

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA
RED DE SALUD BAGUA EN TIEMPOS DE COVID-19.**

Autora:

Bach. Gloria Erlita Abad Ramirez

Asesor:

Dr. Adolfo Cacho Revilla

Registro: (.....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este estudio a Dios el supremo creador, por brindarme la vida, por la salud, mi familia y la energía necesaria para sobresalir en mi carrera profesional y mis designios personales.

A mi madre Luz Elina Ramirez quién con su integridad, entereza y esfuerzo de manera supo forjarme para ser hoy quién soy, y con su amor incondicional ha permitido realizar hoy un sueño más dentro de lo profesional, gracias madre por inculcar en mí el ejemplo del valor y valentía para continuar creciendo como persona.

A mi familia por el cariño y apoyo en todo momento y creer en mí de manera incondicional, durante el proceso de mi estudio profesional, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que tengo, a ellos dedico este trabajo, gracias por acompañarme en todos mis sueños.

Gloria Erlita

Agradecimiento

Agradezco a las autoridades y docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, por ser profesionales de gran sabiduría y transmitirme sus conocimientos de manera profesional. Y en especial a los docentes de mi Facultad de Ciencias Económicas y administrativas con Filial Utcubamba, por el esfuerzo, sacrificio y dedicación de los 5 años de la carrera profesional, logrando objetivos importantes, como la culminación del desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una airosa titulación profesional.

A mi asesor Mg. CPC Adolfo Cacho Revilla, profesional cualificado, por el esfuerzo brindado y sus sabias enseñanzas durante el proceso investigativo, para poder graduarme como una buena profesional.

Agradezco al equipo directivo y personal administrativo de la Red de Salud Bagua, quienes me brindaron las facilidades, apoyo y disposiciones de poder realizar la ejecución de la presente tesis.

La autora.

**Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de
Amazonas**

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

Rector

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

Vicerrector Académico

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Visto Bueno del Asesor de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-K

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (X)/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Cultura organizacional del personal en la red de salud Bagua en tiempos de covid-19.; del egresado Gloria Erlita Abad Ramirez de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Administración de empresas de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 01 de diciembre de 2021

Firma y nombre completo del Asesor

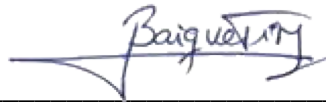
Dr. Adolfo Cacho Revilla

Jurado Evaluador de la Tesis



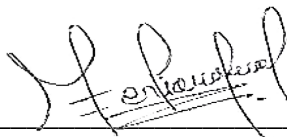
Mg. Cecil Wilmer Burga Campos

PRESIDENTE



Mg. Dennis Brayan Baique Timaná

SECRETARIO



Mg. Melissa Dalila Feria Hernández

VOCAL

Constancia de Originalidad de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-O

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA EN
TIEMPOS DE COVID-19.

presentada por el estudiante ()/egresado () Bach. Gloria Erlita Abad Ramirez

de la Escuela Profesional de Administración de Empresas

con correo electrónico institucional 73700011852@untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (/ igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 17 de Diciembre del 2021

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

Acta de Sustentación de la Tesis



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 31 de diciembre del año 2021, siendo las 11:00 horas, el aspirante: GLORIA ERLITA ABAD RAMIREZ, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (X) la Tesis titulada: CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA EN TIEMPOS DE COVID-19

_____ , teniendo como asesor a Dr. Adolfo Cacho Revilla , para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas , a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Cecil Wilmer Burga Campos.

Secretario: Mg. Dennis Brayan Baique Timaná.

Vocal: Mg. Melissa Dalila Feria Hernández.

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado (X)

Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:41 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

Índice del Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Autoridades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas	iv
Visto Bueno del Asesor de la Tesis	v
Jurado Evaluador de la Tesis	vi
Constancia de Originalidad de la Tesis	vii
Acta de Sustentación de la Tesis.....	viii
Índice del Contenido	ix
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	25
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
2.2. Población, muestra y muestreo	26
2.3. Determinación de la variable de estudio.....	27
2.4. Métodos.....	27
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
2.6. Análisis de datos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Presentación y análisis de los resultados obtenidos de la variable cultura organizacional.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	38
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	44
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS	49

Índice de Tablas

Tabla 1. Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión características organizacionales del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	29
Tabla 2. Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión liderazgo organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	30
Tabla 3. Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión estilo gerencial del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	31
Tabla 4. Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión compromiso organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	32
Tabla 5. Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión énfasis estratégica del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	33
Tabla 6. Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión criterios de selección del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	34
Tabla 7. Nivel comparativo según dimensiones de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	35

Índice de Figuras

Figura 1.	Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión características organizacionales del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	30
Figura 2.	Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión liderazgo organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	31
Figura 3.	Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión estilo gerencial del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	32
Figura 4.	Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión compromiso organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	33
Figura 5.	Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión énfasis estratégica del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	34
Figura 6.	Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión criterios de selección del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	35
Figura 7.	Nivel comparativo según dimensiones de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.....	36

Resumen

Con la finalidad de analizar la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, se ejecutó la investigación de tipo descriptiva, con diseño no experimental-transversal, con una muestra de 36 trabajadores administrativos en le Red de Salud Bagua. Se utilizó un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, las preguntas estuvieron valorizadas en escala de Likert. La confiabilidad del instrumento se obtuvo a través del coeficiente de Alfa de Cronbach por ser una variable cuantitativa de tipo ordinal, obteniendo un alto grado de confiabilidad de ,821. Los resultados representados en tablas y figuras estadísticas, mostrándose de este modo el análisis alcanzado, de acuerdo a los resultados se evidencian que en todas las dimensiones de la variable en estudio dieron resultados de nivel malo; la dimensión características organizacionales en un 63.9% nivel malo, liderazgo organizacional 69.4% nivel malo, estilo gerencial con el 72.2% nivel malo, compromiso organizacional con el 44.4% nivel malo, énfasis estratégico con el 83.3% nivel malo y criterios de éxito con el 69.4% nivel malo, resultados que demuestran que hubieron cambios fuertes en la variable de estudio, a causa de la crisis sanitaria del COVID-19.

Palabras claves: Cultura organizacional, características organizacionales, liderazgo organizacional, estilo gerencial, compromiso organizacional, énfasis estratégico, criterios de éxito.

Abstract

In order to analyze the organizational culture of the personnel in the Bagua Health Network in times of COVID-19, the descriptive research was carried out, with a non-experimental-cross-sectional design, with a sample of 36 administrative workers in the Health Network Bagua. A non-probability sampling was used. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument; the questions were valued on a Likert scale. The reliability of the instrument was obtained through Cronbach's Alpha coefficient as it is a quantitative ordinal variable, obtaining a high degree of reliability of .821. The results represented in tables and statistical figures, thus showing the analysis achieved, according to the results it is evident that in all the dimensions of the variable under study they gave results of a bad level; the dimension organizational characteristics in 63.9% bad level, organizational leadership 69.4% bad level, managerial style with 72.2% bad level, organizational commitment with 44.4% bad level, strategic emphasis with 83.3% bad level and success criteria with the 69.4% bad level, results that show that there were strong changes in the study variable, due to the health crisis of COVID-19.

Keywords: Organizational culture, organizational characteristics, organizational leadership, managerial style, organizational commitment, strategic emphasis, success criteria.

I. INTRODUCCIÓN

En el momento actual, a nivel global se evidencia con certeza un escenario completamente alarmado que a millones de seres humanos en todos los países ha causado un tambaleo en todas las dimensiones humanas, asimismo el “Observatorio de la OIT (2020) señala que, la aparición de la pandemia COVID 19, ha puesto en desequilibrio la economía mundial”. Considerando que las adversas consecuencias del COVID-19, no solo se ostentan en el sector salud, sino también en todas las organizaciones a nivel empresarial corporativa; por lo que es preciso acentuar que actualmente las empresas, instituciones y organizaciones, tanto públicas y privadas atravesando de la misma manera una radical metamorfosis en el proceso secuencial de actividades en desarrollo, puesto que “la incertidumbre se ha transformado de manera continua en todas las organizaciones ya que son turbados por el indicio planetario que sigue propiciando decesos humanos a nivel global, el Coronavirus COVID - 19, dejando en visto un resultado más notorio e indiscutible aspectos relevantes, como el acrecentamiento de la pobreza, crisis económica de los países a nivel universal incluidos los países de América Latina, índices de desigualdad, desempleo, enfermedades mentales y otras problemáticas más, que perturba socialmente en la actualidad” (Valero, et al., 2020).

