servicio A6. Gran staff médico de la competencia</p>		

8.7. Planeamiento de estrategias

8.7.1. Estrategias FO: Posibilidad de expansión en los distritos Piura con unas sucursales

a) Descripción

La estrategia de tener la posibilidad de expansión en todos los distritos de Piura con nuevas sucursales de la clínica Semid Perú, porque mediante de esto podemos llegar a más lugares dentro de Piura para poder brindar el servicio de salud a las familias más necesitadas con promociones, descuentos entre otras.

b) Metas

Nuestra meta ser posicionado y tener un reconocimiento para la empresa, para ampliar nuestro mercado, porque media te esto nos permite que otros distritos nos conozcan y se atiendan en nuestro servicio de salud que tenemos, y tener un buen posicionamiento dentro de estos distritos.

c) Tácticas

Hacer un estudio de mercado para poder expandirnos como empresa dentro de los distritos de Piura.

d) Programa estratégico

Hacer la descripción de la empresa junto con un análisis de mercado, desarrollar un plan de operaciones y un plan de financiamiento. Para que por medio de esto poder tener un presupuesto adecuando para poder realizar la propuesta con este objetivo.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar lugares estratégicos	x	x	x	x								
Realizar estudio de mercado					x	x	x	x				
Plan de financiamiento									x	x	x	x

f) Costos incurridos

Materiales requeridos	Med	cantidad	C. Unitario	s/. C. Parcial
hojas A4	Paq	1	18.00	18
Lapiceros	Doc	1	12.00	12
Folders	Paq	1	8.50	8.5
servicios				
transporte	Gasolina	12	20.00	240
encuestador	día	4 sem	100	400
			Total	678.50

g) Viabilidad

La clínica Semid Perú, para poder realizar las actividades de estrategia tiene un presupuesto de inversión de s/. 678.50 la cual demanda para los requerimientos necesarios que son diversos tipos de materiales y servicios la cual la clínica se encuentra con la capacidad de manera económica para el desarrollo de estas estrategias.

h) Mecanismo de control

Por ende, de esta manera la eficiencia, eficacia, economía de producción y actividades, protegen y aseguran los recursos necesarios de tal manera de conseguir actividades obteniendo una mejor gestión.

8.7.2. Estrategias DO: Realizar capacitaciones a los trabajadores para evitar inconvenientes

a) Descripción:

La estrategia sobre las capacitaciones hacia los trabajadores beneficiara de manera satisfactoria hacia la empresa y también hacia los trabajadores por que mediante de ellos se disminuyera los problemas que ocurren dentro de la empresa y mediante de esto se puede tener una empresa que cumpla con sus metas trazadas sin inconvenientes.

b) Metas

Como metas por medio de este objetivo se disminuirá los problemas de la clínica que ocurren y también se llegara a los objetivos que tienen planteados para la clínica.

c) Tácticas

Contratar una empresa que dicte capacitaciones para todo tipo de áreas que existen dentro de clínica para así poder reducir los problemas que existen dentro de ella.

d) Programa estratégico

Para la realización del programa estratégico se tendrá que contratar de capacitadores que dicten instruyan a los trabajadores para la realización de funciones y como se tienen que realizar, también una retroalimentación hacia los trabajadores más antiguos

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realización de la 1era capacitación	x	x										
2da capacitación					x	x						
Retroalimentación hacia los trabajadores.									x	x		

f) Costos incurridos

Materiales requeridos	Medida	cantidad	C. Unitario	C. Parcial
hojas A4	Paquete	1	18.00	18
Lapiceros	Docena	1	12.00	12
Folders	Paquete	1	8.50	8.5
servicios				
Transporte	Gasolina	12	20.00	240
Empresa de capacitadores	día	6 sem	700	1300
			total	1,578.05

g) Viabilidad

La clínica Semid Perú para poder realizar esta estratégica se tiene un presupuesto de inversión de s/ 1,578.05 para poder llevarlo a cabo para la mejora de las capacitaciones de los trabajadores y funcionarios dentro de la clínica.

h) Mecanismo de control

De esta manera se tendrá podemos tener una mayor eficiencia de los trabajadores a la hora de realizar sus funciones correspondientes dentro de la clínica, la cual generando una mayor satisfacción por parte de sus jefes y también de los clientes.

8.7.3. Estrategias FA: Abastecer con nuevos equipos para la clínica

a) Descripción

La estrategia de tener la posibilidad de expansión en las diferentes áreas que componen la Clínica Semid Perú, por medio de ellos se tendrá una mejor atención a los pacientes de que acuden a la clínica, ya que cada vez la estadística de pacientes va en incremento.

b) Metas

Nuestra meta es ofrecer un servicio de calidad a los pacientes que la clínica, con las nuevas tecnologías de los equipos que se cuentan, además, que en se obtendría resultados en tiempos óptimos, para que así el personal de salud pueda dar un diagnóstico de una manera rápida y precisa.

c) Tácticas

Realizar una cartera de proveedores para poder adquirir equipos para las diferentes áreas de la clínica.