El primer caso de COVID-19 en América Latina se consignó en Brasil y en Argentina la primera muerte se reportó, se conoce que incipientes casos constatados coexistieron de la población foránea que llegaron, reportando incremento de contagios de manera acelerada, hasta ahora los datos recogidos de Statista Research Department (2021) evidencia que:

“Hasta el 19 de agosto de 2021 suman un total de 41.583.333 casos de COVID-19 que han sido registrados en América Latina y el Caribe. Brasil es el país más afectado por esta pandemia en la región, con alrededor de 20,1 millones de casos confirmados y un total de 571.662 fallecidos. Argentina se ubica en segundo lugar, con aproximadamente 5,03 millones de infectados. México, por su parte, ha registrado un total de 2.978.330 casos. Dentro de los países más afectados por el nuevo tipo de coronavirus en América Latina también se encuentran Colombia, Perú, Chile y Ecuador”.

En virtud de ello, la tesis titulada “CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA EN TIEMPOS DE COVID-19”, se ha realizado con motivo que es temática que marcó relevancia en el modo de ver y vivir la vida de todas los seres humanos, aunque a modo de mayoría de adalides empresariales el Covid-19 es un lapso de transición, un cambio donde se encuentra la cultura organizacional de las diferentes empresas y organizaciones, enfatizando que las creencias, conductas, procedimientos, y estilos de dirección influyen en la comunicación de los asociados de entidades y organismos. Considerando que, años atrás, los organismos están modificándose, conductas y comportamientos estructurales y por ende su cultura organizacional, reconociendo que el factor humano es el motor principal de toda institución; así lo manifiestan Hogdetts y Altman (1985) “destacan al recurso humano, el importante rol que cumplen dentro de las organizaciones, considerándolos como el ser intangible más valioso de toda índole empresarial, institucional y social”.

En las instituciones y establecimientos del sector salud también coinciden, y reconocen que “el factor humano es ineludible para el buen impulso ya sea pública o privada en toda organización, por lo que es preciso realizar mejorar e implementaciones de mecanismos de medición periódica para el análisis de la Cultura organizacional en el personal de salud (Ministerio de salud - MINSA, 2011)”. También es preciso, resaltar la significación de estimar discernimientos del personal de la Red de Salud, en vista de que, “personifican una progresión transcendental en la conducción de prestaciones de salud, para así obtener un mejor análisis de la cultura organizacional y alcanzar las finalidades instituidos en la mejora de la calidad de atención que se brinda a la población” (Robles et al., 2005, p.128).

Según Mimenza y Caman (2020) “la OMS declaro al Coronavirus (COVID-19) como una pandemia”, por lo que muchos gobiernos a nivel mundial declararon a sus países en estado de emergencia, el Perú no fue ajeno a esta coyuntura problemática por lo que, se establecieron disposiciones preventivas y salvaguardar vida y salud humana, las autoridades peruanas proclamaron estado de emergencia sanitaria a todo el país, determinando precisas medidas de reforzamiento en el Sistema de Salud, teniendo en cuenta que estas medidas de salubridad no han sido suficientes por el inadecuado sistema de salud pública que actualmente se posee,

haciendo énfasis y notorio una malversación en el tema de resguardo laboralmente de asalariados, precaria puesta en funcionamiento de equipos de protección a favor de “nuestros héroes de la salud considerados así,” acentuando que día a día aún se sigue batallando contra el COVID-19; por lo que comprometen y arriesgan hasta su propia vida, poniendo en peligro su propio bienestar, por los escenarios críticos que se exponen y que se encuentran subyugados, propensos a la inoculación, al no incluir con equipos ni provisión precisa.

Según Segura (2012) “indica que las situaciones suscitadas en la actualidad están induciendo al personal de salud a tener un cambio fuerte dentro del círculo de desempeño de funciones laborales, moviendo la cultura organizacional que ya estaba establecida induciendo a tener fallas laborales”, como muestra de ello, “se evidencia diversas quejas públicas por parte del personal de salud, manifestando la falta de equipos de protección necesarios para hacer frente al brote de COVID-19 y las condiciones mínimas de bioseguridad que presentan los centros de salud actualmente (Elías, 2020)”.

Por ello, en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID – 19, se observan cambios en relación a la cultura organizacional del personal de dicha institución, evidenciándose conductas adoptadas pertinentes y de acuerdo a la problemática existentes, por lo que el personal de salud apropia nuevas conductas para ejercer funciones concernientes a establecimiento y atesorar una cultura organizacional benévola a pesar de la eventualidad que se vive hasta hoy en día.

En efecto, algunos problemas relacionados con la falta de personal disponible y capacitado para la atención de pacientes con complicaciones leves, moderadas y críticos del COVID-19 resultan evidentes. Asimismo se observó que el equipo directivo tiene conocimiento de cómo resguardar al personal endeble, realizando que todo este proceso ha generado una carga de estrés laboral continua, causando aprietos interpersonales y laborales que han venido desarrollando en aumento durante el proceso de la pandemia a causa de dilatadas horas de trabajo y coyunturas insólitas, sumándose a ello el recelo de contraer la enfermedad por la poca o escasa implementación de protección personal prestada, exponiéndose a significativa probabilidades de contagiarse con el virus, considerando que las defensas del sistema inmunológico tienden a bajar. Es por ello, que fue pertinente analizar la

cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, siendo este el objetivo de la presente investigación.

En tal sentido, se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19?

Desde la parte teórico - práctico, el estudio se justifica ya que buscó analizar la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, sabiendo que son conductas y valores precisos para saber cómo actuar en tiempos de la crisis sanitaria en post de brindar atención oportuna durante la emergencia sanitaria que aún se vive. Asimismo, el estudio ayudó a identificar y analizar percepciones del personal de salud de acuerdo a su entorno laboral, su desempeño dentro de sus funciones y su comportamiento adoptado ante la emergencia sanitaria, con la finalidad de establecer decisiones trascendentales en la solución de la problemática existente.

Partiendo del punto de vista social, la investigación se defiende debido a que, servirá para la mejora de la cultura organizacional dentro de la institución y plantear estrategias de gestión generando una cultura y un clima saludable en el trabajo, asimismo esta memoria interesará para pesquisas futuras que engloben con la investigación presente.

Los antecedentes que dieron consistencia y proporcionaron datos necesarios al estudio, se describen a continuación:

Patiño López (2020). En su investigación: “Desafíos que impone a la cultura organizacional la organización del trabajo derivada de la aparición de la pandemia COVID 19 en una empresa del Sector Manufacturero”. Quien concluye que, mediante los resultados obtenidos y el análisis en su investigación, se abordó retos que atribuye al objeto de estudio de la empresa del sector manufacturero procedente de la aparición de la pandemia COVID 19, considerando que se escudriñó dando respuesta a los objetivos planteados.

Culma et al., (2020). En su investigación: “La Cultura y el Clima de las Organizaciones en Época del Confinamiento a Causa del Covid-19”. Quienes concluyen en su estudio el objeto estudiado se identifica como parte sustancial en

una empresa y la discrepancia de otras, por lo que en período de aislamiento por el covid-19 patentiza cómo está diligenciando la parte organizacional; sabiendo que es uno de los mecanismos abismado en el entorno del clima organizacional, considerando el dominio en la labor corporativa y en el recurso humano. Sin embargo, según resultados obtenidos se demuestra que la trascendental problemática que perturba a la cultura organizacional es el clima laboral.

Morales (2021). En su investigación: “Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020”. Quien concluye que, a causa de la pandemia del COVID-19 del año 2020, a nivel global todos los negocios han sentido muchas metamorfosis drásticas, desde operacionales hasta organizacionales, por ello se realizó el presente estudio con la finalidad de tener un conocimiento más preciso del impacto organizacional durante la pandemia y si existe crisis sanitaria significativo en el sector gastronómico y hotelero, por lo tanto según los resultados obtenidos durante la ejecución de la investigación el 100% de los restaurantes y hoteles cooperadores expresaron tener impacto organizacional significativo debido a la pandemia del COVID-19.

Navarro Juárez y Navarro Pacherez (2020). En su artículo teórico: “Crisis sanitaria por COVID-19 y los cambios en la cultura organizacional”. Mediante el análisis del desarrollo investigativo se concluye que existe la necesidad de impulsar medidas que equilibren los impactos de la COVID-19, enfatizando que para poder salvar la fase más crítica y las alteraciones estructurales resulten en mejoras formidables. Teniendo en cuenta que, si poseemos una cultura organizacional enérgica y muy bien adaptada con el equipo de la organización, se precisa que será trascendental jerarquía haciendo frente a la crisis actual, como es debido de hoy en día la Covid-19, por lo que precisar concordancia entre lo dicho y lo que se hace en el sentido que estas operaciones alcancen el fortalecimiento de la cultura organizacional, siendo de vital realce en la parte política, económica, cultural y organizacional.

Orihuela Lázaro (2020). En su investigación académico: “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020”. Según resultados obtenidos en la investigación se concluye que la cultura organizacional, variable de estudio y en conjunto con sus dimensiones, se

relacionan significativamente en niveles moderados, con la variable satisfacción laboral a partir del discernimiento directo del personal en el Centro de Salud Puente Chao, en tiempos del COVID-19, 2020.

Sánchez Cueva (2020). En su investigación académica: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020”. Según datos emanados del estudio, evidencia que el personal de salud que trabajaron en el lapso de pandemia, asevera relación demostrativa en un intermedio directo en medio de las variables, teniendo en cuenta que estos resultados se pudieron observar en el ámbito actual de la pandemia, se enfatiza que el personal de salud está sufriendo un cambio drástico en el entorno de trabajo.

Las bases teóricas que respaldan a la variable de estudio se explican a continuación:

A. Cultura organizacional

La temática de la cultura organizacional probablemente es un tema muchas veces con significativo grado de complejidad para su definición. Considerando que, el propósito de la indagación es analizar la cultura organizacional del personal de la Red de Salud Bagua, por lo que es conveniente identificar el dimensionamiento que interviene y atribuye al objeto de estudio en tiempos de COVID-19.

Schein (2010) menciona que “la cultura organizacional es un modelo general de comportamiento, es decir, es el conjunto de las creencias y valores que los miembros de una empresa tienen en común”.

Navarro Juárez y Navarro Pacherez (2020) “la cultura organizacional se define como, la mezcla y el conjunto de normas, pensamientos y valores que determinan la conducta del personal en todas las áreas y niveles de la organización, que contribuye a la imagen institucional reflejando en el exterior, creando impacto”.

Gómez Díaz (1997) indica que:

“La cultura organizacional puede conceptualizarse como un conjunto único de características que hace posible distinguir una organización de otra, que informa acerca de cómo las personas en la organización deben comportarse a través del establecimiento de un sistema de normas y valores, que se transmite de una generación a otra, de un miembro a otro, mediante un proceso de socialización/aprendizaje que incluye, entre otros, ritos, ceremonias, mitos, leyendas y acciones de reforzamiento y castigo”.

Gómez Díaz y Rodríguez Ortiz (2013) indican que:

“La existencia de la cultura organizacional permite que las personas perciban las organizaciones como poseedoras de ciertas características únicas, similares a las características de la personalidad en el plano individual, que son relativamente estables en el tiempo y en el caso de las organizaciones, otorgan sentido de pertenencia e individualidad”.

Hutchinson Hofstede, G. (1991) define que:

“La cultura organizacional se genera en la organización, como uno de los mecanismos que le permite enfrentar su medio ambiente con cierto éxito adaptativo, no obstante, una vez que la cultura se ha establecido, tiende a fijarse y a perpetuarse, por lo que puede ser un obstáculo para la adaptación frente a los cambios que ocurren en el entorno”.

Después de las consideraciones anteriores, el estudio de los antecedentes y la exploración teórica evidencian que cada autor e investigador emplean singulares apreciaciones con la temática de la investigación, por lo que se llega a una concordancia con “la definición de Robbins (1994) que la cultura organizacional es la que designa un sistema de significado común entre los miembros y que eso es lo que distingue una organización de otra”.

❖ Dimensiones de la cultura organizacional

Según OIT (2019) “la cultura organizacional presenta un cambio estructural en función de los planes de acciones y de la metas que van acompañada necesariamente de una nueva filosofía para concebir las

operaciones, su flujo, el contexto, los estilos de trabajo, etc.”, después de lo anterior expuesto, “se definen las dimensiones siguientes, características organizacionales, liderazgo organizacional, estilo gerencial, compromiso organizacional, énfasis estratégico y criterios de éxito (OIT, 2019)”.

1. Características organizacionales

Esta dimensión se precisa por las conveniencias en que concluyen siendo percibidas los ajustes estructurales, así como, las reacciones a los cambios en su ámbito de acción de manera directa e indirecta, es decir “necesita adecuar el medio ambiente para garantizar su sobrevivencia organizacional, necesita hacer interactuar a la organización con su entorno externo para volcarse más sensible y estar preparados para eventuales cambios de rumbo en el trabajo corporativo” (Chiavenato, 2011). Sus indicadores son los siguientes; dirección, liderazgo, dinámica y emprendimiento y el confort.

2. Liderazgo organizacional

Según Chiavenato (2011) esta dimensión especifica que “es el proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros del grupo o de la organización en general”, de acuerdo con esto se considera dentro de la organización deba existir un líder con el objetivo de cumplir estrategias y hacer viable el éxito del compromiso corporativo. “También supone el ejercicio equilibrado del poder entre los miembros del grupo” (Chiavenato, 2011). Asimismo, menciona Palma (2005) que “mientras más grande sean estas fuentes de poder el liderazgo se hace más efectivo”. En cambio, el liderazgo entra en contrariedad en el momento en que se exceptúa al equipo de trabajo, como se puede entender que, la autoridad de distinguir o de referenciar las tareas de escogidos colaboradores y no de todos. Del mismo modo manifiesta WHO (2020) que “se puede observar diferentes formas de poder y de influir sobre la conducta de los seguidores, ya que muchos sostienen que una de las obligaciones del líder es considerar aspectos éticos de equidad y no exclusión en sus decisiones”.

Sus indicadores son los siguientes; estructura, amenaza, comunicación organizacional y la toma de decisiones.

3. Estilo gerencial

Se puntualiza que por la forma en que se instituyen las metas estratégicas, en concordancia con la conducción organizada de los departamentos elementales que constituyen la organización e institución, por ello “valoran los esfuerzos por modelar una forma o estilo de trabajo, comunicándose y/o trasmitiendo los mensajes correctos a través de los canales que se establecen para tales fines, considerándose en procedimientos formales e informales, que permiten funcionar a la organización” (OIT, 2019).

Sus indicadores son los siguientes; trabajo en equipo, iniciativas, seguridad y competitividad.

4. Compromiso organizacional

El compromiso organizacional se expone a base de un término a nivel de actitudes y valores, poniendo de referencia al equipo de colaboradores, precisando que se busca respeto al trabajo.

Del mismo modo, menciona Geertz (2000) que “estas bases se convierten en requisitos elementales generando lealtad, presunción y empuje a las instituciones y organizaciones, también brindando capacitación con el fin de dar una preparación pertinente a los colaboradores de la organización, incentivando a asumir nuevos retos de innovación y desarrollo, sin dejar de respetar las normas técnicas y propiciando el desarrollo individual y profesional de los integrantes”.

Es preciso, enfatizar que en varias ocasiones el compromiso organizacional posiciona de manera culta, actitudinal o comportamental en todo el dimensionamiento, sabiendo considerar el logro de objetivos organizacionales, involucrando valores sociales, como es la equidad de conveniencias. “El compromiso organizacional siempre genera expectativas económicas altas, porque el solo hecho

de identificarse con los objetivos y metas de la institución, conlleva aún mejor resultado o performance corporativo (Gómez, 1995)”.

Sus indicadores son los siguientes; compromiso, compromiso innovativo y cambio continuo, acatamiento de las políticas y normas y agresividad en objetivos propuestos.

5. Énfasis estratégico

Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) indican que “el énfasis estratégico es la forma en que los gerentes, abordan problemas corporativos, atendiendo demandas y demás, asimismo determina comportamientos apropiados para el personal y dando prioridad acorde con su aplicación”.

Sus indicadores son los siguientes; libertad de desarrollo potencial, predisposición a nuevos retos, estabilidad laboral, acciones estratégicas.

6. Criterios de éxito

Esta dimensión enfatiza que guarda relación con “las características de los planes de usos únicos, que son cursos detallados de acciones que seguramente que no se repetirán de alguna manera en el futuro, es decir, determinan cómo se define la victoria y qué se recompensa y celebra (Cameron & Quinn, 2005).

Sus indicadores son los siguientes; desarrollo potencial humano, conflictos y cooperación, motivación e identidad.

En consecuencia, “la cultura organizacional incluye, valores, creencias, ritos, rituales, historias, leyendas, idioma, símbolos y héroes, estos elementos son el medio para fomentarla (Robbins et al., 2013)”;

“la cultura organizacional es un factor interno que puede representar tanto una fortaleza para la organización, así como ser una debilidad que podría poner en riesgo a la misma y puede significar resistencia al cambio o ser un factor proactivo hacia el mismo (Ipinza, 2008)”. Por lo que es transcendental referirse que la temática de la cultura organizacional se

convierte en procedimientos que marcan distinción de una organización de las demás.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

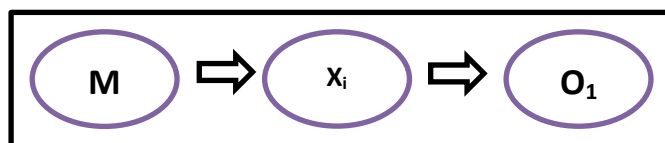
2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental – transversal, considerando que en “este tipo de investigación no se manipularon la variable estudiada solo se describió razones cruzadas con datos extraídos de encuestas estructuradas y tomadas en un solo momento con el objeto de explicar el fenómeno estudiado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Hernández Sampieri y Mendoza, 2018).