d) Programa estratégico

Realizar un mapeo interno y verificar las estadísticas económicas para poder financiar la compra de los equipos médicos, de tal manera que contar con un presupuesto para ejecutar el objetivo. De acuerdo con los resultados obtenido tomar decisión de financiamiento bancario.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Verificar la finanza de empresa			x	x								
Verificar el crédito Bancario					x	x						
Toma decisión									x	x	x	x

f) Costos incurridos

Materiales requeridos	Med	cantidad	C. Unitario	C. Parcial
Equipos				
laboratorio				
analizador para pruebas elisa	UND	1	12,000.00	12,000.00
Centrifuga	UND	1	8,000.00	8,000.00
Reactivos	UND	1	4,000.00	4,000.00
servicios				
transporte	Gasolina	1	250.00	250.00
			total	24,250.00

g) Viabilidad

La clínica Semid Perú, para poder realizar las actividades de estrategia tiene un presupuesto de inversión de s/. 24,250.00 la cual demanda para los requerimientos necesarios que son diversos tipos de materiales y servicios la cual la clínica se encuentra con la capacidad de manera económica para el desarrollo de estas estrategias.

h) Mecanismo de control

Por ende, de esta manera las estadísticas de entrada de pacientes estarían en incremento para poder asegurar resultados positivos en dicha empresa.

8.7.4. Estrategias DA: Contratar personal idóneo para la realización de funciones dentro de la clínica

a) Descripción

La estrategia de tener recurso humano competitivo en el rubro salud y personal administrativo que tenga experiencia en dicho rubro, lo que nos

indica crecimiento, ya se conocen el contexto en el que van a laborar.

b) Metas

Nuestra meta es poner manejar una misma ideología con personal capacitado, con experiencia en rubro salud y que puedan debatir ideas de mejora para la clínica, para poder lograr un óptimo resultado en la toma de decisiones de estrategias de implementación.

c) Tácticas

Realizar un buen proceso de reclutamiento considerando dichos filtros que el futuro personal debe pasar para poder ser contratado.

d) Programa estratégico

Realizar la búsqueda de una empresa de reclutamiento, para poder realizar el proceso, y poder filtrar de una manera adecuada al personal entrante.

e) Cronograma de actividades

Actividades	Feb-24				Mar-24				Abril-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contratar una empresa de reclutamiento		x	x									
Proceso de selección					x		x	x				
Proceso de contrato de personal									x	x	x	x

f) Costos incurridos

Materiales requeridos	Med	cantidad	C. Unitario	C. Parcial
Lapiceros	Doc	1	12.00	12.00
servicios				
Empresa de reclutamiento	personal	1	2,000.00	2,000.00
			total	2,012.00

g) Viabilidad

La clínica Semid Perú, para poder realizar las actividades de estrategia tiene un presupuesto de inversión de s/. 2,012.00 la cual demanda para los

requerimientos necesarios que son diversos tipos de materiales y servicios la cual la clínica se encuentra con la capacidad de manera económica para el desarrollo de estas estrategias.

h) Mecanismo de control

Por ende, dicha estrategia obtendrá resultados rápidos y eficaces ya que contará con personal con experiencia en el mercado, logrando mejorías en la organización de la empresa.

Resumen de estrategias y sus costos:

	Estrategias propuestas	Importe S/
FO	Posibilidad de expansión en los distritos Piura con unas sucursales	678.5
FA	Abastecer con nuevos equipos para la clínica	1,578.05
DO	realizar capacitaciones a los trabajadores para evitar inconvenientes	24,250.00
DA	Contratar personal idóneo para la realización de funciones dentro de la clínica	2,012.00
	COSTO TOTAL	S/ 28,518.55

ANEXO 10**DNI DE LOS TRABAJADORES DE LA CLÍNICA SEMID PERU**

N°	Nombres y Apellidos	DNI
1	Rodrigo rolando Rivas Anastasio	40693767
2	José Alberto Moran Ruiz	45955987
3	Roy Cruzado Echevarría	44308443
4	Ana Villegas Chipana	72781966
5	Anita Barreto Jiménez	74926772
6	Paul Adanaque Ojeda	76680598
7	Carlos Flores Cortez	028284116
8	Freddy Briceño Sosa	47169257
9	Ana Valladares Rudias	45983272
10	Karen Sosa león de Velásquez	03661819
11	Pablo Carillo León	46029670
12	José Montalván Ruiz	45955967
13	Reynaldo Valdiviezo Sandoval	47528141
14	Adrián Mogollón	03825685
15	Julio Nazario Gómez	70212504
16	Vector Oquelis Requena	80273770
17	Karen Pamela Velásquez Sosa	72123947
18	Fabian Sojo Silva	02802065
19	José Lama Amaya	74279741
20	Manuel Moran Ruiz	74740480
21	Jordán Ortega Morales	74831338
22	Geraldine Ruidias Burgos	40367478
23	Joel Benites Luna	62880600
24	Cesar Ramírez Cruz	02858235

25	Cesar Morales Campos	72455132
26	Azucena Paz Correa	72643067
27	Kevin Becerra Rivas	70812090
28	Néstor Marchan Saldarriaga	72353828
29	Jorge Luis Olivos García	72849072
30	Stella Chávez Quinde	74370222