Es preciso acentuar que la investigación se encuentra de un estudio descriptivo porque se describió información de los colaboradores o empleados de la Red de Salud Bagua, mediante la aplicación de un cuestionario elaborado por la investigadora, teniendo en cuenta que los estudios descriptivos ayudan a describir de manera específica las condiciones y escenarios de las características del conjunto de elementos estudiados, considerando que permitió analizar el impacto de la cultura organizacional e identificar que dimensiones de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua, presentaron cambios en tiempos de COVID-19.

La investigación se trabajó con un diseño no experimental – transversal, permitiendo tomar y analizar datos en un momento determinado, sabiendo que este tipo de estudio ofrecen resultados más descriptivos que experimentales por lo que son útiles para describir cómo se ve afectada la variable de estudio, en este caso el impacto de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua, y los cambios que se dieron en tiempos de COVID-19, y analizarla en un momento determinado.

La investigación tuvo el siguiente esquema de diseño de investigación.



Donde:

M: Muestra de estudio.

X_i: Análisis de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua, en tiempos de COVID-19.

O₁: Resultado de la medición

2.2. Población, muestra y muestreo

2.2.1. Población

Pineda et al (1994) manifiesta que “la población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros”. Para el análisis de los datos de la población de la investigación de la organización estuvo conformado con 72 trabajadores tanto a nivel operativo como administrativo de la Red de Salud Bagua.

2.2.2. Muestra

Según Pineda et al (1994) manifiesta que “la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, la muestra es una parte representativa de la población”.

La muestra estuvo conformado por el 50% de la población total correspondiente a 36 trabajadores tanto a nivel operativo como administrativo de la Red de Salud Bagua, teniendo en cuenta la situación crítica que actualmente se está viviendo a causa de la emergencia sanitaria de la COVID-19, por este motivo solo se aplicó el instrumento al 50% de la población debido a que es limitado el contacto físico con otras personas, respetando el distanciamiento social, entendiendo que esto es clave para contrarrestar los efectos que tiene la pandemia en nuestras vidas.

2.2.3. Muestreo

Según Vara (2012), el muestreo es “el proceso de extraer una muestra a partir de una población”, por ello, el tipo de muestreo que se utilizó para el desarrollo del estudio”, fue el muestreo no probabilístico a criterio de la investigadora de tipo intencionada.

2.3. Determinación de la variable de estudio

2.3.1. Variable de estudio: Cultura organizacional

2.4. Métodos

Método descriptivo. Según Abreu (2014) “esté método busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa y del conocimiento obtenido mediante la aportación por otros autores”. Este método permitió la descripción y evaluación de ciertas particularidades de la investigación, asimismo la interpretación de la información siguiendo algunos requisitos del objeto de estudio.

Método observacional. Este método se utilizó para la observación de ciertas acciones del personal muestra de estudio de la Red de Salud Bagua.

Inductivo – Deductivo. Se utilizó fundamentalmente para la explicación de las consecuencias y generalidades luego de las mediciones realizadas a la variable de estudio.

Analítico – Sintético. Se utilizó fundamentalmente para la construcción de la introducción, marco teórico, metodología, discusión y conclusiones de la investigación.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas

La encuesta. Se manejó por medio de la recolección de datos, empleando la fuente directa que es la encuesta, realizando un abordaje en persona con el fin de recopilar información relevante de los aspectos referentes a la variable de estudio.

2.5.2. Instrumentos

El cuestionario. Se utilizó como instrumento de recolección de datos, que sirvió para la medición del estudio para luego emitir los resultados que ayudaron a dar solución al problema de estudio. El cuestionario estuvo estructurado en una escala de Likert con 5 opciones de respuestas: Nunca (1), Ocasionalmente (2), Algunas veces (3), Frecuentemente (4), Siempre (5). Las dimensiones constan de: 4 ítems cada una.

2.6. Análisis de datos

Considerando las características de la investigación que se realizó, se ejecutó el análisis y la tabulación de los datos con la ayuda de la aplicación del programa Excel 2013, para luego realizar el procesamiento en el software estadístico IBM SPSS Statistics v26.0. Posteriormente de haber efectuado el procesamiento se analizó, interpretó y representó los datos en tablas y figuras estadísticas a partir de los datos recolectados, los cuales sirvieron para el análisis de resultados y permitió desglosar conclusiones y recomendaciones.

Confiabilidad del instrumento

La prueba estadística de coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo un alto grado de confiabilidad de **,821** indicando la confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad del instrumento: Cultura organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	24

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de los resultados obtenidos de la variable cultura organizacional

A continuación, se presenta el resultado encontrado en el análisis descriptivo de la variable cultura organizacional obtenidos del cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Tabla 1

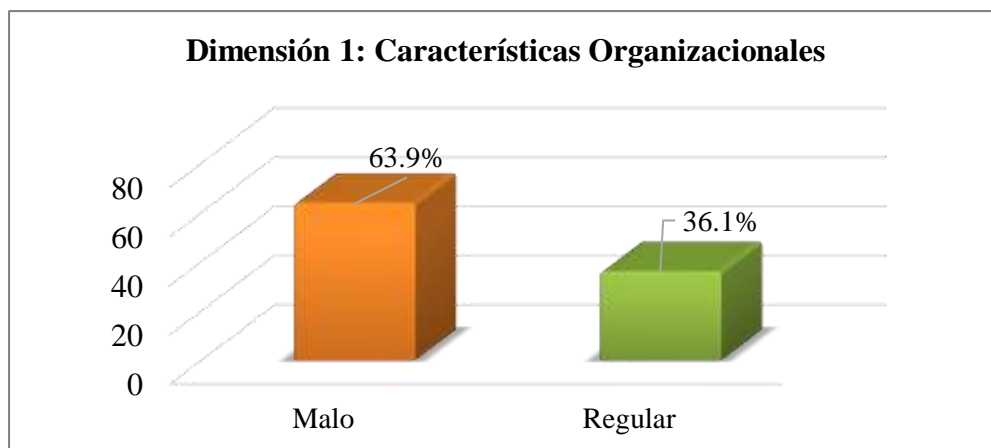
Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión características organizacionales del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Dimensión 1: Características Organizacionales				
Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	23	63.9	63.9	63.9
Regular	13	36.1	36.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Figura 1

Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión características organizacionales del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.



Fuente: Tabla 1.

De acuerdo al procesamiento de la información de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 36 trabajadores, en la tabla y figura 1 se evidencia que, la cultura organizacional en la dimensión características organizacionales del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo en un 63.9% y en un nivel regular con el 36.1%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en un nivel malo.

Tabla 2

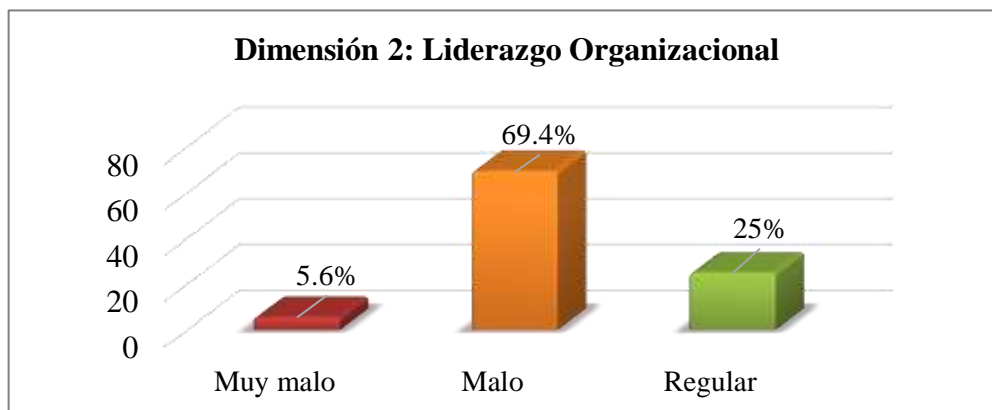
Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión liderazgo organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Dimensión 2: Liderazgo Institucional				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	5.6	5.6	5.6
Malo	25	69.4	69.4	75.0
Regular	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Figura 2

Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión liderazgo organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.



Fuente: Tabla 2.

De acuerdo al procesamiento de la información de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 36 trabajadores, en la tabla y figura 2 se evidencia que, la cultura organizacional en la dimensión liderazgo organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel muy malo en un 5.6%, en un nivel malo con el 69.4% y en un nivel regular con el 25%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en un nivel malo.

Tabla 3

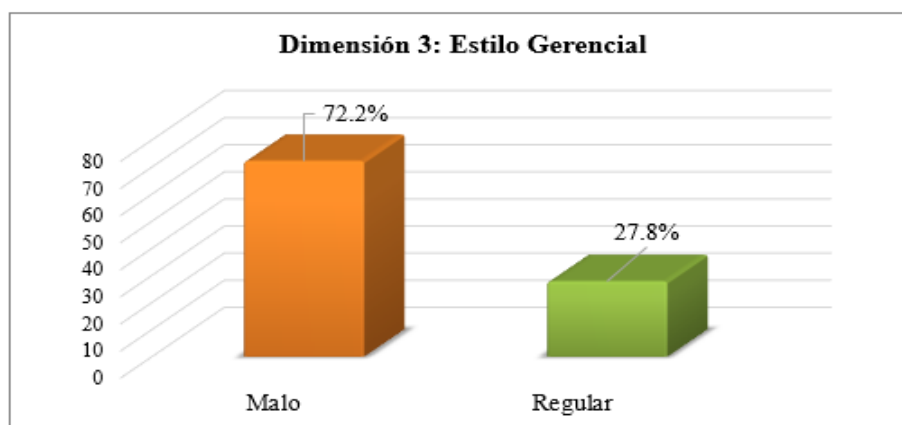
Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión estilo gerencial del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Dimensión 3: Estilo Gerencial				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	26	72.2	72.2	72.2
Regula r	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Figura 3

Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión estilo gerencial del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.



Fuente: Tabla 3.

De acuerdo al procesamiento de la información de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 36 trabajadores, en la tabla y figura 3 se evidencia que, la cultura organizacional en la dimensión estilo gerencial del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo con el 72.2% y en un nivel regular con el 27.8%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en un nivel malo.

Tabla 4

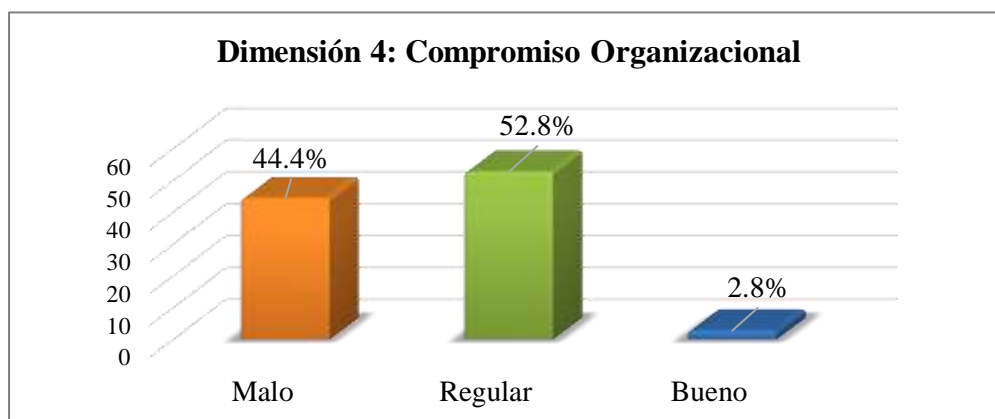
Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión compromiso organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Dimensión 4: Compromiso Organizacional				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	16	44.4	44.4	44.4
Regular	19	52.8	52.8	97.2
Bueno	1	2.8	2.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Figura 4

Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión compromiso organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.



Fuente: Tabla 4.

De acuerdo al procesamiento de la información de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 36 trabajadores, en la tabla y figura 4 se evidencia que, la cultura organizacional en la dimensión compromiso organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo con el 44.4%, en un nivel regular con el 52.8% y en un nivel bueno solo con el 2.8%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en un nivel regular, sin embargo no es una percepción buena.

Tabla 5

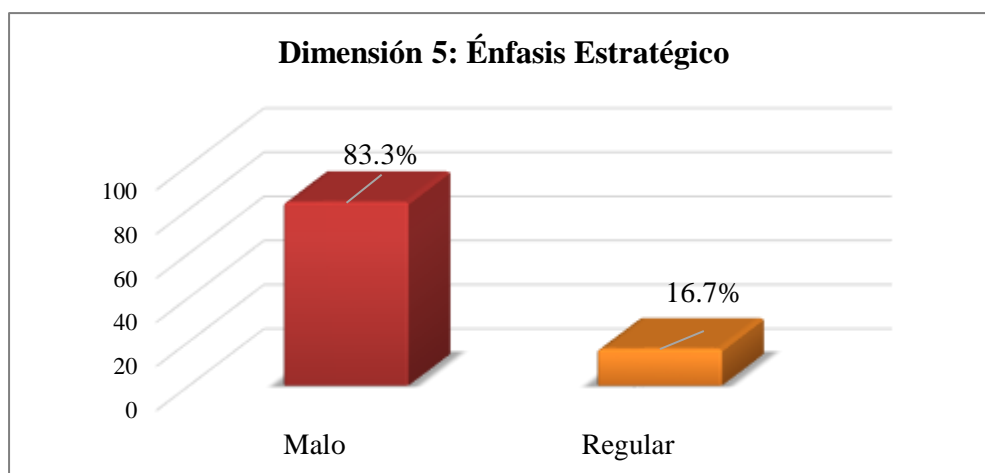
Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión énfasis estratégico del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Dimensión 5: Énfasis Estratégico				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	30	83.3	83.3	83.3
Regular	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Figura 5

Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión énfasis estratégico del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.



Fuente: Tabla 5.

De acuerdo al procesamiento de la información de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 36 trabajadores, en la tabla y figura 5 se evidencia que, la cultura organizacional en la dimensión énfasis estratégico del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo con el 83.3% y en un nivel regular con el 16.7%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel malo.

Tabla 6

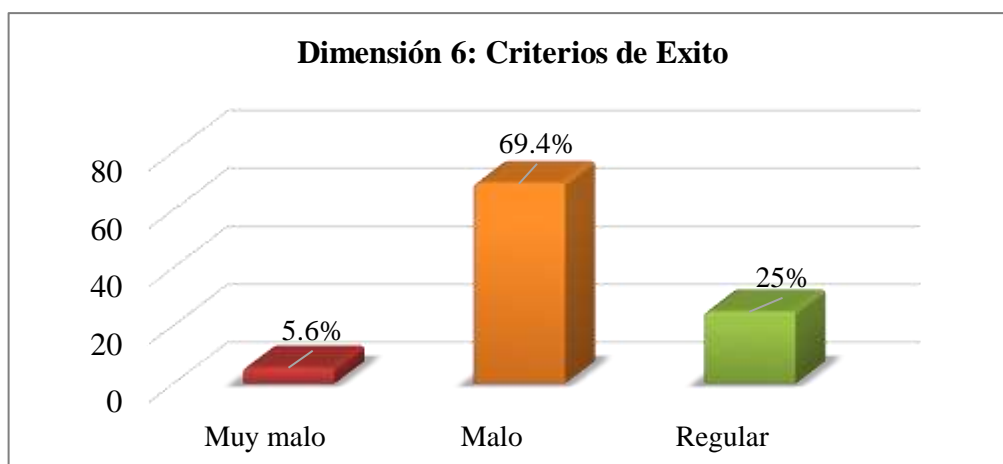
Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión criterios de selección del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Dimensión 6: Criterios de Éxito				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	2	5.6	5.6	5.6
Malo	25	69.4	69.4	75.0
Regular	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Figura 6

Análisis de la variable cultura organizacional, dimensión criterios de éxito del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.



Fuente: Tabla 6.

De acuerdo al procesamiento de la información de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 36 trabajadores, en la tabla y figura 6 se evidencia que, la cultura organizacional en la dimensión criterios de éxito del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel muy malo con el 5.6%, en un nivel malo con el 69.4% y en el nivel regular con el 25%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en un nivel malo.

Tabla 7

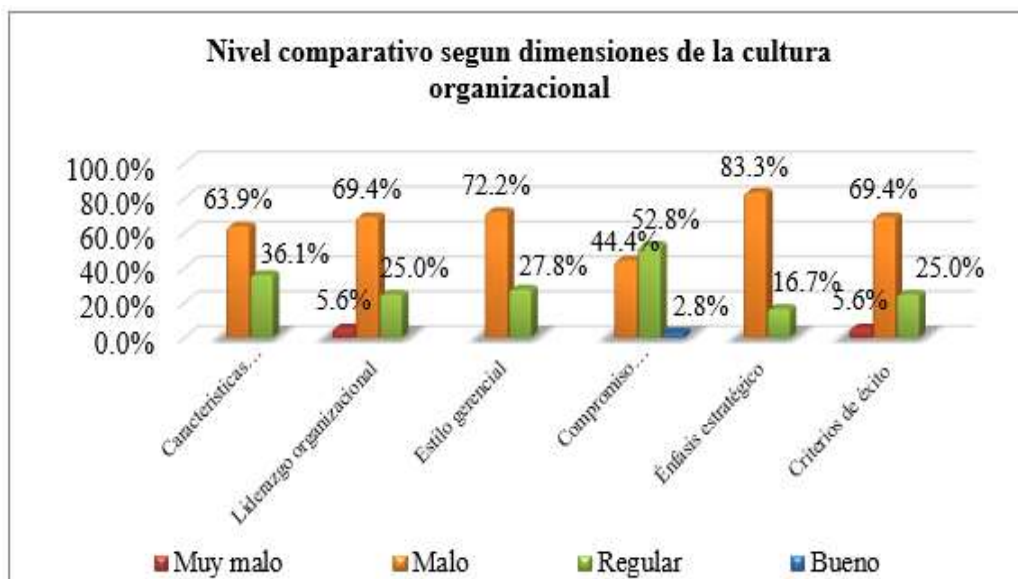
Análisis del nivel comparativo según dimensiones de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Nivel comparativo de la cultura organizacional según dimensiones												
Niveles	DIMENSIONES											
	Características organizacionales		Liderazgo organizacional		Estilo gerencial		Compromiso organizacional		Énfasis estratégico		Criterios de éxito	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Muy malo			2	5.6							2	5.6
Malo	23	63.9	25	69.4	26	72.2	16	44.4	30	83.3	25	69.4
Regular	13	36.1	9	25.0	10	27.8	19	52.8	6	16.7	9	25
Bueno							1	2.8				
Total	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100	36	100

Fuente: Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

Figura 7

Análisis del nivel comparativo según dimensiones de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.



Fuente: Tabla 7.

De acuerdo al procesamiento de la información de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los 36 trabajadores, en la tabla y figura 1 se evidencia que, la cultura organizacional en la dimensión características organizacionales del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo en un 63.9% y en un nivel regular con el 36.1%, la cultura organizacional en la dimensión liderazgo organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel muy malo en un 5.6%, en un nivel malo con el 69.4% y en un nivel regular con el 25%, la cultura organizacional en la dimensión estilo gerencial del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo con el 72.2% y en un nivel regular con el 27.8%, la cultura organizacional en la dimensión compromiso organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo con el 44.4%, en un nivel regular con el 52.8% y en un nivel bueno con el 2.8%, la cultura organizacional en la dimensión énfasis estratégico del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo con el 83.3% y en un nivel regular con el 16.7%, la cultura organizacional en la dimensión criterios de éxito del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos

de COVID-19, es percibido en un nivel muy malo con el 5.6%, en un nivel malo con el 69.4% y en el nivel regular con el 25%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en un nivel malo.

IV. DISCUSIÓN

Analizar la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, aparentemente fue una temática sencilla, sin embargo, no lo fue así, considerando que cada ámbito y espacio es diferente, esto hace que sea más complejo y no tan sencillo, sabiendo que hasta ahora, salud es el sector que demanda más preocupación y exigencia de concentración e interés de emergencia sanitaria, enfatizando que involucra la vida humana de toda la sociedad a nivel global, por ello resulta importante e imprescindible analizar los resultados obtenidos en el estudio, ya que analizar la cultura organizacional del personal de dicha institución resulta significativa, teniendo en cuenta que muy pocas instituciones han sido competentes frente a este tipo de metamorfosis, puesto que, aún resulta perturbador, nada se vuelve estático, todo cambia y continua a pesar de las situaciones tan sensibles. En tal sentido, es allí donde los líderes inician el aspecto organizacional, puesto que deben administrar estos procesos de adaptación, que a la larga de toda esta crisis sanitaria hubo alteraciones intensas motivo por la cual requiere un análisis y revisión de procesos que requieren y están implicados en la cultura organizacional de la institución, considerando que los antiguos modelos que se instituyeron para las organizaciones no da respuestas favorables por ello es preciso reinventarse para poder sobrevivir. Es evidente entonces que al analizar los resultados obtenidos en el presente estudio facilitó a analizar la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

De acuerdo al procesamiento de la información, los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de estudio a los 36 trabajadores en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, se evidencia que el mayor porcentaje de resultados muestran que la cultura organizacional en la red de salud Bagua en tiempos de Covid-19 se encuentra en un nivel malo, estos resultados son manifestados por el personal quienes no se encuentran preparados ni adaptados a cambios drásticos que plantea la problemática del COVID-19, por lo que el personal no demuestra criterios de cultura organizacional pertinentes en ninguna de sus dimensiones, por lo tanto los resultados evidencian que, la cultura organizacional en la dimensión características organizacionales del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, es percibido en un nivel malo en un 63.9% y en

un nivel regular con el 36.1%, la dimensión liderazgo organizacional, se evidenció en un nivel muy malo en un 5.6%, en un nivel malo con el 69.4% y en un nivel regular con el 25%, en la dimensión estilo gerencial se evidenció en un nivel malo con el 72.2% y en un nivel regular con el 27.8%, la dimensión compromiso organizacional se evidenció en un nivel malo con el 44.4%, en un nivel regular con el 52.8% y en un nivel bueno con el 2.8%, la dimensión énfasis estratégico se evidenció en un nivel malo con el 83.3% y en un nivel regular con el 16.7%, la dimensión criterios de éxito se evidenció en un nivel muy malo con el 5.6%, en un nivel malo con el 69.4% y en el nivel regular con el 25%, enfatizando que el mayor porcentaje se encuentra en un nivel malo.

En consecuencia, según los resultados de la investigación no son favorables para la institución, realidad demuestra que el personal ha tenido una respuesta negativa por el contexto social actual inestable, que comprometen a la vida de todos los seres humanos, considerando que la Red de Salud Bagua antes de la crisis sanitaria no era tan competitiva y eficiente, sin embargo con la crisis actual de la pandemia prácticamente se encuentra con mayores dificultades organizacionales, convirtiéndose en una institución carente de una cultura y organizacional acorde con las exigencias de la actualidad, por lo que es indiscutible analizar la cultura organizacional sabiendo que es fundamental en toda institución, resultando preciso tener conocimiento de qué manera desenvolverse en tiempos de COVID-19, teniendo en cuenta que para ello debe considerarse usar un impulso de transformación es decir identificar nuevos estilos de trabajo, percibiendo nuevos comportamientos, valores y actitudes para atestiguar nuevos estándares de conducta, “de esta forma, asegurar y lograr vencer la resistencia al cambio o a combinar nuevas estrategias para dirigir e incrementar la magnitud de ellas (OIT, 2019)”.

Los resultados obtenidos pueden contrastarse con otras investigaciones que se encuentran relacionadas con la variable de estudio y su dimensionamiento que se encuentra vinculado en la coyuntura COVID-19; en virtud de lo cual, se describe que a pesar de los cambios que se han venido dando en los procesos de la cultura organizacional de la Red de Salud Bagua siguen siendo inciertos, de manera que, la incertidumbre genera desvinculación de las características organizacionales, liderazgo organizacional, estilo gerencial, compromiso organizacional, énfasis

estratégico y de los criterios de éxito en el trabajo organizacional de la institución, considerando que no se estarían enfocando ni mucho menos tomando en cuenta el liderazgos dentro de la institución, ya que los indicadores de estudio de acuerdo a los resultados están en un nivel malo a regular, al no existir presencia de elementos enfocados para el buen manejo de flujo institucional, por este motivo, la cultura organizacional de la Red de Salud Bagua se ve afectada de manera que las dimensiones resultan ser de gran trascendencia sobre el mismo desarrollo de las habilidades y destrezas, con ello, “se permite una mejor representación social de las percepciones sobre sí mismos, en consecuencia, los liderazgos definitivos aún se estarían forjando en el quehacer diario (OPS - OMS, 2020a)”.

Este estudio concuerda con lo que dice Morales (2021), en su tesis: “Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020”, quien manifiesta que durante la ejecución de la investigación el 100% de los restaurantes y hoteles cooperadores expresaron tener impacto significativo debido a la pandemia del COVID-19, ya que a causa de la pandemia del COVID-19 del año 2020, a nivel global todos los negocios han sentido muchas metamorfosis drásticas, evidenciándose en sus resultados de estudio.

Asimismo, coincide con Navarro Juárez y Navarro Pacherez (2020) en su estudio: “Crisis sanitaria por COVID-19 y los cambios en la cultura organizacional”. Quien concluye que por la crisis sanitaria de la pandemia existe la necesidad de impulsar medidas que contrarresten los impactos de la COVID-19, enfatizando que para poder salvar la fase más crítica y las alteraciones estructurales resulten en mejoras formidables, se adopten medidas de posesión de una cultura organizacional enérgica y muy bien adaptada con el equipo de la organización, jerarquía trascendental que hará frente a la crisis actual, como es la Covid-19, hacer precisar concordancia entre lo dicho y lo que se hace en el sentido que estas operaciones alcancen el fortalecimiento de la cultura organizacional, siendo de vital realce en la parte política, económica, cultural y organizacional.

Estos resultados guardan relación a los encontrados en Orihuela Lázaro (2020) en su estudio: “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020”. Quien concluye que la cultura

organizacional y su dimensionamiento, se relacionan significativamente en niveles moderados, con la variable satisfacción laboral a partir del discernimiento directo del personal en dicha institución, considerando que durante la ejecución del estudio se evidencio cambios de la visión, misión, actitudes y comportamientos del personal cambios importantes que generan miras a un próximo porvenir o de largo plazo.

En conclusión, la arribada del COVID-19, ha creado y aún continúa creando una incertidumbre en el personal de la Red de Salud Bagua, demostrado y evidenciado en los resultados recogidos durante la ejecución de la investigación, sin embargo este estudio debe tenerse en cuenta para que el líder y el personal de dicha institución, opten de manera sabia por transformación de manera estratégica, poniendo necesidades y prioridades personales e institucionales en la generación de un plan y estructura organizacional estratégica e innovativa, basado en la experiencias propias vividas durante la crisis sanitaria del COVID-19. Caba resaltar que, este tipo de cambios ya se están evidenciando en diferentes instituciones, haciendo una contrarrestación a lo malo generado por la pandemia, tal cual lo manifiesta OPS - OMS (2020b) “este cambio notorio se está desarrollando en funciones a las actitudes de los trabajadores, con la implementación de actividades institucionales que promuevan un buen desarrollo de la institución”. “Los medios para alentar y fomentar creatividad e innovación son de procedencia individual y colectiva, con una nueva perspectiva general del trabajo institucional (Wang et al., 2020)”.

V. CONCLUSION

- 1) El análisis de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencian que en todas las dimensiones de la variable en estudio dieron como resultado un nivel malo, ya que nadie estuvo preparado para enfrentar una crisis sanitaria de gran magnitud, por lo que enfrentaron sentimientos de miedo e incertidumbre y que aún siguen viviendo momentos difíciles, aún existe el miedo a contagiarse, enfatizando que el Covid-19 ha desencadenado reorganizaciones de gran trascendencia en los seres humanos a nivel global, por lo que el aspecto laboral del sector salud se ha llevado con mayor impacto y en lo que se refiere a la entidad, se evidencia una cultura organizacional relativamente eficiente y significativa, por lo que es preciso contar con una tecnología adecuada y las implementaciones de una mejora e impulso de una nueva cultura organizacional centrada en la situación actual.
- 2) Se realizó la descripción de la situación actual de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, notándose durante la ejecución de la investigación que, surgieron muchos sentimientos encontrados, ya que la situación relacionada con el número de casos confirmados y muertes, se volvía cada vez más sombría, por lo que, en el intervalo de realización de la definición de la cultura organizacional, reveló aquellos indicadores que formaron parte de la variable de estudio, para poner al descubierto el comportamiento común del personal de la Red de Salud Bagua, para al final sostener los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio, resultados que reflejaran la cultura organizacional de dicha institución.
- 3) Se realizó la identificación de que dimensiones de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua, presentaron cambios en tiempos de COVID-19, de acuerdo a la investigación realizada y los resultados obtenidos evidencian que, los cambios que dieron en tiempo de COVID-19, suscitó tanto interno como de manera externa de la Red de Salud Bagua, todas las dimensiones de la variable cultura organizacional presentaron cambios ya que arrojaron resultados de nivel malo, en todas sus dimensiones como son;

características organizacionales en un 63.9% nivel malo, liderazgo organizacional 69.4% nivel malo, estilo gerencial con el 72.2% nivel malo, compromiso organizacional con el 44.4% nivel malo, énfasis estratégico con el 83.3% nivel malo y de los criterios de éxito con el 69.4% nivel malo, resultados que demuestran que hubieron cambios fuertes en la variable de estudio, por causa de la crisis sanitaria del COVID-19 y que nadie se encuentra capacitado ni mucho menos competente para afrontar una situación inesperada, conjetura que fue corroborada durante el análisis de la investigación.

- 4) Se identificó el nivel de la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19, mediante los resultados obtenidos se identificó que existe un nivel malo de la cultura organizacional del personal en todas sus dimensiones, concluyendo que se muestran resultados negativos puesto que, la mayoría de entrevistados refieren que no hubo capacidad para adaptarse a los diversos hábitos diarios durante la situación actual sanitaria, por ello se deben tomar medidas de contingencia con la finalidad que no obstaculicen que la institución sea competente, productiva y que sepa adaptarse al cambio actual, por tal motivo, el considerar insertar una cultura organizacional en la Red de Salud Bagua, logrará obtener cambios favorables institucionales, crecimiento individual de cada trabajador y un entorno laboral óptimo con ideas y objetivos precisos de la misma.

VI. RECOMENDACIONES

- 1) De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda promover una cultura organizacional en donde exista un liderazgo de manera organizativa, en donde haya beneficio institucional y personal de los colaboradores de dicha institución, considerando que, nadie está preparado para enfrentar a una crisis como una pandemia, por lo que es pertinente considerar mantener un buen liderazgo por ser meollo decisivo en la toma de decisiones de cualquier eventualidad crítica, por lo que ahora solo queda el aprendizaje que coadyuvará a no caer en el mismo error y estar mejor apercibidos.
- 2) Sembrar cambios de manera eficaz e innovadores en la cultura organizacional de la Red de Salud Bagua, con la finalidad de tener una orientación más precisa y contribuir a la generación de procesos que expresen compromisos organizacionales del personal en dicha institución.
- 3) Se recomienda mantener ideas de manera firme, considerando el estilo gerencial coherente y concerniente a los cambios e innovaciones actuales en el proceso de instaurar una adecuada cultura organizacional de la Red de Salud Bagua, con la finalidad de referenciar y plasmar los procesos más acordes con la realidad actual, además que exista la satisfacción del personal de manera personal y laboral.
- 4) Planificar y precisar protocolos COVID-19, teniendo en cuenta la realidad actual.
- 5) Se recomienda que la Dirección de la Red de Salud Bagua, desarrolle un plan estratégico de Cultura Organizacional utilizando acciones que permitan al personal crecer de manera personal y profesional, generando un sentimiento de orgullo hacia la misma institución, obteniendo una mejor imagen institucional y brindar un mejor servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2005). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. John Wiley & Sons.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Culma, B. A.; Londoño, D. E.; García, Y. y Tabares, D. (2020). *La Cultura y el Clima de las Organizaciones en Época del Confinamiento a Causa del Covid-19*. CIE. Vol. 1. (9), 45-56. file:///C:/Users/DELL/Downloads/4085-15871-1-PB.pdf
- Elías, M. (2020). Reflexiones sobre la protección laboral de los trabajadores de la salud en tiempos de COVID-19. *Actualidad Laboral*. Revista especializada en derecho laboral. Disponible en: <https://actualidadlaboral.com/reflexiones-sobre-la-proteccion-laboral-de-los-trabajadores-de-la-salud-en-tiempos-de-covid-19/>
- Geertz, C. (2000). *La interpretación de las Culturas*. 10ª Edición. Barcelona: Gedisa.
- Gómez L., (1995). *La cultura de la empresa*. España: McGraw Hill.
- Gómez Díaz, C. (1997). *Chilean Organisational Culture*. [Tesis doctoral, The University of Liverpool]. U.K. <http://ethos.bl.uk/OrderDetails.do?uin=uk.bl.ethos.364111>.
- Gómez Díaz y Rodríguez Ortiz (2013). *Teorías de la cultura organizacional*. Recuperado de <http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/98/2019/03/TeoriasdeLaCulturaOrganizacionalCarlosGomezJennyRodriguezrevision2013.pdf>
- Hernández R, Fernández C y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hil-Internation
- Hernández Sampieri R. y Mendoza C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.

- Hutchinson Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations*. Software of the Mind, Londres, McGraw-Hill.
- Ipinza, F. D. A. (2008). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. Centrum: Pearson Educación.
- Manosalvas, V., Manosalvas, V. y Nieves, Q. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. Rev. Administer N°. 26, enero - junio 2015, pp. 5 – 1.
- Morales, A. C. (2021). *Impacto organizacional que ha tenido la pandemia COVID-19 sobre las estrategias empresariales de la industria gastronómica y hotelera de Costa Rica de marzo a octubre del 2020*. [Tesis de pregrado, Instituto Tecnológico de Costa Rica] https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/12428/TFG%20ANA%20CATALINA%20MORALES_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martí Noguera, J. J. (2020). *Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 25, núm. 90. Universidad del Zulia, Venezuela. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559021>
- Mimenza, C. y Caman, De La Cruz. (2020). *Reflexiones sobre la protección laboral de los trabajadores de la salud en tiempos de COVID-19*. Revista actualidad Laboral. Disponible en: <https://actualidadlaboral.com/reflexiones-sobre-laproteccion-laboral-de-los-trabajadores-de-la-salud-en-tiempos-de-covid-19/>
- Ministerio de Salud (2011). *Documento Técnico: Metodología para en estudio del Clima Organizacional- V. 02. R.M. N° 468-2011 MINSA Dirección General de Salud de las Personas*. [En línea]. MINSA. Editor. Lima-Perú. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2112.pdf>
- Navarro Juárez, J. J. y Navarro Pacherez, C. M. (2020). *“Crisis sanitaria por COVID-19 y los cambios en la cultura organizacional”*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2428/FCAD-NAV-NAV-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Internacional del trabajo. (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo: Aprovechar 100 años de experiencia*. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/publications/lang--es/index.htm>

- Organización Internacional del trabajo. (2019). *Trabajar para un futuro más prometedor* (Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo, Ginebra).
- Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2020a). *Reorganización y expansión progresiva de los servicios de salud para la respuesta a la pandemia de COVID-19*. Washington, D.C: OPS. Disponible en <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>.
- OPS/OMS (2020b). *Reorganización y expansión progresiva de los servicios de salud para la respuesta a la pandemia de COVID-19*. Washington, D.C: OPS. Disponible en: <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>
- Orihuela Lázaro, E. M. (2020). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19*. Centro de Salud Puente Chao, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47458/Orihuela_LEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Patiño López, M. (2020). *Desafíos que impone a la cultura organizacional la organización del trabajo derivada de la aparición de la pandemia COVID 19 en una empresa del Sector Manufacturero*. [Tesis de maestría, Universidad EAFIT]. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/24149/Marcela_Pati%C3%B1oLopez_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pineda, B.; De Alvarado, E. L.; y De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A. y Llorca, J. (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM*. Gaceta Sanitaria, 19(2), 127-134.
- Robbins, S. B. (1994). *Cultura organizacional: Conceptos, controversias y aplicaciones*. EE.UU: PHH. Prentice Hall.
- Robbins, S., Judge, T. A., Millett, B., & Boyle, M. (2013). *Organizational behaviour*. Pearson Higher Education AU.

- Sánchez Cueva, C. Y. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schein, E. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. (Vol. 2). Estados Unidos: John Wiley & Sons.
- Segura, A. (2012). *Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud*. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107–113.
- Statista Research Department (2021). Número de personas fallecidas a causa del coronavirus (COVID-19) en América Latina y el Caribe al 19 de agosto de 2021, por país. Disponible en <https://es.statista.com/estadisticas/1105336/covid-19-numero-fallecidos-america-latina-caribe/>
- Valero, N., Mina, J., Veliz, T., Merchán, K. y Perozo, A. (2020). *COVID-19: La nueva pandemia con muchas lecciones y nuevos retos*. Revisión Narrativa. Kaspera. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/biblio-1087715>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima, Perú: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP.
- Wang, C., Horby P.W., Hayden, F. G. (2020). *A novel coronavirus outbreak of global health concern*. *Lancet*. 2020 Jan 24. pii: S0140-6736(20)30185-9 [Epub ahead of print].
- World Health Organization, WHO. (2020). *Novel coronavirus (2019-nCoV). Situation report-8*. 28 Jan 2020 [internet publication].

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: CULTURA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA EN TIEMPOS DE COVID-19.

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL EN LA RED DE SALUD BAGUA EN TIEMPOS DE COVID-19.

Indicaciones: Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene la finalidad de *Analizar la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19*, por lo que es preciso que lea atentamente cada pregunta, valore, elija y marque una respuesta que van del 1 al 5 considerando los criterios de evaluación y con la que se sienta más identificado al conocer la afirmación. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Criterios de evaluación	Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre
	1	2	3	4	5

Cultura Organizacional						
N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		N 1	O 2	AV 3	F 4	S 5
Dimensión: Características Organizacionales						
1.	¿Los directivos de la Red de Salud Bagua contribuyen a crear condiciones adecuadas de direccionamiento para el progreso de la institución?					
2.	¿Mi jefe mantiene y define pasos clave que el equipo debe seguir con el fin de cumplir sus objetivos?					
3.	¿La institución es un lugar dinámica y emprendedora, donde el personal está deseando trabajar por ella y por ser competitivo en el logro de resultados?					
4.	¿Percibe usted un ambiente de confort y cooperación dentro de la Red de Salud Bagua?					

Dimensión: Liderazgo organizacional						
5.	¿Percibe usted que el líder de la institución se muestra como ejemplo de coordinación, organización y de eficiencia?					
6.	¿Cree usted que el líder es como ejemplo o solo atender el estado emocional y productivo, sino de estimular e incentivar de manera adecuada al personal en el espacio laboral?					
7.	¿Para la institución donde labora usted utiliza las herramientas adecuadas de comunicación organizacional?					
8.	¿Percibe usted que el líder de la institución es considerado un facilitador y mentor en la identificación de habilidades y destrezas del personal con la finalidad de elaborar estrategias para la toma de decisiones y lograr resultados?					
Dimensión: Estilo Gerencial						
9.	¿Percibe usted que en la institución se fomenta o se caracteriza por el trabajo en equipo?					
10.	¿Cree usted que la gestión en la institución se identifica por tener iniciativas de innovación, libertad de expresión y la unidad?					
11.	¿Cree usted que la gestión en la institución se identifica por la seguridad laboral, tolerancia, credibilidad y estabilidad en las relaciones laborales?					
12.	¿Percibe usted si la institución se identifica por ser competitiva, direccionalidad y el logro de objetivos?					
Dimensión: Compromiso Organizacional						
13.	¿Percibe usted si la institución tiene sustento de unidad, lealtad, confianza mutua y compromiso coherente con la misión y visión institucional?					
14.	¿Cree usted que el sustento que mantiene a la institución unida es el compromiso con la innovación, el desarrollo y el cambio continuo?					

15.	¿Cree usted que el sustento que mantiene a la institución unida es el conocimiento de las normas técnicas, para el desarrollo importante en el personal?					
16.	¿Cree usted que el sustento que mantiene a la institución unida es el énfasis de compromiso que se pone para el logro de objetivos propuestos?					
Dimensión: Énfasis Estratégico						
17.	¿Percibe si la institución pone énfasis en el desarrollo humano y potencial?					
18.	¿Percibe si la institución pone énfasis en adquirir nuevos recursos y crear nuevos cambios, valorando la creatividad y la predisposición a nuevos retos?					
19.	¿Percibe si la institución pone énfasis en la permanencia y la estabilidad laboral, basándose en la eficiencia, el control y las operaciones suaves?					
20.	¿Percibe si la institución pone énfasis en acciones competitivas y el logro de objetivos?					
Dimensión: Criterios de éxito						
21.	¿Cree usted que la institución define el éxito basándose en la eficiencia de la calidad de atención, confianza al usuario, el trato digno al humano y el desarrollo potencial humano?					
22.	¿Cree usted que la institución define el éxito basándose en alcanzar mayores demandas de atención en todas las estrategias establecidas, logrando un liderazgo en la prestación de servicios de salud a la comunidad, conflictos y cooperación?					
23.	¿Cree que la institución define el éxito basándose en tener servicios de salud competitivos en el mercado, logrando los objetivos estratégicos incentivando la motivación?					
24.	¿Cree usted que la institución define el éxito e identidad basándose en el compromiso, trabajo en equipo, la preocupación y la situación laboral de sus trabajadores?					

MUCHAS GRACIAS.

ANEXO 2

FICHA TÉCNICA: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario dirigido al personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

2. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Recabar información relevante con la finalidad de Analizar la cultura organizacional del personal en la Red de Salud Bagua en tiempos de COVID-19.

3. FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

Autora: Gloria Erlita Abad Ramírez

4. POBLACIÓN OBJETIVO:

36 trabajadores tanto a nivel operativo como administrativo de la Red de Salud Bagua.

5. MODO DE APLICACIÓN:

El instrumento de evaluación será aplicado por la tesista de forma personalizada a cada personal administrativo con un tiempo aproximado de duración de 10 minutos aproximadamente a cada uno. Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

6. ESCALA DE VALORES:

Escala general:

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy malo	1	MM	(1 - 24)
Malo	2	M	(25 - 48)
Regular	3	R	(49 - 72)
Bueno	4	B	(73 - 96)
Excelente	5	E	(97 - 120)

Escala por dimensiones:

El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuidos en 6 dimensiones. A continuación, se detallan:

- Dimensión 1: Características Organizacionales. 4 ítems.
- Dimensión 2: Liderazgo organizacional. 4 ítems.
- Dimensión 3: Estilo Gerencial. 4 ítems.
- Dimensión 4: Compromiso Organizacional. 4 ítems.
- Dimensión 5: Énfasis Estratégico. 4 ítems.
- Dimensión 6: Criterios de Éxito. 4 ítems.

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy malo	1	MM	(1 - 4)
Malo	2	M	(5 - 8)
Regular	3	R	(9 - 12)
Bueno	4	B	(13 - 16)
Excelente	5	E	(17 - 20)

7. FIABILIDAD Y VALIDEZ

El instrumento obtuvo una fiabilidad y validez de contenido a través del método alfa de Cronbach el mismo que mostró una alta confiabilidad y validez con un puntaje promedio de ,821.

8. CAMPO DE APLICACIÓN:

Se aplicó en la Red de Salud Bagua.